

## 品牌之声

# 用细节成就卓著品牌

□陈为国

日本东京一家贸易公司的一位女士专门负责为客人买车票。德国一家大公司的经理不久就发现了一个有趣的现象:每当他去大阪时,座位总在右边的窗口,返回东京时,又总是坐在左边的窗口。那位经理便问其中的缘由,女士微笑着回答:“车去大阪时,富士山在您的右边;返回东京时,富士山就在您的左边。我想,外国人一定喜欢富士山的壮丽景色,所以我每次总是特意为您买不同位置的车票。”这位德国经理十分感动,就把与这家公司的贸易额由400万马克一下子提高到1200万马克。德国经理说:“就是这样一件小事,这家公司的职员都能想得如此周到,跟他们做生意还有什么不放心呢?”

日本东京这家贸易公司的这位女士用心服务的细节,打动了客户,有力地印证了“细节决定成败”的说法。品牌就是人心,用注重细节去赢得人心,是提高品牌形象和价值,增强竞争力,提高消费者忠诚度的重要因素。在激烈的市场竞争环境下,产品差异点越来越难以寻找,就要求必须为品牌注入情感因素,用打动人的细节去占据消费者内心。

在生活中,我们常常会遇到一些尴尬的问题,比如沾了油的手想玩手机怎么办?快速收到后发现包裹得严严实实的,怎么拆开?这些问题一直困扰着我们,但又因为微不足道并没有太在意。事实上,困扰消费者的小事就是必须用心解决的大事。肯德基观察到顾客深陷吃炸鸡会弄脏手、不利于玩手机的困扰,于是把餐垫纸做成轻薄的蓝牙键盘连接手机,让你一边享用食物,一边尽情地回复消息,无须担心油腻腻的手会弄脏手机。轻薄耐用的蓝牙键盘一经推出,几乎都会被顾客当成宝贝带回家。三只松鼠刚成立时,十分执着于对产品细节的追求。收到三只松鼠的快速箱,你会发现上方配有一个方便开箱的小工具,开箱之后,开箱器、封口夹、果壳袋一应俱全,小工具也统一萌系风格,把细节做到极致,让消费者从收快递、吃零食、保存中都能体验到温暖服务。这些独具匠心的细节设计,有效地增加了品牌的传播度和消费者的忠诚度。

把简单的事做得更好,并不简单;把平凡的事做得更好,也并不平凡。很多品牌,成就就在这些“魔鬼”的细节中。被日本企业界誉为经营之神的松下幸之助一再告诫人们:不要放过任何细节。在信息爆炸、消费者注意力碎片化的今天,人们都不愿意看广告,每家品牌都陷入了传播焦虑。但消费者更追求品牌带来的精神价值和情绪价值,这也成为很多品牌进行价值营销的突破口。因此,企业要尊重消费群体习惯和个性,追求细节的完善设计,注重对细节的精准把握,努力把细节做到极致,同时推行极致的服务,这样就能很好地激发消费者对品牌的认同感。

(作者来自河南油田)

## 品牌资讯

### 福建石油精心服务数字中国建设峰会

本报讯 第七届数字中国建设峰会于5月24日至25日在福建省福州市举办。为全力做好峰会保障工作,福建石油不断加强数字技术在客户服务方面的应用,在福州多座加能站设立绿色加油、绿色充电、休息驿站等一体式便民通道,组织志愿者到会场附近加能站开展保驾护航专项行动,提供道路指引、应急小额配送、免费饮水、充电、咨询引导等服务,以精心服务助力大会成功举办。

(肖京)

### 广州石油大力开展养车卡营销活动

本报讯 今年以来,广东广州石油以客户需求为导向,紧抓“车友节”活动契机,加强线上、线下宣传推广,拓展站内、站外营销渠道,大力开展养车卡专项营销活动,带动了易捷商品业绩增长。截至5月27日,该公司养车卡销售17090张,商品转换营业额67万元。

(苏碧玉 虞添添)

