

用“五感法”提升服务质量

胡凌阳

“五感法”是一种写作手法,要综合运用视觉、听觉、嗅觉、触觉、味觉进行文学描写。“五感法”也可以运用到加油站经营中,帮助提升服务质量。

视觉决定第一印象。实施规范统一的加油站形象提升工程,培训员工保持微笑服务,塑造出整洁、规范、有序的加油站形象,是赢得顾客好感的基础。

听觉关乎沟通的质量。顾客进入加油站后,员工若能第一时间问候,甚至叫出名字,顾客会倍感亲切。在沟通中,员工要细心捕捉顾客的需求信号,用专业知识带给顾客高质量消费感受。

如果加油站卫生工作做不到位,嗅觉最容易“露马脚”。环境卫生整洁、设备设施正常是对加油站的基本要求。加油站还要注重细节,排查卫生死角,推进“厕所革命”,持续实施加油站清洁提升计划,为顾客创造更舒适的消费环境。

触觉上,便捷体贴的“无感”消费方式是赢得顾客青睐的好方法。车牌付、云发卡、一键加油、自助洗车等服务,使数字化转型与人性化服务相结合,助推消费体验优化升级。

味觉往往给人留下长久的记忆。加油站赠送的一杯姜茶或寒冬中一碗爱心汤圆,都可能留下最美的舌尖记忆,让路人成为忠诚顾客。

“五感法”服务可以为顾客提供全方位的优质体验。在实践中,要结合每个加油站的实际情况整体推进、重点突破,更要抓好细节、落到实处。



河南油田水电厂竞拍处理报废物资

本报讯 3月初,河南油田水电厂通过竞拍处理报废物资,实现增收。

由于近年来设备更新换代快,该厂制定相关管理制度,对报废物料、闲置物资进行集中存放、统一管理,并定期以竞价的方式处理,实现废旧物资处置收益最大化。3月初,他们集中处置新一批600多种报废物资,会同物资供销人员分门别类制定处置方案。该厂会同交易中心工作人员扩大销售范围,新增外地采购商。经过竞价,提升了报废物资处置价格。(赵占奎 温国江)

十建公司完成超千吨分离塔吊装

本报讯 近日,十建公司茂名东华能源项目丙烷脱氢装置丙烷丙烯分离塔完成吊装工作,正式进入全面安装阶段。

丙烷丙烯分离塔是项目装置的关键设备,塔内直径9.6米,裙座最大外径10.12米,总高100.25米,设备重量1345吨,吊装难度很大。项目多次组织召开专项会议,通过大量工程计算进行设计优化,并进行全面的安全、质量及技术交底。吊装当日,历经10小时精心操作,丙烷丙烯分离塔安全就位。(温锦刚)

化销华南开拓顺丁橡胶出口渠道

本报讯 3月中旬,化销华南与某大型轮胎生产企业位于越南的工厂签订192吨顺丁橡胶销售合同。目前,双方已连续5个月保持稳定交易,贸易量逐步增长,这标志着化销华南成功开拓顺丁橡胶销往海外的稳定渠道。

去年底,化销华南在得知某大型轮胎生产企业前往越南建厂后,采取跟随客户“出海”战略,在客户新建工厂投产前为其提供专业技术支持,拿下首批96吨顺丁橡胶销售订单。随后,持续跟踪客户生产计划,保证原材料稳定供应,建立长期稳定合作关系。(陈绮恩)

福建漳州石油建设非油智慧管理平台

本报讯 今年以来,福建漳州石油自主开发建设非油智慧管理平台,有效提升经营管理效率。目前,该公司非油基础品类营业额同比增长24%,进店交易率同比增长7%。

该平台搭建管理部门、县片区、加油站三级非油数据看板,以图表形式每日动态呈现各片区及加油站的非油商品、非油营销活动销售情况等信息。结合数据情况制定“一店一策”,对营销活动进行调整,提高营销活动精准度,降低活动成本费用。(王鸿儒)

