

对标世界一流 提升管理水平

中原油田普光分公司天然气净化厂对标世界一流,找准管理差距,创新实践高含硫天然气净化运营管理新模式,不断刷新历史指标,2021年该厂被评为集团公司标杆基层单位

规范管理 赛出行业标杆

于建设

“通过开展对标管理提升行动,实现了每千立方米天然气操作成本77.9元、人均净化气量1180万立方米的指标,再次刷新历史标杆值,在国内同行业保持领先。”3月19日,中原油田普光分公司天然气净化厂厂长李永生谈起对标提升行动,难掩喜悦之情。

天然气净化厂坚持以打造行业领先为目标,大力推进基层规范管理,扎实开展劳动竞赛,积极推动对标提升行动落地,全面提高管理效能,打造高含硫天然气净化行业标杆品牌。

明确5年规划目标

为提升管理体系和管理能力,该厂坚持内外结合,综合分析世界一流、行业一流及专业标杆指标,制定出天然气净化厂对标世界一流管理提升行动实施方案,明确该厂对标管理提升的5年规划目标,形成党建引领、管理效能、专业技术、安全环保四大类33项标杆指标,以及管理提升措施清单36项,明确了“跟谁对、对什么、怎么对”的问题,为对标提升提供了方向。

按照“打基础、补短板、强长项”的工作思路,该厂对建厂以来的300余项制度梳理、优化整合升级,绘制各专业化标准化管理业务流程图,编制了企业管理手册。

开展标准化岗位建设

“拉开3号变963开关”“检查3号变963开关,确定在分闸位置”。3月18日,在该厂联合装置配电室内变压器更换散热风扇作业现场,电气技术员胡文丰对着作业表单依次大声念出每项工作的操作流程,操作人员李大放指着对应的装置部位,复述完操作内容后开始操作。操作人

员在作业前手指口述,是该厂开展标准化岗位建设的一个缩影。

为促进对标一流管理提升行动见成效,该厂大力实施标准化班组、标准化现场、标准化岗位的“三标建设”,以岗位责任制高质量落实为主线,创新形成基层党务册、基层管理册、岗位操作册的“三册”管理模板,推进标准化班组建设。

按照“目视化管理全区域覆盖,定置管理全空间布局,看板管理、标识管理、识别管理精准搭配”建设思路,打造标识统一、颜色统一、标准统一、场地风险清、警戒等级清、介质流向清、运行状态清的标准化管理现场,形成检修“七化”等特色现场管控方法,促进现场标准化水平持续提升。

建立综合考评机制

“净化一车间第一联合装置被评为厂‘优质高效红旗装置’,奖励1000元……”

3月22日,在该厂“长周期 高效率 创标杆”公示栏上,2月份创标杆劳动竞赛考核结果张榜公布。

近年来,该厂以对标提升为主线,持续推进HSE等各专业考核,并与创标杆、水务达标、星级设备、安全提升、增产增效的“五项专业竞赛”深度融合,建立专业月(季)度+厂年度的综合考评机制,当月考核当月兑现,年终总评重奖。去年以来,该厂累计发放专项奖励37.97万元,发挥了经营考核指挥棒作用,充分调动了员工的积极性。

“通过开展‘五项劳动竞赛’提升活动,单位油气综合能耗等指标再创历史新高,完成尾气焚烧炉等17项国产化成果的推广应用,节约资金3000余万元,2021年被评为中国石化红旗净化厂。”天然气净化厂综合办公室经营主办王国禄介绍。2021年,该厂荣获中国石化炼油销售系统“资源贡献奖”和“稳定市场奖”。

提升管理水平 需有过硬抓手

常换芳

中原油田普光分公司天然气净化厂对标世界一流,找准管理差距,创新实践高含硫天然气净化运营管理新模式,被评为2021年集团公司标杆基层单位。他们依靠基层规范化、精细化管理这一重要抓手,积极推动对标提升行动落地,全面提升管理效能,成功打造了高含硫天然气净化行业标杆品牌。

一流的目标必须靠有力过硬的抓手来实现。对标一流管理提升行动的目标犹如宏伟的规划图,要让规划图变为效果图,必须结合企业实际,找到过硬的推动抓手,并拿出咬定青山不放松的韧劲,持之以恒地推进,为目标实现提供强有力的保障。

对标一流管理提升行动的关键在提升。过硬的

抓手必须剑指管理薄弱环节,管到关键处,管到要害处,以一带十,才能事半功倍,通过提升关键指标,带动整体管理水平提升。

过硬的抓手要发挥作用,必须靠有效的载体来推动。就如普光分公司天然气净化厂依靠“五项劳动竞赛”来推动管理措施落实一样,企业必须围绕核心目标,搭建有效、管用的劳动竞赛、比武赶帮超等平台,助力保障措施的落实落地,推动管理硬措施变成管理硬效果。

