

重视客户反馈 提升服务质量

徐 婕

对于加能站员工而言,客户的反馈不仅仅是服务的“晴雨表”,更是提升质量的“指南针”。员工在面对客户反馈的意见时,难免感到压力,担心自己的工作是否存在不足。实际上,客户的意见并不意味着否定,反而是信任和期待的体现。

客户愿意提出意见,说明他们仍然关注我们的服务,希望看到改进。如果客户对服务不满却选择沉默,那才是真正流失了客户。客户的反馈能帮助我们更快地发现问题、优化工作流程,从而更精准满足客户需求。

面对客户的建议,消极回避只会让问题堆积,积极改进才能赢得客户信赖。首先,要第一时间响应,耐心倾听客户需求,让他们感受到自己的声音被重视。其次,要认真分析存在问题的根源,及时优化改进。更进一步,要将客户反馈意见转化为提升服务的动力——一次细致的调整、一项贴心的优化、一个真诚的回应,都可能让客户感受到我们的用心。

每一条客户反馈,都是一次成长的机会。只有用心倾听、持续优化,才能不断提升客户体验,让加能站成为客户信赖的选择。

经济走笔

胜利石油工程塔里木分公司 高效完成同台井钻机平移

本报讯 近日,胜利石油工程塔里木分公司70150钻井队采用液压推进方式,仅用5小时就将7000米钻机井架从顺9-2水平井平移到相距18米的顺9-3水平井井口位置,为顺北油气田同台井勘探部署提供了经验。

平移工作中,该公司成立同台井施工工作小组,全面统筹规划,借鉴塔河3-1-2斜井平移经验,深入推演论证井架平移方案,分析潜在的安全风险,制定了完备的应急处置措施,细化各岗分工,严格环节监管,实现了钻机井架的安全平稳移动。

(邱振军 游少雄)

福建漳州石油 化肥销量排名省公司第一

本报讯 今年以来,福建漳州石油强化易捷服务创效能力,以化肥销售为突破口,拓展商品品类和销售渠道,一季度化肥销量排名省公司第一。

该公司组建化肥销售专班,紧抓春耕用肥时机,开展走访调研,围绕客户需求开展上门指导、预约订货等便民服务。成立送肥服务队,主动进村到户,推出团购等优惠套餐,提供选肥、配送、售后全方位服务。该公司还发挥属地优势,与农户合作打造化肥示范田,通过实地现场推介,展示化肥施用效果,推广优质化肥产品。开展员工化肥知识培训,做好化肥咨询服务,依托网点优势,试点建立加能站化肥配送点,搭建直通田间地头的绿色通道,全力打造惠农便民补给站。

(王鸿儒)

西南油气油气销售中心 积极开展管道保护宣传

本报讯 为增强群众管道保护意识,近日,西南油气分公司油气销售中心积极开展行动,多措并举开展管道保护宣传活动。

该中心员工深入各乡镇,通过现场讲解、发放宣传资料、展示宣传展板等多种形式,向群众普及天然气管道保护知识,介绍管道警示牌、警示桩等设施的作用及管道走向辨识方法,增强群众安全意识和自我防范能力。与政府部门、施工作业单位紧密协作,督导施工方严格落实管道保护措施。强化施工监管,严格落实管道周边第三方施工管理制度,确保管道安全隐患及时发现、及时处理。

(范伊娜)

中国石化供应商

锡安达防爆电机

与世界同进步

电话:0510-83591888 83591777

网址: <http://www.xianda.com>

单位:江苏锡安达防爆股份有限公司

河南油田开展稠油区域水驱单元“百口水井治理”工程,持续优化产量结构,提高低成本水驱单元产量,不断提升效益开发水平。

增强水动力 多采效益油

本报记者 常换芳 乔庆芳

通讯员 单朝玉

一季度,河南油田在稠油区域水驱单元日增加注水210立方米,共增加水驱动用储量12万吨,稠油区域水驱单元效益开发水平进一步提升。

这是河南油田在稠油区域水驱单元开展“百口水井治理”工程取得的成效。

由于稠油黏度大,需要通过注蒸汽、注二氧化碳等才能实现有效开采。今年以来,河南油田持续优化产量结构,压减高成本热采产量,提高低成本水驱单元产量,不断提升效益开发水平。该油田坚持“注的每一立方米水都能采出油”的理念,由主攻油井向油水井并重转变,由治“重病”向治“未病”转变,由单一技术治理向技术组合治理转变,针对稠油区域水驱单

元水注不进、注不够、注不好等问题,部署开展“百口水井治理”工程,为地层提供充足的能量,稳步提升稠油区域水驱单元储量控制程度,延缓自然递减。

算效益账,由主攻油井转向 油水井重

“稠油区域热采开发不是注蒸汽,就是注二氧化碳或氮气,花了钱,不一定能多采油,必须转变开发思维,做好‘水文章’,多采效益油。”4月3日,河南油田采油二厂主要负责人蔡汉文根据一季度生产情况,算了一笔效益账。

水就像地层的“发动机”,地层注不上、注不够水、注不好水,动能就会下降,无法有效驱出剩余油,油井的产量就会递减。今年,河南油田转变思路,剖析水驱单元开发存在的问题,把

稠油区域的开发重点由主攻油井向油水井并重转变。

针对注水井欠注严重的问题,河南油田首先在王42井开展攻关,该井日产量从4吨增至12吨。在该井取得成功后,他们又在稠油区域水驱单元的11口注水井开展注水问题治理,11口井合计日产量从47.6吨增加到53.5吨,生产成本也大幅降低。