### 河南油田参与服务南阳马拉松赛事

本报讯 5月26日,河南油田迎来南阳市在油田举办的首届半程马拉松比赛,来自油区周边社旗、方城等8个县市的500名长跑爱好者参加活动。

河南油田长跑爱好者和志愿者共200人参加此次活动,并开展节目展演、路线引导和提供饮水补给等志愿服务,使跑友们感受到油田人的热情。油田长跑健儿也以顽强的毅力和不屈不挠的精神参加21公里半程马拉松比赛,跑出了优异成绩,展示了河南油田良好形象。

(石海波)

### 邵阳石油线上业务排名省公司前列

本报讯 1~4月,湖南邵阳石油主动适应网络发展新趋势,加大线上业务的宣传和推广力度,借助年货节、养车节、水饮节等大型主题营销活动,通过积极开展易捷到车、线上商城及直播业务,充分利用积分商城积极推动权益会员积分兑换等举措,实现累月线上业务完成率261%,排名省公司第二,其中权益会员积分兑换任务完成率排名省公司第一。

(谢银)

11名队员,1台车,1套装备,敢啃“硬骨头”,专攻“1字号”井,屡战高温井,众志成城闯测试市场,精心服务筑品牌,经纬公司西南测控公司XN302队被誉为

# “野战”车轮上的金色测控“名片”

□田宏远 邵晓玲 陈增宝 文/图

在巴山蜀水、雪域高原的石油工程勘探现场,经纬公司西南测控公司XN302队开着测井工程车到各个井场测试,被誉为“车轮上的野战班”“金牌302”“流动的名片”等,连续五届被集团公司授予“金牌队”,多次获得石油工程公司安全环保优秀作业队、先进集体、提速提效先进基层队等荣誉,2023年荣获经纬公司“工人先锋号”。

XN302队以敢拼、敢创、敢啃“硬骨头”,专攻“1字号”井而闻名。

## 千里奔波 雪域高原攻克“1字号”复杂井

“1字号”井一般指在一个新的勘探区块实施的第一口预探井,对该区块实现油气勘探突破、高质量发展具有重要意义的井。

“1字号”代表着排第一、打头阵,因为意义重大,且没有可借鉴的施工经验,施工过程中存在未知因素和充满挑战性的工程、地质难题与安全风险,要求揭榜上阵“吃螃蟹”的测井队,不仅要有敢于承担责任的勇气,而且要有绝对硬核的技术和团队实力。

隆冬时节的雪域高原,冰天雪地。

2022年12月,在川西至云南的崇山峻岭间,XN302队包龙、乔云、刘丹阳、张强4名队员日夜兼程,千里奔波,从四川前往云南宁蒗1井施工。在经过拖乌山和泥巴山时,气温陡降、天降大雪。这里海拔3000多米、地形险峻,相传是三国时期诸葛亮七擒孟获的地方。

极端严寒的天气导致道路结冰,高速公路上警车和除雪车开道带领同行,XN302队司机包龙小心驾驶,艰难行进一天一夜,安全到达海拔3000米、位于深山中的宁蒗1井,队员们顾不上严寒和高海拔带来的缺氧和疲劳,立即检查仪器,确保能在低温下正常工作。

宁蒗1井是勘探分公司部署在云南宁蒗县的一个重点预探井,构造位置位于康滇隆起西缘宁蒗盆地宁东斜坡带金姑断块,井眼轨迹呈S形,井斜最大26度,套管内径仅比仪器外径大2厘米,且套管存在两处变径,井下地质情况异常复杂,测井过程中存在无法预测的安全风险。

XN302队优选在套管内测补偿中子和偶极声波的方案,时任队长刘丹阳指挥作



上图:XN302队“全家福”。下图:奔驰在巴山蜀水。

业,操作员乔云严密关注张力变化。顺利完成第一趟测井后,第二趟偶极测井时出现数据读取异常,用专用软件无法正常读出数据。此时,队员们已经连续作业一天一夜,高原缺氧使每个人都大口喘气,非常疲惫。但大家咬牙坚持,找问题查原因、分析解决方案,最后通过直接在仪器板上焊接读取线的方式,成功读出了数据,取得2800米超长井段的偶极声波测井资料,受到甲方的称赞。