与此同时,还必须加强激励引导,让员工主动寻找提升管理水平的抓手,主动推动各项措施落实落地,营造上一盘棋、全员一条心的浓厚氛围。



“三个融合”按下流程优化加速键

陈晨 王梅

“按照业务实质,这笔费用应该选用物料消耗科目。”3月21日,共享东营分公司采购付款业务二部组长龚玲一边指导王浩做业务,一边叙述着核算要点。王浩原来负责资产业务,自流程优化以来,又开始学习应付挂账业务。

随着业务范围的不拓展,原有业务流程和组织机构设置已经无法满足服务客户的需求,流程优化成为共享东营分公司财务线条的调整方向。采购付款业务二部以“三个融合”为载体,引导员工主动求变、科学应变,为加快流程优化按下了加速键。

人员融合,消除“物理阻隔”。打破业务线条界限,将资产、应付挂账业务人员按比例分配组合到一个业务组,方便组内成员交流学习;策划匠心系列活动,通过重温经典、现场研学、集体大讨论等特

色形式增强团队协作;围绕流程优化过程中遇到的问题,定期组织业务骨干开展头脑风暴,提升决策质量。

业务融合,打破部门壁垒。采用“部门讲、班组讲、个人讲”的模式,打造线上线下直播课堂,为员工持续充电。部门层面选派业务骨干进行基础业务全员宣讲,班组层面由组长安排人员重点讲授本组个性化业务,个人层面发挥员工能动性作经验分享,打造互搭梯子、共同成长的平台。

考评融合,强化正向激励。该业务部将考试和评比结合起来,组建业务培训、制度管理、质量检查3个小组,不断完善考试题库内容,并从中抽取题目演练,要求员工参与率100%;评选“质量第一”小组,每天定时公示各组业务指标完成情况,督促员工及时清理待办事项,关注易错业务避免“踩雷”,齐心协力创建优质高效团队。



为承包商人员开设专场核酸检测

扬子石化5年一次的装置大修全面展开。为加强疫情防控,扬子石化为1万多名承包商人员进行集中核酸检测,并与大修疫情防控管理系统绑定,确保核酸检测率100%,保障大修顺利进行。图为3月19日,承包商人员在大修现场进行核酸检测。 达军 摄



江汉石油工程 反诈教育进基层

本报讯3月17日,在江汉石油工程钻井一公司中南生活基地,30余名钻井队干部员工接受了一场反诈骗教育。

为增强员工的反诈意识,提高防范诈骗能力,该公司开展送法下基层活动,邀请江汉油田公安局治安派出所警官到一线,面对面为员工进行法制教育宣讲,督促全员安装“国家反诈中心”App。当天在现场通报了近期发生在油田的电信诈骗案例,详细讲解电信诈骗犯罪的手段、方式及特点,提醒钻井队员工遇到诈骗行为保持清醒,做到“三不”:不轻信、不转账、不泄密,存有疑问时,及时拨打110求助咨询。

下一步,该公司还将开展“四个一”活动:深入各工区和偏远钻井队进行一场反诈骗教育宣讲、组织一次反诈骗案例展览、印发一本《反诈骗手册》、在基层张贴一份反诈骗知识海报,切实保护员工利益不受损失。(陈卉 袁德军)

“三新服务”实现油品扩销增量

何野萍

自“百城万站·卓越服务”劳动竞赛和加油站服务提升百日竞赛开展以来,江西九江石油推出服务标准、服务流程和服务项目“三新服务”,努力把服务做到客户心坎上,有效促进了油品零售扩销增量创效。1至3月,零售完成计划102.7%,同比增幅5%,其中汽油销量完成计划107%,同比增长10%。

执行新标准。自“加油六步法”“收银五步法”新标准出台后,九江石油组织标杆站和各县区分公司分管负责人集中培训学习,确保动作标准规范。督促各县区开展二级培训,确保人人参与培训。分公司督查以“视频+现场”的方式,检查员工在服务顾客时的礼仪动作是否规范到位。

推出新流程。为适应当前数字化发展需要,九江石油更新服务

流程,推广“加油江西”线上App平台和“石化油你”直分销线上服务平台,为顾客提供多元、智慧化服务。全面落实站级一体化建设,通过站级一体化平台开具电子发票占比95%;无现金收银占比94.3%;办理各项加油卡业务达75.2%,提升客户体验,增强客户黏性,油站经营管理效能明显提升,员工工作效率大幅提高。

再添新项目。九江石油推出虎年生肖纪念加油卡和易捷虎年礼品卡,丰富顾客个性化选择。推广“爱跑98”汽油品类,升级服务品牌。开设增值服务,在工况允许的情况下,因地制宜提供续水、擦拭车窗、车内吸尘、伴手礼等服务。持续推广“加油送洗车”活动,自从2022年在45座站开展此项活动以来,3个月共计免费为车主洗车20.6万次,带动汽油消费同比增长17%。



