

黑龙江哈尔滨石油通过组建“小灵通”服务队、编制客户服务“小妙招”、吹响典型赋能“小喇叭”等措施，助力加能站攻坚创效

## “三箭齐发”打造基层攻坚创效新动能

本报记者 田元武 通讯员 邢大璐 刘纯

“今年前两个月，‘小灵通’服务队累计服务顾客460人次，解决难题300余件，带动易捷销售额同比增长35%，一季度攻坚创效任务提前完成。”3月19日，在黑龙江哈尔滨石油公司月度例会上，经营管理部经理张欣刚对4支“小灵通”服务队提出表扬。

2024年以来，该公司聚焦加能站经营管理痛点，通过组建“小灵通”服务队、编制客户服务“小妙招”、实施“小喇叭”典型赋能工程等措施，“三箭齐发”，持续为加能站攻坚创效注入新动能。

**深入基层办实事，“小灵通”服务队架起服务桥梁**

“多亏了你们的‘小灵通’服务队，及时把我的车修好，让我们全家人都顺利看上了亚冬会比赛。我还看上了你们店里的东北特色花棉袄，想购买20件送给亲戚朋友。”近日，哈尔滨石油跃进加能站经理许志洲收到一位外省游客的微信。这既是一封感谢信，也是一份订单，让许志洲激动不已。

为打通服务基层的“最后一公里”，该公司组建了12支以机关党员为主力的“小灵通”服务队，致力于畅通基层沟通渠道，帮助基层解决难题。

“‘小灵通’服务队，不仅服务了客户，还帮我们一线员工解决了许多工作生活中的难题。瞧！我的中级职称资格证书顺利拿到手了，当初还是他们为我提供的复习资料。”黎明加能站

员工王爱波对服务队的热心帮助赞不绝口。

目前，“小灵通”服务队已累计服务所辖加能站120余次，现场服务顾客2000余人次，有效缓解了加能站的服务压力。张欣刚介绍：“在‘小灵通’服务队的助力下，日销量15吨以上汽油大站单车通过时长缩短至3分54秒，比之前提速18秒，加能站攻坚创效能力明显增强。”

**编制简单易懂“小妙招”，提升服务水平**

为提升服务水平，该公司充分发挥机关与基层员工智慧，围绕年度攻坚创效任务目标计划，编制了《客户服务“小妙招”》小册子。该做法已被黑龙江石油采纳并在全省推广。

“顾客进站笑迎，礼貌用语要请；主动问候手向前，优惠政策记心间。分解月度任务，明确销售目标；分析客户需求，落实有效推介。”2月23日早晨，在跃进加能站，许志洲正依据《客户服务“小妙招”》对新入职的6名加油员进行培训。

为方便员工熟悉掌握服务内容，公司精炼每月重点工作，将34条零售重点工作提示和30条服务评价重点提示以朗朗上口的顺口溜形式写入《客户服务“小妙招”》。公司优秀加油员、“易捷加油”月度明星罗权红的“微笑服务暖人心，巧妙开口增信心，专业解惑除疑心”“三心”经营工作法也被收录其中。

此外，公司以“加能站每月‘一件小事’‘为企业献一计’为契机，组

织基层加能站员工头脑风暴，将提出的56条改善经营管理的意见、建议及成效纳入《客户服务“小妙招”》。许志洲介绍，在小册子的指导下，站里员工服务水平大大提高，一季度新增客户120户，油品销量比去年同期增长25%。

**吹响典型赋能“小喇叭”，激发员工队伍活力**

“这样的培训特别实用，现在我面对顾客更有底气了！”2月26日，在公司举办的一季度零售竞赛比武现场，天顺加能站经理陈雷自豪地展示刚刚

获得的“服务之星”徽章。这枚徽章背后，是该公司实施“小喇叭”典型赋能工程，推动基层员工队伍建设的生动实践。

该公司构建“大师傅工作法”培育机制，经层层选拔产生18名各专业“大师傅”，发挥典型引领作用。如广信加能站大师傅王月东开发的“优化排班、优化车道、优化时间”“三优”工作法，使油品损耗率下降0.3%，加油效率提高25%。王月东指着贴满流程图的工作墙介绍：“我们把每个操作细节都拍成教学视频，像‘小喇叭’一样，向新员工传授先进工作流程。”

此外，自2023年起，该公司以零售竞赛比武为载体，采用“我教你学、你做我纠、我考你练”的递进式培训方式，累计完成43场仿真对抗赛。陈雷一边翻着记满笔记的培训手册，一边感慨：“虽然现在经常要准备‘随堂考’，但看到自己的服务评分从85分涨到98分，一切都值了！”

