

品牌故事

“零差评”背后的品牌底色

——品牌故事案例14

□黄嘉莉

“真的安装了儿童洗手盆啊!”当车主刘先生再次来到广东江门上川服务区西加能站时,惊喜地发现自己通过客户服务评价小程序表提出的一条小建议得到了采纳。

这是广东石油开展的以客户反馈为导向改善行动的缩影。该公司要求各加能站到负面评价都要及时响应,展开调查并解决客户提出的问题。

“客户的每一次评价都是对我们工作的检验。”上川服务区西加能站站长余美锋说,“客户意见不仅能帮助我们发现问题,而且能推动我们持续进步。”

作为中国石化品牌的形象窗口,加能站员工的一言一行都是品牌的“代言”。客户在加能站消费的每一个环节都可以视为一个品牌接触点。而客户评价作为一个可以触达客户,且能互动沟通的渠道,正逐步成为广东石油改善客户体验的重要抓手。

“您下榻站点有一条客户评价,请跟进!”接到广东石油零售中心的管理提示,肇庆石油城区分公司经理莫肇峰立即对客户展开回访,得知一位摩托车客户对在加油中喷溅出少量汽油不满,立即启动了针对性的技改项目。

“摩托车油箱口一般比较浅,加油时少量喷溅会被客户带来不好体验。”防喷溅油枪开发项目带头人蔡利强带领技师团队经过两个多月的攻关,发明出一款防喷溅加油枪。设备上线时,他还特地邀请客户现场观摩体验,得到客户好评。

广东石油通过“差评回访”,发现管理、服务上的薄弱点,积极查找问题,采取改进措施,快速、精准地找到管理提升的发力点,消除客户体验痛点。

“我们追求的是‘零差评’,但这个不是目的,而是过程。客户有意见,甚至有差评,背后一定对应着一个服务或管理上的痛点。”广东石油零售中心专家邱少娟指出,这种被基层员工称之为“差评歼灭战”的行动,并非简单地改善一项指标,而是立足品牌接触点,站在客户角度重新审视一切可能降低消费体验的问题,将客户评价视作一面镜子,映照出服务过程中的痛点,从而为优化客户体验指明具体方向。

在重庆涪陵页岩气工区,甲方射孔压裂队依据中原测控提供的测井解释成果进行施工作业。



经纬公司中原测控公司解释研究中心秉承“精准”测井成果解释理念,为多个油气田提供全方位高质量技术服务,以亮眼业绩在系统内外树立了“中原解释”品牌

“中原解释”助力打开“地宫宝藏”

□王鹏 冉庆/文 李芳/图



解释人员讨论分析测井解释成果。

新闻会客厅



陈汉林 经纬公司测井解释评价高级专家

问:中原测控公司拥有哪些解释处理软件和特色解释技术?

答:拥有国内外先进的 Techlog 井筒数据综合研究平台、Logview 成像处理系统等15类解释处理软件,以及自研的水平井产液剖面解释软件、高含硫气井产气剖面测井解释平台等10类解释处理软件,逐步形成了弱信号油气层测井识别、页岩油测井评价、酸性气田动态监测、储气库注采同测等12项特色测井解释技术。

问:这些技术在油气勘探中表现如何?

答:先后助力多个油气田取得重大勘探发现。其中,在排2井实现了在准噶尔盆地西缘油气勘探的重大突破,发现了浅层优质高效的春光油田,被集团公司授予重大油气发现奖。在鄂页1井成功发现鄂尔多斯盆地太原组气藏,实现了内蒙古自治区油气勘探重大发现。在元坝29井助推元坝海相新层系获得重大突破,获集团公司石油工程重大油气资源突破二等奖。在松页油1井通过页岩储层的七性分析,采用“双甜点”评价技术压裂试油获得工业油流。在捞捞1井利用偶极声波、核磁共振等测井新技术,助推银额盆地油气勘探重大发现。在兴页9井精细解释评价,助推中国石化在四川盆地再次发现新的亿吨级原油资源阵地。

问:未来的攻关和努力方向是什么?