胜利油田河口采油厂强化安全风险监管,聚焦“干什么”“谁来干”“干到什么程度”3个关键点

抓实直接作业管控 筑牢安全生产防线

包正伟 魏晓艳 赵娟

“临时用电设备实行‘一机一闸一保护’,即每一台临时用电设备必须有唯一的控制开关、唯一的符合规范要求的漏电保护器,严禁一闸多接,这是临时用电作业基本安全要求。”3月21日,在陈373-P138井转周作业现场,胜利油田河口采油厂注采704站员工吕超凯边检查边说。这样的现场抽检,对于河口采油厂的干部员工来说,已经司空见惯。

直接作业环节涉及动火作业、受限空间内作业、临时用电作业、高处作业等危险性较高的作业活动,具有点多、面广、复杂等特点,一直是安全风险管控的重点。仅河口采油厂采油管理七区每年的直接作业环节就多达3800余项,监管任务十分艰巨。为此,他们聚焦“干什么”“谁来干”“干到什么程度”3个关键环节,抓实直接作业环节管理,保证安全风险管控到位。2021年至今,采油管理七区保持直接作业环节报备率100%、按计划开工率100%、现场监护率100%、闭环验收率100%。

要想做好一件事,必须首先知道干什么,抓直接作业环节管理也不例外。在采油厂各管理区,每周四安全学习已成为一种习惯,各专业部门人员及监护人员坚持集中学习安全标准

和制度,将油田、采油厂发布的典型问题,制作成PPT在工作群推送。通过常态化学习,员工清楚掌握直接作业环节中的各项监督重点。

“现在要监督哪些重点,提前一天就熟悉了,比以前有底气多了。”河口采油厂注采701站员工张开雷说。每天22时之前,相关人员将次日直接作业环节的施工方案、监护重要节点发送到运行群“看板”上。

为检验学习效果,各管理区在职工技能竞赛中增加“直接作业环节监督审批”项目。“通过比赛,对监督重点的掌握更加系统化,而且大家的学习积极性也明显提高。”河口采油厂注采

708站员工张士金说。

知道干什么,有人管,有人问是落实直接作业环节监管的关键。为了能将安全监管职责落实到人,管理区制定“看板”监护管理制度,详细规定各注采站及各岗位员工职责,明确具体工作流程。

各注采站提前上报监护人姓名及联系方式,公布在“看板”上。根据“看板”,监护人按时到达现场,安全视频监控岗人员实时监督施工现场的工作情况,多维度夯实安全监管基础。

此外,他们将承包商一并纳入日常管理,以帮扶指导与考核评价相结合的方式,促进承包商员工安全生产

水平提升。

“直接作业环节项目多,标准严,不仅要知道怎么抓、谁来抓,还要抓住主要矛盾,明白抓到什么程度。”河口采油厂采油管理七区安全主管师陈亮说。

发现及时、处置迅速、记录规范、反馈闭环,这是管理区直接作业环节监管16字口诀。对检查出的各类问题,及时录入台账,在每日收班会上进行汇总分析,保证整改工作及时跟进反馈。在问题整改中,他们实行以工前分析、过程确认、交工回看为主要环节的闭环,落实以工序确认签字、质量跟踪反馈为主要环节的整改闭环,为实现直接作业环节安全管控筑牢防线。



塔河炼化350万吨/年原油加工装置开展大检修

3月24日,塔河炼化2号系列350万吨/年原油加工装置的配套硫磺回收装置进入停工吹扫阶段,四年一次的大检修正式开始。此次检修为期45天,检修项目1400余个,重点就装置易腐蚀部位等开展检测维修,提升运维水平。他们成立项目管理部,组建9个专业组,明确分工压实责任,确保安全优质检修。图为装置操作人员停车工艺操作。吴业巍 摄



扬子石化实现污油100%回炼

本报讯 记者陶炎 通讯员张成林报道:今年以来,扬子石化加大污油治理力度,开展源头治理,提高回炼比例。截至3月底,该公司污油总量同比降低23%,并实现污油100%回炼。