在“小喇叭”典型赋能工程推动下，公司已成功打造7座核心门店，完成3座易捷销售额达千万元门店建设。公司政工部负责人邢大璐表示：“我们要让每个岗位都涌现出更多典型‘小喇叭’，用身边榜样提升整个团队的攻坚创效能力。”

## 为全船关键设备作“体检”

本报讯 3月13日，胜利石油工程海洋钻井公司新胜利二号平台利用拖航前生产间隙，完成钻井设备、电控系统、固井车及升降系统等14台套关键设备全方位“体检”，降低设备故障率，保障日费获取率。

甲方市场项目施工实行“日费制”，技术指令由甲方下达，保障设备完好率、提升生产时效成为日费获取的关键。为此，他们成立平台设备维修小组，制定设备管理防爆证书务必齐全、操作程序务必细致、安全功能务必完好、预防维护务必到位、故障检修务必迅速、状态汇报务必及时的“六个务必”制度，抓住平台移位时间“窗口”，提前组织制订设备检修计划，精确到每小时、每个步骤、每个设备和每个岗位。其间，他们逐一检修升降系统60台电机、3台泥浆泵和顶驱、液压吊卡等设备，为平台后续安全生产和高效作业打下坚实基础。

(王为 庞彬)

## 春耕送油到田间

谭勇 曾海霞 张晓妮

湖南郴州安仁县是农业生产大县。为保障当地春耕用油，3月初，湖南郴州石油安仁县客户经理张晓妮与桥南加能站经理黄蓉便着手统计农机数量及用油需求，并对外公布了送油电话。

3月17日，农户老刘打来求助电话：“黄站长，我们家的农机具没油了，田里还有好几亩地等着翻耕，能不能帮忙送油过来？”

为提高送油效率，黄蓉还通过老刘进一步了解了其他农户的油品需求。

没过多久，张晓妮和黄蓉就将100升柴油送到农户手中，并为农机具加满了油。他们还叮嘱农户，后续若有需要，提前联系安排送油。

进入春耕播种时节以来，郴州石油组织10余名客户经理成立了春耕用油保障专项服务队。该公司还在加能站开设“春耕加油绿色通道”，实施“点对点”送油到田间地头、预约制错峰加油、专项优惠等举措，惠及1000余户农户，为当地农业稳产增收做好服务保障。

## 让基层管理创新成为企业创效的“密钥”

张铭

在当下竞争激烈的市场环境中，企业若想实现高效发展，提升基层管理创新能力就成为关键突破口，而激活组织末梢活力则是重中之重。黑龙江哈尔滨石油面对市场竞争与服务升级的双重压力，通过构建基层管理创新体系，实现了效率与效益双提升。其经验表明，当管理重心向一线赋能转变，基层一线可以成为攻坚创效的“密钥”。

服务下沉，激发基层主动性。哈尔滨石油组建跨层级服务团队，借助双向沟通机制，管理触角深入

基层末梢，确保问题能够及时发现并迅速响应。“问题发现在一线、解决在一线”的实践，促使基层员工从被动执行转变为积极主动参与，这种角色转变有力地推动了基层创效能力的显著提升。

汇聚众智，打造知识动力源。哈尔滨石油将零散的经验转化为系统的知识资产，通过编制口诀手册、集成案例等方式，让服务标准变得切实可行。同时，建立常态化的员工创新提案收集与转化机制，不仅提高了培训效率，还催生了众多创效案例。对基层员工智慧的开发，成功构建起智力资本库，为企业的持续创新提供了源源不断的动力支持。

培育人才，释放创新潜能。哈尔滨石油采用递进式培训与实战对抗相结合的培育机制，为员工搭建成长与提升的平台。在这过程中，员工不断积累经验、提升能力，进而催生多个专业领域的创新工作法，有力推动了攻坚创效指标的提升。

**石化语丝**

## “移动导师”赋能标准化操作

赵海燕 高健

近日，江苏油田采油一厂盐海采油气班站的安丰29井，双空心抽油杆内循环加热装置突发故障。该装置使用的同轴式双空心抽油杆内循环热传导工艺并不常见，是油田首次试点运用的采油工艺。这时，巡检员张伟强迅速镇定下来，掏出手机，打开故障排查标准化微视频库，精准检索到相关维修教程。他一边观看视频中的操作演示，一边依照步骤操作。20分钟后，一场可能影响生产的故障被成功消除。

此次故障能够快速排除，背靠是采油一厂长期推动员工技能提升的不懈努力。今年2月，为进一步推动标准化操作落地见效，采油一厂精心策划开展了“规范操作、安全同行”安全操作规范教学视频评比活动，促使全员实现从“被动执行标准化操作”到“主动践行标准化操作”的转变。

活动期间，10个基层班站依据各自生产特性，通过自编、自导、自演的方式，精心完成标准化操作微视频的制作。这些视频在全厂范围内广泛传播并大力推广，有效助力员工深化对标准化操作的理解与实践。