答:目前,国内外测井技术日新月异,地震资料处理、光纤测井等解释技术要深度推进,要加快提升非常规油气、深层油气等测井综合解释的服务能力,竭尽全力支撑油气勘探开发。

“这些测井曲线是打开‘地宫宝藏’大门的钥匙,通过反复、精细、深入剖析,可以一步步解锁地层迷宫,还原真相、发现油气。”10月28日,走进经纬公司中原测控公司解释研究中心,几位技术人员正围在一张蓝色长图前热烈讨论。

经纬公司测井解释评价专家、中原测控公司解释研究中心主任赵伟祥指着图纸上如心电图般起伏的曲线说:“解释就是解构开发难题、释地质工程疑惑。某种程度上,测井成果解释如同法官,决定着一口井甚至一个区块的生死存亡。”

磨快“手术刀”

“贵公司解释人员业务素质过硬、工作优质高效,希望以后继续加强合作。”9月30日,中原测控公司收到哈萨克斯坦基亚克油田发来的表扬信,对他们承担的9口井解释成果表示满意。

上世纪90年代初从油田内部走向系统外,2002年从国内市场走向国际市场,回首往昔,四十载沧海桑田。

中原测控解释研究中心的前身是1983年成立的中原油田地球物理测井公司计算站,最初只有10余台设备和10名解释人员,工作条件十分简陋。但大家以苦为乐、攻坚克难,在每个新区块从没有解释标准参考到抽丝剥茧逐步建立完善标准模板,在测井解释领域不断突破并快乐着。

测井解释是一项复杂的系统工程,没有金刚钻不行。在上级支持下,该公司先后配备行业领先的设备设施130余台(套),建立高性能SUN、微机工作站,具备开展核磁共振的能力,成为中国石化首家引进国外先进井筒数据综合研究平台的单位,拥有多项国内外自研的解释处理软件及特色测井解释技术。

要持续提升解释成果精准度,人才是基础。他们为员工制订个人成长计划,建立专家工作室、创新团队,成立页岩气小组、试井小组等,通过“高级专家-专家-技术骨干”梯队建设,持续提升员工的业务能力。

知识链接·什么是测井解释?

测井解释也称为测井综合解释,其核心是通过正确的方法,将测井资料记录的地层电阻率、自然电位、声波速度、岩石体积密度等物理参数(统称为测井信息)加工成地质信息(岩性、泥质含量、含水饱和度、渗透率等),科研人员通过精准解释,确定测井信息与地质信息之间的关系。

力、增强技术底蕴,从最初10个人小站逐步发展成为目前拥有近百名经验丰富、技术过硬的国内一流高精尖测井解释人员的团队。

铺好“工作台”

“甲方要求明天早晨8时前上交解释成果报告。”10月1日国庆节,当晚9时,中心值班人员接到西北工区测井施工队打来的紧急电话。

时间紧、任务重,解释专家姜登云立即赶到单位,登录“专家在线支持”的MAXHUB高效智能会议平台系统,和测井队工程师、另外两位解释、审核人员对接,一起熟悉了解该井基本情况,接收传来的原始资料并迅速投入工作,最终于次日5时圆满完成工作。“在时间紧迫等特殊情况下,我们采取‘云讨论’‘云汇报’方式,为甲方提供了实用有效的技术支持。”姜登云说。

“甲方的需求就是我们努力的方向。”他们聚焦国内外油气勘探开发热点,立足生产一线,将解释工作“关口前移”,在哈萨克斯坦派人常驻,在成都建设非常规解释站,实现测井原始资料采集后第一时间展示解释成果、第一时间提供开采方案,第一时间与甲方技术人员完成沟通交流。