该公司生产调度部牵头,统筹协调各部门开展污油压减工作。他们全面梳理公司各装置的污油来源、流向和计量信息,借鉴生产物料管理标准,绘制污油生产、加工流向图。成立污油压减团队,改变末端治理旧方式,将管理措施前置,开展源头分析,对已产生的污油进行分类加工利用。

同时,建立污油管理台账,每月分装置对污油情况进行对比分析。对照公司排放指标做好分解落实,建

立月度考核及正向激励机制,通过小指标劳动竞赛等方式,鼓励员工参与压减污油工作。以芳烃厂为例,他们专门成立领导小组,每周确立工作目标,建立周例会制,在厂内开展竞赛,将压减污油列为全年绩效考核重要内容。

针对污油排放控制,芳烃厂在管理和工艺上采取双措施。一方面在机泵等设备检修前做好工艺确认,确保进出口等阀门关死,减少机泵等设备倒料操作产生的污油量。另一方面重点治理各装置产生的含油污水,制定详细考核指标,减少水池撇油产生的轻污油量。目前,芳烃厂月污油量同比减少25%。

海南炼化投用高压渣油液力透平装置

本报讯 日前,海南炼化在344万吨/年渣油加氢装置上投用国产化高压渣油液力透平装置,一次开车成功。

液力透平装置是一种新型高效能量回收设备,可将工艺流程中的液体余压回收再利用,转换为机械能驱动机械设备,以实现节能目的。海南炼化渣油加氢装置的高温渣油由热高压分离罐送至低压分离罐,过程中存在能量浪费。应用液力透平装置,

可将这部分富余能量回收利用,驱动机泵电机,降低用电负荷。

为保证装置顺利投用,海南炼化将涡轮泵的扭曲叶片创新应用到液力透平装置中,确保设备运行稳定的同时,提升回收效率。同时,精心设计新型轴向力平衡装置,减少运行过程的机械损失。该设备投用后,整体运行情况较好,运行参数优于进口液力透平,稳定运行后,年可节电400万千瓦时。(王梦璐 王威 王秀妹)



3月23日,地球物理华北分公司SGC2115队承包的温宿三维地震勘探采集项目顺利完工。该项目是地球物理公司2021年度国内最大外部创收项目,于2021年11月中标。图为项目现场。曹震 摄 聂世超 文

济南炼化脱硫醇尾气实现再利用

本报讯 近日,济南炼化液化气脱硫醇尾气治理项目投用,采用专利技术,从源头削减污染物排放,实现“用气不排废”清洁生产目标。这是“液化气脱硫醇尾气治理方法及其专用设备”专利技术在中国石化系统内首次工业应用。

液化气脱硫醇尾气是催化剂碱液再生过程中产生的废气,含硫浓度高、污染性强、恶臭味大、腐蚀性强,后续处理是炼化企业普遍面临的难题。以前,济南炼化通过直排低瓦斯系统处理脱硫醇尾气,存在腐蚀管线风险。为彻底解决该难题,济南炼化在

大量技术调研基础上,创新选用“液化气脱硫醇尾气治理方法及其专用设备”专利技术,将脱硫醇尾气回收利用,在碱液再生过程中代替压缩空气,同时补充纯氧保证氧浓度,在脱硫醇尾气零排放的同时,实现污染物资源化利用。(孙丽颖)

长岭炼化年光伏发电能力28万千瓦时

本报讯 近日,长岭炼化生产污水处理片区光伏发电项目并网发电。截至目前,该公司光伏发电能力达到28万千瓦时/年。长岭炼化管理人员充分利用生产污水处理片区配电室屋顶、回用水池

顶、浮选池顶等地点空旷、无遮挡的有利条件,设计安装光伏发电组件。项目实施过程中,管理人员与光伏发电组件安装人员做好现场数据对接,确保设备安装、发电运行不影响正常生产。项目设计年最大发电量13.4万

千瓦时。此前,长岭炼化办公区光伏项目年发电量15万千瓦时,光伏发电项目已于2020年11月投运,环氧丙烷联合装置区、水务部第二污水处理场路灯照明均采用光伏发电。(张勇)

