

## 智能化技术越发达越要强化服务理念

肖乾

智能机器人3分钟就能完成一次无接触加油作业、成品油物流管理系统自动生成配送计划、数据处理系统精准描绘用户“画像”,数字化智能化改造使北京石油营销服务变得流畅快捷。这种依靠智能化改造提高经营效率、服务质量的做法值得借鉴。

建设智能化系统相当于给加油站装备“超级大脑”,以远超人工的效率与精度,对市场动态、用户需求等海量信息进行整合处理,能够更高效地促进资源合理流动,形成更加细致精准的服务模式。

需要指出的是,“超级大脑”虽然强大,但仍无法取代专业优质的人工服务。有时,员工迎接顾客的一声热情问候,可能比精密数据带来更有效的营销效果。技术系统虽然高效,但无法洞察顾客的细微需求,“人情味”是一线员工的独特优势。

因此,智能化技术越发达,越要同步提高员工服务水平。借助智能化系统这一高效工具,一线员工能够更加细致入微地体察用户需求,解决好用户“急难愁盼”,为用户提供更具针对性的优质服务。此外,技术系统难以避免误差与盲点,员工要充分发挥主观能动性,根据实际情况及时纠偏并进行反馈,保障生产经营平稳运行。

数字化转型是营销服务行业的大势所趋,加速构建智能化管理平台是企业营销竞争中占据主动权的有效途径。但是,新技术改变的是业务形态和模式,不变的是“以用户为中心”的服务理念,一线员工的优质服务始终是企业的核心竞争力之一。只有优质专业服务与智能化工具“强强联手”,企业服务水平才能“锦上添花”。



## 西南油气一季度硫黄产销两旺

本报讯 一季度,西南油气分公司紧抓硫黄市场旺季,加大硫黄产销力度,硫黄销量同比增长7.8%。

目前正值全国春耕春播高峰期,西南油气分公司根据市场需求,优化生产装置运行,持续提升硫黄产能。他们积极走访调研,了解市场结构,科学调度产品流向。同时,优化物流运输方式,畅通销售渠道,做好产量、运输、库存及销售动态跟踪,实现硫黄产销量超计划运行。(范伊娜)

## 中科炼化优化用电模式实现节电

本报讯 今年以来,中科炼化电仪中心优化用电管理,改造耗电设备,实现降本增效。

电仪中心结合季节变化情况,采用时间控制、光感应控制、人体感应控制和声音控制等手段,对路灯、装置等照明控制进行优化改造,及时调整路灯、装置照明等开关时间,实现了照明智能化管理。同时,他们分析在运电机的运行参数和状况,对合适的电机进行加装变频器改造。炼油轻烃装置脱丁烷进料泵改造投运后,实现节能37%,每年可节约用电成本38.2万元。(梁林女 唐海东)

## 荆门石化污泥回收利用项目中交

本报讯 3月30日,荆门石化污泥回收利用处理项目中交。

该项目投产后,可将淤泥、污泥、浮渣进行高温脱附处理后进行分类利用,将不凝气体回收至低压瓦斯系统作为装置燃料、馏分油送至中间罐区后作为原料在催化装置回炼,实现资源回收和环境保护双赢。

中交前,炼油四部抽调专人进行整改消项,安排技术管理人员编制工艺技术方案、岗位操作法及首次开工方案等资料,组织员工开展操作培训,为后续开工打好基础。(蒲红霞 张秀梅)

## 广州石油优化服务提升汽油零售量

本报讯 今年以来,广州石油积极实施保供措施,提升现场服务水平,稳定油品供应。一季度,汽油零售量同比增长8.7%。

该公司建立问题快速处理机制,组织管理人员深入加油站一线岗位开展帮扶,做好车辆疏导和快速加油等工作;229座加油站制定百日竞赛目标责任状,用“加油六步法”“收款五步法”为客户提供热情周到的服务。(庞玉)

借鉴标杆井优秀经验,结合实际制定关键学习指标,让标杆成为可学习、可模仿的“良师”

# 江汉油田设计“学习曲线”优化钻井方案

本报记者 石建芬  
通讯员 易争利 陈晨

日前,江汉油田部署在复兴区块的页岩气预探井兴贡L1HF井顺利完井。与常规相比,该井施工过程节约材料费用10%,钻井整体费用节约150万元。

“这和我们建立的‘学习曲线’分析息息相关。”该油田工程技术管理

部钻井室副主任王斌解释道。制定“学习曲线”就是选取工区钻速最好的几口井作为标杆,有针对性地分析提高钻速的有效方法,确定关键学习指标及标杆值,让标杆成为可学习、可模仿的“良师”。在此基础上,各单位可形成自己具有可操作性的钻井提升方案,推动工区整体提高钻井速度、缩短钻井周期、降低钻井费用。