## 屡战福1井,在“红油锅底”创纪录

“刘队,快来看看,我们仪器外壳都变黑了,是不是坏了?”2022年8月,炎炎夏日,号称“火炉”的川渝地区,极端高温让四川盆地成了“红油锅底”。在位于四川省泸州市何江县的福1井井场,热浪滚滚,乔云看着出井后的测井仪器,一脸惊讶,用手轻触,隔着手套感觉到发烫。

刘丹阳一个箭步冲上前去,仔细观察后笑了:“这是仪器钛钢外壳在高温下产生的正常反应。”此时,阳光直射着刚从井底提上来的冒着热气的仪器,地上气温直指45摄氏度。

福1井是勘探分公司部署的一口重点预探井,井深7244.66米,井底温度高达208摄氏度,是四川盆地迄今为止钻遇的最高温度。该井为海相地层,存在硫化氢、二氧化碳,裸眼井段200多米的井段存在吸附卡风险,可能导致仪器腐蚀损坏。

为拿下福1井,XN302队刘丹阳、张强、徐柏林、吴镇宇等8名队员组成突击队,针对该井超深、高温、含硫化氢等复杂情况,联合厂家对仪器电源功率进行升级,对下井仪器开展加热实验,保养仪器机械部件,更换密封件,确保仪器性能经得住高温“烤”验。

在连续9天的施工过程中,因为井况复杂,测井过程中每测一趟要通一次井,队员们吃住井,顶着烈日,挥汗如雨,操作测井仪器在地层超过200摄氏度的高温下工作。工程车车皮晒热,车内空调无法制冷。为防止中暑,队员们每隔5分钟喝一次藿香正气水,轮番上阵,创下偶极声波测井井温最高纪录。

当最后一趟测井完成,仪器出井,队员们将4米多长、100多公斤重的声波仪器扛在肩上,从滑板扛到工程车上,当时,只感觉肩膀有点痛,离开井场后,脱下衣服,大家的肩上

都磨出了血泡,衣服也因为汗水干了湿、湿了干,结出了又厚又硬的一层白印。

## 接力“302”,“智”胜法宝来自班长“秘笈”

现任队长邓军民有一本私藏“秘笈”,这是一本翻得有点卷了的笔记本。

“这本‘秘笈’不仅记录了高温、高压、高含硫井、超深水平井等复杂井测井施工技术要点,还记录了各种疑难施工问题的解决方法,以及行业先进经验。”邓军民小心翼翼地翻看着“秘笈”,翻到后面的空白页,拿起笔,一笔一画写起来。

“队长又在续写‘秘笈’呢,今天要记录哪些‘盖世武功’?”队友马恒探头问道。

“总结我们最近几次成功战胜复杂井的经验,我忽然悟出了太极攻防理论在施工中的妙用。太极攻防讲究以柔克刚,动态平衡,这不正是我们攻克复杂井需要的战法吗?”邓军民一边说,一边打起了太极,一招一式地分析着。

马恒看得连连点头,这时队友们都围过来,你一言我一语谈起了太极博弈的技巧,并一起把感悟记入“秘笈”。

其实,队员们都非常熟悉邓军民的这本“秘笈”。因为邓军民经常会拿出来,带领大家学习,这本“秘笈”成了队长公开的“秘密”。

“这本‘秘笈’助力我们团队攻坚克难、屡创佳绩,在西南油气分公司、贵州页岩气公司、中石油西南油气田测井市场,成功攻克一批超深井、高温井、长水平段井、复杂井、‘1字号’井测井难题。”队员们自豪地说。