盐海采油气班站在此次活动中

表现尤为突出，通过“员工演、专家导、智能辅”三位一体的方式，全力推进安全规范可视化建设。班站专门组建了由8名技术骨干组成的标准化教学视频攻坚组，成员既有在集团公司技能竞赛中荣获金牌的操作能手，也有精通新媒体制作的95后青年。利用工余时间和倒班休息时间，他们扎根班站实训基地，历经一个多月的紧张拍摄与后期剪辑，将复杂的操作步骤全过程拆解细化，以最直观、简洁的方式呈现标准操作流程。

在视频制作过程中，从操作前检查、工具准备、操作流程、安全风险提示到流程图等各个环节，都经过安全主管与技术主管的联合严格审核，确保全流程合规无误。

此外，盐海采油气班站还构建了“班前会集中学+掌上视频学”双轨机制。每天早会，班站利用10分钟时间循环播放与当天作业相关的视频片段，让员工在工作前对当天任务的操作要点有清晰认知。

如今，在采油一厂，标准化操作视频已成为员工技能提升的“移动导师”。它不仅有效提升了员工操作合格率，还提高了隐患排查效率，为油田安全生产和高效运营筑牢了坚实根基。

## 河北沧州石油开展企地联合应急预案演练

本报讯 临近清明祭扫，为预防火灾等意外事故，3月20日，河北沧州石油携手沧州市新华区消防支队，开展了一次库外管道泄漏事故企地联合应急预案演练。

演练模拟该公司油库库外管线突发油品泄漏状况。事发后，油库迅速启动应急预案，并即刻向消防队求助。演练涵盖疏散围观人群、检测环境可燃气体浓度、利用沙袋和吸油毡阻止泄漏油品扩散、抢修泄漏点、应

急灭火等关键环节。在演练过程中，企地双方人员紧密配合、协同作战，经过30分钟紧张有序地处置，演练顺利完成。

结束后，双方针对此次演练进行复盘，认真总结经验，精准指出存在问题，并提出一系列改进建议。此次演练进一步强化了企地各方的安全生产意识，提升了应急处置能力，为保障油库安全筑牢坚实防线。

(张洁)



当前，九江石化生产装置大检修工作正处于关键阶段。全体干部员工从严抓牢安全管理、质量管控和现场服务，通过强化过程监督、细化责任分工、优化资源配置等举措，全力以赴打好检修改造攻坚战。图为3月24日，维修人员对小主风机组及齿轮箱表面污垢进行清理。

柯斌 摄

## “移动导师”赋能标准化操作

近日，江苏油田采油一厂盐海采油气班站的安丰29井，双空心抽油杆内循环加热装置突发故障。该装置使用的同轴式双空心抽油杆内循环热传导工艺并不常见，是油田首次试点运用的采油工艺。这时，巡检员张伟强迅速镇定下来，掏出手机，打开故障排查标准化微视频库，精准检索到相关维修教程。他一边观看视频中的操作演示，一边依照步骤操作。20分钟后，一场可能影响生产的故障被成功消除。

此次故障能够快速排除，背靠是采油一厂长期推动员工技能提升的不懈努力。今年2月，为进一步推动标准化操作落地见效，采油一厂精心策划开展了“规范操作、安全同行”安全操作规范教学视频评比活动，促使全员实现从“被动执行标准化操作”到“主动践行标准化操作”的转变。

活动期间，10个基层班站依据各自生产特性，通过自编、自导、自演的方式，精心完成标准化操作微视频的制作。这些视频在全厂范围内广泛传播并大力推广，有效助力员工深化对标准化操作的理解与实践。

盐海采油气班站在此次活动中

表现尤为突出，通过“员工演、专家导、智能辅”三位一体的方式，全力推进安全规范可视化建设。班站专门组建了由8名技术骨干组成的标准化教学视频攻坚组，成员既有在集团公司技能竞赛中荣获金牌的操作能手，也有精通新媒体制作的95后青年。利用工余时间和倒班休息时间，他们扎根班站实训基地，历经一个多月的紧张拍摄与后期剪辑，将复杂的操作步骤全过程拆解细化，以最直观、简洁的方式呈现标准操作流程。

在视频制作过程中，从操作前检查、工具准备、操作流程、安全风险提示到流程图等各个环节，都经过安全主管与技术主管的联合严格审核，确保全流程合规无误。

此外，盐海采油气班站还构建了“班前会集中学+掌上视频学”双轨机制。每天早会，班站利用10分钟时间循环播放与当天作业相关的视频片段，让员工在工作前对当天任务的操作要点有清晰认知。