为设计好“学习曲线”,江汉油田

优选焦石坝主休区上部气层井、加密调整井,以及江东、平桥与白马等区块标杆井,将各区块3口标杆井的平均钻井周期作为标杆值,建立优快钻井指标数据库,细化机械钻速、钻时、完井周期、钻完井费用等各项参数,确立分区块提效降本目标。

“学习曲线”虽然是经过科学分析制定的优秀模板,但不是“万能药”,各单位收到统一下发的“学习曲

将年度油井维护作业“打包”给油气井下作业中心,将修井质量纳入考核指标

# 胜利滨南厂“打包合作”提升修井质量

许庆勇 梅霞

4月2日,胜利油田滨南采油厂管理四区滨644X37井下生产管柱施工中,油田油气井下作业中心滨南作业区滨三项目部作业3班员工正涂抹丝扣油,全力确保作业施工质量。目前,管理四区所有油井小修作业都交由滨三项目部施工,他们成了四区的专属“修井大夫”。

油井“病”了就需要动“手术”救

治,不仅得花作业修井费用,还会耽误正常的生产运行,影响原油产量,因此采油厂希望修井队伍“手术”能一次到位。长期以来,修井队伍是依靠“工作量”生存发展的,这与提高修井质量之间存在矛盾。为解决这一问题,今年以来,胜利油田滨南采油厂实行“打包合作”模式,有效延长油井免修期,降低作业频次,与修井队伍实现互利双赢。

“打包合作”模式指将年度油井维

护作业费用进行打包,将油井维护作为整体项目交给修井队伍,将修井质量与修井次数都纳入考核指标,有效调动了作业队伍提高作业质量的积极性。

1月,滨南采油厂与油田油气井下作业中心首次签订油水井战略合作协议,在滨南采油管理四区、六区和油气井下作业中心滨南作业区探索打包合作模式。管理区以所有油井小修作业费用总包的方式交由滨南作业区承

揽,双方明确年度总包作业费用和井次。只要作业后油井产量恢复率达标,无论作业井次是否达到协议规定数量,作业区都可以获得总包作业费用。

“推行费用打包合作,修井质量越高,我们修井次数就越少,这意味着作业质量就是效益。现在我们要想方设法修好井,降低作业频次。”滨三项目部作业3班班长路建国说。在这种模式下,修井队伍成功转变观念,开始以

为保障“学习曲线”分析制落实到位,公司定期召开月度设计对接会进行反馈调整。目前,他们已根据“学习曲线”,对37口井身结构进行优化。同时,对17口井套管下入深度开展优化,技术套管深度明显上提,预计节约钻井投资费用789万元。

今年以来,该油田通过推广“学习曲线”,实施钻井提升方案,实现涪陵工区机械钻速提高13%。

质量而不是工作量“论英雄”。

“打包合作”有效激发了作业队伍质量管理热情,滨南作业区对施工质量、占井周期及施工效果持续跟踪分析,改进提升,想方设法减少无功低效作业,延长免修周期,不仅提升了作业队伍的效益,也为采油厂增加产量。

一季度,滨南采油厂采用“打包合作”模式交井84口,作业一次合格率、施工工序一次合格率均保持在99%以上。

## 天津南港乙烯项目开展质量专项整治

本报讯 3月底,天津石化南港乙烯项目工地新出现的“举报箱”格外引人注目,这意味着为期一个月的地管土建回填专项整治活动拉开帷幕。

地管土建回填属于隐蔽工程,如果出现问题难发现、难处理,而且处置成本很高,而回填质量是下一阶段施工质量的基础,更是项目建成后装置安稳运行的保障。

为确保地管土建回填高质量推进,项目部召开整治现场会,对承建单位、监理单位及相关人员进行教育警示,开展质量风险分析,对照标准规范找差距,制定预控措施,从源头消除质量隐患。他们要求各参建单位严格按照施工管理程序和经批准

的施工方案组织施工,抓实施工质量管控。在此基础上,他们将“低老坏”清单制作成口袋书,要求一线施工人员人手一册,随身携带对照检查落实。

为保证专项整治活动效果,他们构建自检、互检、专业检查相结合,周检、月检、专项联检相结合的管控网络,对排查出隐患问题的负责人员进行顶格处罚。

同时,项目部以该活动为契机,发出“人人都是质量员”的倡议,倡导所有参建人员对质量问题零容忍,重奖提供隐患线索人员,力争做到发现一个问题解决一类问题,全力打造精品工程。(张训楼 王洪哲)

## 仪征化纤开展基层班组质量教育

本报讯 记者霍瑞龙报道:3月31日,仪征化纤计划技术部编写完成新一册专题班组学习材料。这本图文并茂的小册子是该公司员工4月份班组学习的主要内容。该手册包含质量意识观念、常见反面案例、产品质量重要性、质量提高方法等6个维度学习内容。班组管理人员组织员工学习后围绕生产实际开展讨论,引导员工从转变观念入手,细化落实各项质量提升措施。

