

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洞察用户需求，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在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”。

经济走笔 长城润滑油协办

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，硫黄销量同比增加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项目中交。

该项目投产后，可将油泥、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规程、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页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’分析制息息相关。”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

优选焦石坝主体区上部气层井、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”，各单位收到统一发的“学习曲

线”后还要因地制宜，根据各区块地质认识及实际钻探情况细化调整学习指标，制定单井提速运行大表，细化各阶段、各工序目标，有针对性地分区施策。结合“学习曲线”，各单位开展对比分析，优化井身结构和井眼轨迹，优选钻头型号和钻井参数，制定针对性预控措施，合理预测机械钻速、钻井时效和钻井周期，保障钻井提升方案合理可行。

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%。

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

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和热情，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，如果出现质量问题难发现、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，抓施工质量管控。在此基础上，他们将“老毛病”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。

（张训林 王洪哲）

仪征化纤开展基层班组质量教育

本报讯 记者翟瑞龙报道: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。

河南油田新疆采油厂完成供暖保供任务

本报讯 记者常换芳 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团提供天然气3000多立方米，圆满完成冬季天然气保供任务。目前，河南油田把新疆区域的天然气供应重点转移到工业用气上，以日产天然气15万立方米的供应量服务当地工业发展。

贵州黔南石油开展质量日专题活动

4月1日，贵州黔南石油开展质量日专题活动，在加油站搭建油品质量咨询台，为客户讲解油品知识。他们制作“易捷无假货”宣传单发放给客户，邀请客户共同抽查便利店商品生产日期，提升客户对中国石化产品信任度。图为4月1日，黔南石油都匀环西加油站员工为客户讲解如何辨别油品质量。

陈童花 摄
长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

中国石化加快推进电子凭证会计数据标准试点

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，解决财务工作中长期制约提质提效的瓶颈。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理质量。

（集 集）

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问题，做好人员应急培训。在各相关部门协调下，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

魏园军 胡星沛

中原油田施工现场，有一群人经常被员工称为找碴人。

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标准化水平，共组织87名监督员投入现场工作，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，我才能在这么短时间内容开展专业的监督。”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，他们以专业知识知识培训、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找井进行“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”与视频监督相结合的制度。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。图为近南川页岩气田东胜脱水站员工在维护保养设备。

沈志军 摄 张逸民 文