连夜排除精密仪器故障

田宏远 孟剑雄

“随钻声波异常,通信不通,无法正常读取数据。”3月21日深夜,江沙327-3HF井现场,承担测井任务的经纬公司西南测控公司XN307测井队值班人员立即上报异常情况,密切观察仪器运行。接到消息后,西南测控公司维保中心维修人员孙玉刚、王世洪连夜开展排查。他们首先对随钻声波接收主板进行

故障检查,未发现异常,然后用示波器测量主板上的声波发射信号,也没有发现问题。两位经验丰富的仪表维修人员有点纳闷。孙玉刚拿起放大镜,再次对仪器各部件进行检查,当检查到接收主板上的3G07芯片时,发现芯片缺了一只管脚。

3G07芯片是一块数据缓存芯片,个头非常小,不到4毫米,却有8只管脚。它们像胡须一样,虽然又细又小,却一点也不

能损坏。“来,放大镜照着,我们用烙铁把管脚焊上。”孙玉刚说着拿起工具动起手来。夜色中,两个人像在显微镜下做一场精细的外科手术,全神贯注地操作着。过程中,由于长时间紧盯细小零件,孙玉刚瞪大的眼睛不断流下眼泪。

时间一分一秒过去,2时,经过清洗电路、焊锡、吸掉多余焊锡等精细操作,芯片终于顺利修复。

为身体不适客户实施急救

吴树彬 张颖

“真是太感谢你了,如果当时没有你们及时救助,后果将不堪设想。”3月18日,陕西某矿业公司唐山迁安施工项目部负责人来到河北唐山石油,将一面锦旗送到柴油客户销售部员工朱峰手中。

3月15日15时,该矿业公司员工肖先生在唐山石油任各庄油库开票点办理业务过程中,突然昏倒在地。朱峰听到动

静后立马冲到客户身边查看情况,一同赶来的其他员工迅速联系急救中心。在急救中心的远程指导下,接受过公司急救培训的朱峰立即对客户进行施救。

情况非常紧急,肖先生已无脉搏跳动,朱峰先轻轻拍打他大声呼喊,没有效果。结合现场情况综合判断,在确定肖先生口中无异物后,朱峰将他的头部偏向一侧立即实施心肺复苏。经过紧张救护后,肖先生逐渐恢复意识。为避免肖先

生出现窒息,朱峰帮助其侧卧并跪地当起“人肉靠垫”,直到救护车赶到。

急救人员赶到后表示,朱峰开展的心肺复苏救护为医院治疗争取了宝贵时间。目前,肖先生已脱离生命危险,正在康复中。

收到肖先生所在公司赠送的锦旗后,朱峰说:“心系客户、服务客户,是石化员工谨记在心的使命。看到客户身体不适倒地,第一时间就只想尽全力救助,不能辜负客户对我们的信任!”

走近一线

及时阻止客户违章操作

陈明军

“师傅你好,你车上气瓶压力偏高,需要进行泄压才能加液。”3月22日10时,江苏南通石油如皋花园桥加气站站站长丁国宏对进站车辆进行安全检查后,对驾驶员刘师傅说。

丁国宏向刘师傅解释,要打开气瓶上方排气阀,用加气站专门排气管连接到排气口进行泄压,等到气瓶内压力小于0.75兆帕才可以正常加液。刘师傅听后急急匆匆上货箱,要对车辆气瓶放气泄压。丁国宏见状,立即进行阻止。

“刘师傅,气瓶内液体低于零下130摄氏度,不佩戴防护用品就去开启阀门,万一阀门根部泄漏,你的手会被立即冻伤的。我这里有专业装备,让我来吧。”丁国宏说完,拿来专用梯,佩戴好专用防护手套、面罩,熟练地打开气瓶泄气阀门,对汽车气瓶进行泄压。几分钟后,气瓶内达到可以正常加气的压力,丁国宏将泄气阀门关闭,卸下泄气软管,对车辆进行LNG灌装。

“我第一次开LNG运输车,很多情况不了解,多亏了你们。你们真是专业!”避免了一次意外冻伤风险,刘师傅向丁国宏连连表达谢意。