石家庄炼化利用一催化装置余热资源,实施罐区维温热媒水扩径改造项目,节能效果显著。该项目投入运行三个月以来,热媒水量由110吨/时增加至270吨/时,预计年创效400万元。图为3月19日,员工在调整装置参数。 姜军林 摄 王叶敏 文

在线评价提升客户满意度

高桂荣

“以前加过油后,有什么建议需要当面提,现在有了在线评价,通过微信就可以实现,方便多了。”近日,在江苏连云港石梧路加油站,正在加油的客户刘先生说道。

为提高加油站服务质量,提升客户满意度,连云港石油在工作中形成了

“三底”服务评价,即用评价率、差评率、有效投诉率为零守住服务底线。用5分满意率评价服务底数,用有效投诉率为零守住服务底线。

“手势服务是我们跟客户沟通的开始,客户评价就是我们服务客户的最后一个环节,必须通过提供优质服务,才能得到客户的好评。客户评价也会倒逼加油站改进管理,提升服务水平。”连云港石油经理纪彬介绍。

为强化客户服务评价,该公司按周通报各县区、片区、加油站的差评率排名,通报差评站点,对差评落实整改。同时,建立服务评价考核机制,每月根据客户评价结果,对相关责任人及管理人员进行奖惩。一年来,连云港石油126座加油站服务评价好评率达99%,客户评价次数由原来的3万次增加至13万次。

谨防加油卡骗局

案例

2022年2月,某石油公司接到客户投诉,称其早前充值的加油卡一直未在加油卡内到账。经该石油公司核实,该客户所对接的“中国石化加油卡客户经理”并非中国石化员工,假冒客户经理的男子借其真实的中国石化加油站场景销售加油卡。

该受骗客户称,曾与假冒经理多次交易,刚开始客户抱着谨慎心理只购买小额油卡,数笔油款均能正常到账。几次成功交易后,假冒经理取得客户信任,要求受理客户购买10万元加油卡。待客户付款后,油款始终未到账,假冒客户经理也失去联系。

案例分析

本案中假冒的客户经理以非法占有为目的,实施欺

骗行为,诱导买家交付金钱,数额较大已构成诈骗罪。

法律链接

《中华人民共和国刑法》第266条规定:诈骗公私财物,数额较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金;数额巨大或者有其他严重情节的,处三年

以上十年以下有期徒刑,并处罚金;数额特别巨大或者有其他特别严重情节的,处十年以上有期徒刑或者无期徒刑,并处罚金或者没收财产。本法另有规定的,依照规定。

相关建议

加油卡诈骗套路层出不穷,石油公司每年都能接到不少客户损失钱财的投诉。购买加油卡一定要提高警惕,莫因贪小而失大。

在此提出三点建议:第一,购卡渠道要正规。不要贪小失大而去购买非正规渠道的加油卡。官方正版加油卡应当在正规中国石化办公网站或者中国石化加油站去购买,网址为:www.sinopecsales.com。

第二,折扣过大需谨慎。“加油卡团购”“充值分期返”等信息多是虚假优惠,应特别警惕折扣较大的加油卡优惠信息。中国石化从未授权第三方销售加油卡和充值卡。尤其要注意,充值金额不能迅速到账、金额分期到账等,很可能是骗局。

第三,应以官方信息为准。在官网公告信息中,会向用户声明有关优惠信息,同时提醒消费者切勿上当。(王伟伟)



“四统一”管理 让旋导业务降本提效

丁大雷 王玉庆 杨振波

近日,由经纬公司旋导作业中心负责旋导施工的威页32-6HF井顺利完钻。这是该公司对旋导业务实施统一管理之后完成的第100口井。较之前,服务价格降低10%,平均机械钻速提高30.7%。

按照“旋导工具应用尽用”原则,经纬公司对旋导向业务实施统一采购、统一租赁、统一运行、统一维保的“四统一”管理模式,通过采取与旋导服务商直签合同,扩大自有工具和队伍规模,提升作业能力和水平,目前已具备同时施工15口井的服务能力。

“四统一”管理模式极大增强了技术优势和服务优势。在持续稳固内部市场的同时,外部市场的开拓也取得成效,已经进入塔里木油田等市场,先后在15口井创下多项指标纪录,获得甲方称赞。

“人人争做活流程” 实现精准操控

本报讯3月份以来,胜利油田油气集输总站孤岛天然气处理站在全站员工中开展了“人人争做活流程”活动,不断提升生产流程标准化管理水平。

员工从了解设施性能、构造原理、操作须知入手,确保熟悉每一道流程,做到心中有数。此外,他们牢记每个设施的特性及维护、操控、发现和解决故障的正确方法,让生产设施操控的每个步骤真正在心中变成活的流程图。

不但熟知自己的岗位流程,还要熟知站里的整体流程。该站要求,管理者要熟知整体流程,协调得当、管理有序;每一个环节的岗位职工要熟知自己的小流程,并精准操控。通过人人做“活流程”,保证整体流程安全运转,生产安全高效运行。(孙伟 王守华)