这一学习活动中的一项。为推进质量教育深入基层班组,公司开展专题策划,围绕生产实际制定实施方案,开展质量管理制度及相关案例讲座、班组质量专题副班学习、专项质量攻关、质量提升典型评选、线上用户专访等11项活动,鼓励各运行部员工建言献策,分享先进质量管理经验与方法。下一步,该公司将持续编发质量专题班组副班系列学习材料,推进质量教育长效化。

## 河南油田新疆采油厂完成供暖保供任务

本报讯 记者常焕芳 通讯员张秉宇报道:“感谢你们,让我们的老百姓度过了一个暖冬!”4月1日,新疆地区供暖季结束第二天,新疆巴州博湖县和焉耆县领导致电河南油田新疆采油厂,感谢他们提供的高质量天然气保供服务。

河南油田新疆采油厂主要供应新疆巴州焉耆、博湖两县和新疆生产建设兵团27团的工业用气和民用气。去年,“煤改气”工程的实施使新疆生产地区天然气需求持续上升。进入供暖季后,焉耆、博湖两县居民的生活用气量和供暖设施用气量骤增,出现天然气供应不足的情况。河

## 中国石化加快推进电子凭证会计数据标准试点工作

本报讯 近日,中国石化响应财政部号召,加快推进电子凭证会计数据标准试点工作,为打通电子凭证无纸化流转的“最后一公里”做好准备。

2020年底,中国石化启动银行OFD(国家版式文档格式标准)电子回单接收测试工作,先后完成硬件部署和自开发工具包嵌入工作、胜利油田

等4家单位特定账户OFD电子回单线上获取和入账归档工作。目前,集团公司正加快推进增值税专票普票、铁路电子客票、航空客票行程单、电子非税收入一般缴款书、银行电子回单和对账单等7种电子票据的试点工作。开展电子凭证会计数据标准化工作,以电子票据替代纸质票据,将实现

信息系统代替人工处理,解决财务工作中中长期制约提质增效的瓶颈。该工作完成后,可完善数字化会计凭证管理制度,推进业财融合,畅通业务管理流程,优化“情景化提报”报销模式,进一步推进财务共享流程优化,全面提升集团公司集约化财务管控质量。(集 财)

## 扬子石化一氧化碳装置完成原料在线切换

本报讯 3月22日,扬子石化一氧化碳装置按计划进行原料切换,成功将天然气进料切换为石脑油进料,为应对天然气市场变化打下良好基础。这也是国际同类装置首次完成原料在线切换。

该公司一氧化碳装置目前使用天然气为原料,日需求量占公司天然气总用量的80%。为应对天然气价格变化,扬子石化周密安排,开展装置在线原料切换。由于没有同类装置原料在线切换经验可供借鉴,公司多次召

开讨论会,对切换方案反复讨论,制定表单化操作方案,提前推演切换过程可能发生的风险,做好人员应急培训。在各部门协调下,此次原料切换在装置保持79%负荷的情况下顺利完成。(邓 昂 凌 锋)

## 守护工程质量的找碴人

魏国军 胡星沛

中原油田施工现场,有一群人经常被员工戏称为找碴人。

他们就是中原油田工程监督管理站的监督员,主要职责是督促施工单位落实相关培训、仔细开展设备安全检查,协助施工队伍高质量施工。一季度,中原油田大力提升施工现场标准化水平,共组织87名监督人员投入现场工作,有效提升钻井施工质量。

年初以来,有74名工程监督人员连续驻井超过两个月,刘灿虎就是其中一员。“施工期间,多亏他高标准、严要求,确保了马9井的顺利施工。”中原油田通南巴项目部马9井的甲方管

理人员对刘灿虎的专业与敬业赞不绝口。其实,刘灿虎去年9月才“半路出家”转岗至工程监督管理站。

“多亏了管理站的培训到位,我才能在这这么短时间内开展专业的监督。”刘灿虎说。为了提高员工监督水平,工程监督管理站建立钻井工程监督人才梯队培养体系。他们选派骨干人才,进行师徒结对学习。针对转岗人员,每半年开展一次“找差距、补短板、强弱项”专题沟通。同时,他们以专业基础知识培训、标准制度学习和异常分析处置等为主要内容,每周进行集中授课、线上资料推送。

“除了专业人才,制度建设对于提高钻井质量也至关重要。”工程监督管

理站党支部书记陈言美说。近期,开40-1井压裂投产施工,驻井监督人员白兴文与工程监督管理站管理人员耿雪峰对该井进行“双监督”。为了保证重点施工项目及环节的高质量推进,工程监督管理站制定“双监督”与视频监控相结合的制度。同时,他们强化日常巡查、重点跟踪、视频抽查同步进行的工作制度。今年以来,对66口井巡井19260井次,重点工序监督792井次,隐患整改率100%。

## 走近一线



供暖季期间,华东石油局累计向市场供应天然气7.42亿立方米,比上一供暖季增长14%,完成冬季保供计划的115%,超额完成天然气保供任务。图为近日南川页岩气田东胜脱盐水站员工在维护保养设备。 沈志军 摄 张逸民 文