科技是第一生产力。他们发挥技术优势,助推勘探开发“四提”,先后和多个油田企业建立良好合作关系。其中,他们精选解释人员和甲方组建攻关团队合署办公,共同承担东濮凹陷页岩油、普光一通南巴陆相、内蒙古拐子湖凹陷古潜山等多项课题,实现油田和石油工程队伍“同题共答”,提升服务质量,以亮眼业绩在系统内外树立了“中原解释”品牌。

捧出“丰收果”

10月22日,该中心承揽的基页深1井水平阵列成像剖面解释成果顺利通过勘探分公司专家组验收。

“把每口井都打造成精品工程”,是中原测控解释研究中心荣誉墙上的一句标语。在这句标语旁,是他们获得的“重大油气发现杯”“优秀技术创新团队”等国家级、省部级各种荣誉。每年新员工都会来这里接受入职教育。

人无我有,人有我优。该中心近5年承担油田及以上解释科研项目24个,攻关完成的“页岩气测井评价技术及其在国家示范区的应用”经鉴定整体达国际先进水平;“弱信号油气层测井识别技术”破解了行业解释难题,在200余口井应用,识别率高达93%,荣获集团公司科技进步三等奖;“PNN测井解释技术研究及应用”获得中国石油学会二等奖……截至目前,该中心共获得国家发明专利7件,出版专著2项。

不同区域不同井,即使同一区域各井,在他们眼里也像不同的孩子,各有秉性,“要因人而异、因材施教,采取不同措施”。他们在普陆3井排除岩性物性影响综合评价气层的干扰,获日产量13万立方米高产工业气流;在福宝1井利用声波深探测技术评价井筒远端高角度缝及孔洞等地质体发育情况,获日产量51万立方米高产工业气流;在马3001斜井采取“测录定一体化”精细解释评价,试获日产量百立方米油气流。

多年来,春光油田、拐子湖油田、方里集油田……这些从中原解释人手中接生的“婴儿”茁壮成长,为国家能源建设注入了强劲力量。

品牌资讯

辽宁石油 多元化转型提升市场接续能力

本报讯 今年以来,辽宁石油坚持高质量发展主线,精准把握市场发展趋势,提前谋划、统筹推进,持续提升创新能力,1~9月,绩效考核排名区外公司第一。

辽宁石油持续完善“油气氢电醇”综合能源市场网络布局,积极构建便利高效、适度超前的充电网络,累计建成充电车位206个,充电量490余万千瓦时;积极落实销售公司LNG(液化天然气)站点发展总体要求,抢抓LNG重卡市场变革机遇,围绕主要国道省道布局LNG走廊,推进LNG加气站建设。(胡志鸿 李闯 王晶)

江苏南通石油 江海油库航煤供应量创新高

本报讯 江苏南通石油江海油库把握市场需求变化,多措并举优化生产,加强航煤收、发货衔接,切实保障航煤资源连续稳定供应。1~10月,累计向兴东机场及周边机场提供航煤量同比增长12%,创历史新高。

去年以来,江海油库实施航煤仓储设施改造建设,为提高航煤发货率奠定了坚实基础。他们把保障航煤供应作为重要任务,调整优化收、发、存各环节管理,实时掌握库存及出库等情况,合理安排发货时间。同时,加强与中航油江苏分公司沟通联系,加大调运力度,有力保障了航煤稳定供应。(陈明军 张燕)

贵州毕节石油 前10个月直分销量同比增长31%

本报讯 今年以来,贵州毕节石油深耕成品油市场主阵地,坚持以客户为中心、以区域重点工程项目为抓手,全力推动直分销扩销增量。1~10月,直分销量同比增长31%,排名贵州石油第一。

该公司锚定全年经营目标任务,紧盯市场动态,做实做优“2+6+X”服务模式;加强市场调研,深入了解客户需求,灵活运用“一户一策”为客户提供个性化用油方案和精准服务;优化配送流程,提高配送效率,强化油品保供,不断提升客户满意度;对区域重点工程项目走访开发,全力挖掘增量客户,为直分销扩销增量奠定了坚实基础。(刘丹)