说起这本“秘笈”的来历,邓军民说,这本“秘笈”是前任班长刘丹阳传给他的。

刘丹阳说,这本“秘笈”也是他的前任留给他的。

XN302队成立10年来,班长和队员换了一茬又一茬,这本“秘笈”在历任班长手中接力,为“302”的金牌之路打基础、蓄底气,关键时刻没少“神助攻”。

在XN302成像测井队的检修室里,有一面挂着奖牌的“荣誉墙”,“荣誉墙”的一侧,是一张张队员们英姿勃勃的“全家福”。邓军民把“秘笈”放在“全家福”前,他说,这本“秘笈”是班长的宝典,也是“302”的传家宝,以后队员们一起来续写。

下摆出了长桌,每张桌配一两条长凳、两 three 张方凳,背靠背,脸对脸,坐满了人。当地老人起得早的,凌晨3时就开始惬意品茶点心,到了5时天微亮,外地的游客就挤满了老街。行船人家,落帆起锚,候的是风和潮,行泊没个定数,从来只有人等船,哪有船等人?自然就形成了早起的习惯,几百年来,这个地方天天这样。

为了方便游客,游埠西加能站作为只有4个员工的小站,主动将营业时间调整为早上5时30分至晚上10时,还积极开展“夜间敲门”服务,无论是早起探店的游客,还是夜晚抵达的游客,都能获得必要的服务和支持。“师傅,您去早茶一条街,往这条路开会更方便点。您可以……”经常有游客到站咨询,加能站员工热忱地为游客提供道路指引、小吃推介等服务。

在与游客攀谈的过程中,吴胜华发现不少外地自驾游客为了赶个“早”字,大半夜就从家里出发来游埠喝早茶,几个小时的行程对于司机体力来说也是一大考验。为了让车友歇歇脚恢复一下体力,游埠西加能站依托爱心驿站、司机之家,精心设置顾客休息区,配有沙发、冰箱、饮水机、空调、洗浴等,满足车友歇脚停靠的需求。站里还按照季节免费提供绿豆汤、姜茶等,客户满意度不断提升。

来者是客,要让大家感觉舒心,就必须营造出一个优美、整洁、有序的小镇环境,环卫工人分时分区,对人群来往密集的重点路段加大保洁力度,起早贪黑的环卫工人累了就到游埠西加能站,喝点水、热热饭、歇歇脚,和加能站的工作人员处得跟家人一样。

“游埠每天这么热闹,我们干活也有劲。就是工作量和之前比大了些,幸好能在你们这歇歇脚,还经常送我们吃的喝的,谢谢啊。”在爱心驿站里休息的环卫工人李大伯说道。

# 在“江南第一早茶”旁补能歇脚

在浙江水路交通网上,兰溪堪称一大枢纽,兰溪而上可至衢州,进而入闽赣;顺江而下可至杭嘉湖,进入太湖流域,号称“七省通衢”,古时每日都有数千艘船舶靠岸投宿。而这数千艘船舶中,有一大部分会将锚落在游埠上。游埠作为浙赣闽皖交界处重要的农副产品集散地,码头工人凌晨搬运货物结束便喜欢聚在一起吃饭休息,商人也会一早生在熟稳的茶馆谈天说地、交流商机,人们休憩果腹的需求渐渐演

变成了特有的早茶文化并保留至今。“四方茶事,不过一碗人间烟火”,早茶魅力从游埠逐渐蔓延开来,吸引着各方游客前来打卡。

浙江金华石油兰溪游埠西加能站距离游埠古镇仅1.3公里,设有4台加油机、10把加油枪,供应92号、95号汽油和0号柴油,并提供丰富多样的商品销售,还设有爱心驿站和司机之家,便利的服务使它成为游览古镇前后不可或缺的能量补给站。

有一次,一辆来自山东青岛的旅游大巴因为燃油耗尽,被迫停在半路,旅客徒步找到站里询问购买散装汽油。站经理吴胜华了解清楚情况后,迅速帮助他们买好汽油并主动提出送他们一程。“幸亏遇见你们,不然,我们的旅游计划就泡汤了。”车上的旅客频频向吴胜华招手致谢。

在游埠这条500米的古街上,平日里有五六千人游玩,节假日更是上万游客云集于此。五六米宽的老街,两侧排满了店铺,100多种特色小吃,每个商家都在门前屋檐