如今，在采油一厂，标准化操作视频已成为员工技能提升的“移动导师”。它不仅有效提升了员工操作合格率，还提高了隐患排查效率，为油田安全生产和高效运营筑牢了坚实根基。

(张洁)

## 河北沧州石油开展企地联合应急预案演练

本报讯 临近清明祭扫，为预防火灾等意外事故，3月20日，河北沧州石油携手沧州市新华区消防支队，开展了一次库外管道泄漏事故企地联合应急预案演练。

演练模拟该公司油库库外管线突发油品泄漏状况。事发后，油库迅速启动应急预案，并即刻向消防队求助。演练涵盖疏散围观人群、检测环境可燃气体浓度、利用沙袋和吸油毡阻止泄漏油品扩散、抢修泄漏点、应

急灭火等关键环节。在演练过程中，企地双方人员紧密配合、协同作战，经过30分钟紧张有序地处置，演练顺利完成。

结束后，双方针对此次演练进行复盘，认真总结经验，精准指出存在问题，并提出一系列改进建议。此次演练进一步强化了企地各方的安全生产意识，提升了应急处置能力，为保障油库安全筑牢坚实防线。

(张洁)

## “移动导师”赋能标准化操作

近日，江苏油田采油一厂盐海采油气班站的安丰29井，双空心抽油杆内循环加热装置突发故障。该装置使用的同轴式双空心抽油杆内循环热传导工艺并不常见，是油田首次试点运用的采油工艺。这时，巡检员张伟强迅速镇定下来，掏出手机，打开故障排查标准化微视频库，精准检索到相关维修教程。他一边观看视频中的操作演示，一边依照步骤操作。20分钟后，一场可能影响生产的故障被成功消除。

此次故障能够快速排除，背靠是采油一厂长期推动员工技能提升的不懈努力。今年2月，为进一步推动标准化操作落地见效，采油一厂精心策划开展了“规范操作、安全同行”安全操作规范教学视频评比活动，促使全员实现从“被动执行标准化操作”到“主动践行标准化操作”的转变。

活动期间，10个基层班站依据各自生产特性，通过自编、自导、自演的方式，精心完成标准化操作微视频的制作。这些视频在全厂范围内广泛传播并大力推广，有效助力员工深化对标准化操作的理解与实践。

盐海采油气班站在此次活动中

表现尤为突出，通过“员工演、专家导、智能辅”三位一体的方式，全力推进安全规范可视化建设。班站专门组建了由8名技术骨干组成的标准化教学视频攻坚组，成员既有在集团公司技能竞赛中荣获金牌的操作能手，也有精通新媒体制作的95后青年。利用工余时间和倒班休息时间，他们扎根班站实训基地，历经一个多月的紧张拍摄与后期剪辑，将复杂的操作步骤全过程拆解细化，以最直观、简洁的方式呈现标准操作流程。

在视频制作过程中，从操作前检查、工具准备、操作流程、安全风险提示到流程图等各个环节，都经过安全主管与技术主管的联合严格审核，确保全流程合规无误。

此外，盐海采油气班站还构建了“班前会集中学+掌上视频学”双轨机制。每天早会，班站利用10分钟时间循环播放与当天作业相关的视频片段，让员工在工作前对当天任务的操作要点有清晰认知。

如今，在采油一厂，标准化操作视频已成为员工技能提升的“移动导师”。它不仅有效提升了员工操作合格率，还提高了隐患排查效率，为油田安全生产和高效运营筑牢了坚实根基。

(张洁)

## “移动导师”赋能标准化操作

近日，江苏油田采油一厂盐海采油气班站的安丰29井，双空心抽油杆内循环加热装置突发故障。该装置使用的同轴式双空心抽油杆内循环热传导工艺并不常见，是油田首次试点运用的采油工艺。这时，巡检员张伟强迅速镇定下来，掏出手机，打开故障排查标准化微视频库，精准检索到相关维修教程。他一边观看视频中的操作演示，一边依照步骤操作。20分钟后，一场可能影响生产的故障被成功消除。

此次故障能够快速排除，背靠是采油一厂长期推动员工技能提升的不懈努力。今年2月，为进一步推动标准化操作落地见效，采油一厂精心策划开展了“规范操作、安全同行”安全操作规范教学视频评比活动，促使全员实现从“被动执行标准化操作”到“主动践行标准化操作”的转变。

活动期间，10个基层班站依据各自生产特性，通过自编、自导、自演的方式，精心完成标准化操作微视频的制作。这些视频在全厂范围内广泛传播并大力推广，有效助力员工深化对标准化操作的理解与实践。

盐海采油气班站在此次活动中

表现尤为突出，通过“员工演、专家导、智能辅”三位一体的方式，全力推进安全规范可视化建设。班站专门组建了由8名技术骨干组成的标准化教学视频攻坚组，成员既有在