服务周到的“家”能站

□练金燕/文 陈涛/图

品牌之窗 名称:浙江丽水石油凉塘加能站 坐标:浙江丽水市莲都区丽阳街1308号 特色:不断完善设备设施和服务,打造特色充电驿站

“每次车没电,我都会首选凉塘加能站,这个站的充电服务很‘哇噻’,我很喜欢这里的环境和服务。”近日,货拉拉车主王师傅像往常一样把车开进浙江丽水石油凉塘加能站,他下车给车充上电,走进司机休息室泡上一杯热茶,躺在按摩椅上,享受难得的放松时刻。

王师傅是凉塘加能站的常客。对他而言,这里不仅是一个充电的场所,而且是一个短暂休憩、放松的港湾。

“以前在其他地方充电,只能站在车外干等,自从来到凉塘加能站,就再也不想去其他地方了。这里服务很好,为了解决司机吃饭问题,这不,又安装了一台自助餐贩卖机。”王师傅竖起大拇指。

凉塘加能站位于丽水市莲都区中心主干道,周边毗邻物流城、医院、学校、小区,来往新能源车较多。该站设了2个分体桩,16把快充枪,为提高服务档次,进一步完善了司机之家休息室,不仅配备了沙发、桌椅、空调、充电宝、小药箱、电视、雨伞、图书,而且添置了按摩椅、办公桌、血压仪和绿植,让每一位走进休息室的司机都有宾至如归的感觉。

为进一步提升服务质量,该站还根据时令为司机免费提供绿豆汤、银耳汤、姜茶等饮品,员工还将自己在家包的粽子、饺子等拿到站里与大家一起分享,受到司机好评。

一次,站长陈涛和一名货车司机聊天,得知他长年各个城市奔波,有时上网买东西,收货成了难题。

“这简单,下次有需要,您就往我们站里寄。”他跟员工商量后,在站内腾出一个置物架,供货车司机存放快递。

“你们只要把东西寄到凉塘加能站,下次路过把商品取走就行了。”陈涛向过路司机承诺。有时候,他们还会帮有需要的货车司机寄快递,带给货车司机便利。

一传十,十传百,凉塘加能站完善的设施和周到的服务很快在司机群传开,成了大家津津乐道的网红加能站。目前,该站日均单枪充电量达到264千瓦时,成为浙江石油高质量站中充电站点之一。

北京石油直分销业务 提前20天实现百日攻坚目标

本报讯 “百日攻坚”专项行动开展以来,北京石油压实一个责任、突出三个“聚焦”,以决战决胜的干劲,实现直分销市场份额大幅增长,于10月11日提前20天实现“百日攻坚”专项行动目标。

北京石油根据专项行动经营指标,统筹同期销售进度,压实责任到每名客户经理,按照日复盘、周总结、月分析动态调整经营策略,形成日保周、周保月、月保季的经营攻坚模式,确保经营进度适度超前,经营效果量价齐收,实现销量逾21万吨,完成率达118%。

聚焦头部企业,北京石油成立了由主要领导牵头的跨处室攻坚小组,协同攻坚,与这些企业达成全面合作,实现销量6.2万吨,同比增加0.7万吨,大大提升了成品油市场的主导力和影响力。

北京石油系统梳理采购份额占比不足50%的存量大客户,发挥各商客攻坚合力,实施精准攻坚,20个大客户平均采购份额占比由35%提升至65%,实现增量1.9万吨,直分销市场份额由同期的33.2%提升至50.1%,主营优势进一步彰显。

借助非互促赠券活动,北京石油深挖客户非油品潜力,其中发放酒类商品满减券6864张,用券率13.4%,实现非油品销售额15万元,进一步拓宽客户触达渠道,合作基础不断巩固,合作粘性显著增强。(陈冬)



客户由衷地为凉塘加能站的优质服务点赞。