这进一步坚定了开展注水井治理的信心,河南油田以降本提效为目标,把注水井治理范围扩大到100口。一季度,油田水驱单元自然递减率较去年同期减少3.8%。

未雨绸缪,由治“重病”转向 治“未病”

“给注水井治病要坚持一个原则,那就是未雨绸缪,在刚欠注时就要治,

不能等进了‘重症监护室’再治疗。”4月2日,河南油田采油二厂总地质师程都组织技术人员优化注水井治理方案时,形象地解释道。

今年以来,河南油田坚持预防为主的方针,在“百口水井治理”工程开始前,就针对注水井管网压力低、注水量分配不均匀等问题,改造升级地面管网,为注水井提供优质的流通通道。

“百口水井治理”工程开始后,河南油田完善信息化计量和压力录取设备配置,每天监督异常情况,把注水井的“病情”控制在萌芽状态。同时,安排人员每天监控水质,强化水质源头管理,确保为地层注入优质水。

多元发力,由单一技术治理 转向组合技术治理

2月底,河南油田采油二厂王126

井地层堵塞,注水注不进,技术人员利用高压增注技术,解决了这一问题。

技术是提升注水治理成效的“撒手锏”,在实施“百口水井治理”工程的过程中,河南油田针对地层物性差、地层堵塞等导致的欠注问题,按照注上水、注够水、注好水的思路,完善注采井网,把欠注区域的8口老井转为注水井,每天增加注水量300立方米左右,让欠注地层注上了水。

针对32口欠注井,河南油田由单一实施酸化解堵技术治理,转为应用高压增注、在线降压增注、氧化复合酸化解堵等组合工艺技术治理,每天增加注水量550立方米,充分补充了地层能量。

此外,河南油田还对40口井实施细分重组调剖调驱等技术,增加水驱控制储量40万吨以上,减缓自然递减0.3%,有效发挥了水的驱油动力作用。



建好司机之家 提升客户体验

今年以来,江苏扬州石油坚持“以客户为中心”,深化司机之家建设,对现有的43座司机之家进行升级改造,完善服务内容,新增饭菜冷藏加热、洗衣烘干代保管、血压测量等服务,为司机朋友提供24小时不打烊爱心服务,受到广大客户好评。图为近日扬州石油宝应沿广加能站员工为客户提供快餐。

陈丽茹 摄

安庆石化石油焦产销量创新高

本报讯 今年以来,安庆石化组织专项攻关团队,从原料优化、工艺调控、质量管控等多环节精准发力,通过优选适配原料、动态调整焦炭塔循环比、精细调控油浆掺炼比例和加热炉温度等措施,实现装置高负荷稳定运行,产品质量持续提升。在生产组

织中,强化全流程动态跟踪,根据原料性质和产品质量需求超前调整参数,确保产品性能稳定达标。与炼油销售公司加强产销衔接,抢抓新能源市场机遇,推动高端石油焦产销量持续攀升。

(徐海荣 卓姣娥 檀文盛)

蒸汽提级至中压蒸汽,实现能源梯级利用。为实现“早建成、早投用、早创效”目标,海南炼化创新采取“场外模块化预制+场内装配式组装”并行施工模式,将总重580吨的主体框架拆解为5个预制模块,同步推进预制场地硬化、结构预制、脚手架搭设等多道工序,项目现场作业量减少40%,大幅提升施工效率。

(王健 王熙帅 王梦璐)

海南炼化芳烃蒸汽升压项目主体框架完成吊装

本报讯 3月31日,海南炼化1号芳烃蒸汽升压项目重达130吨的蒸汽升压主体框架模块平稳落位吊装,标志着该项目成功突破施工关键节点,正式转入设备安装阶段。

该项目是海南炼化公司今年17个创效项目之一,通过将富余低压

蒸汽提级至中压蒸汽,实现能源梯级利用。为实现“早建成、早投用、早创效”目标,海南炼化创新采取“场外模块化预制+场内装配式组装”并行施工模式,将总重580吨的主体框架拆解为5个预制模块,同步推进预制场地硬化、结构预制、脚手架搭设等多道工序,项目现场作业量减少40%,大幅提升施工效率。

(王健 王熙帅 王梦璐)

中原油田普光气田全力保障春耕化肥和农资原料供应,一季度硫黄供应量同比增长20.3%。

为农业稳产注入“金色动能”

本报讯 记者于银花 通讯员汪作庆报道:今年以来,面对硫黄市场波动与春耕保供双重考验,中原油田普光气田坚持“价格驱动、产量拉动、质量带动、安全联动”四轮协同发力,持续做好春耕化肥和农资原料供应主力军。截至目前,硫黄50.3万吨,同比增长20.3%,为农业稳产注入“金色动能”。

普光气田还通过实施“生产全过程质量控制+工艺参数优化+产品质量检测”举措,强化硫黄产运全流程精细化管控,落实每日取样化验制度,确保产品质量达到纯度99.99%、一等品率100%的“黄金级”标准,所

应,为企业提供优惠。为满足春耕高峰期化肥需求,普光气田联合炼油销售达州公司、中铁铁龙等企业,建立产运销对接机制,推动生产装置满负荷运转,加强设备动态监测,硫黄日产能持续稳定在6000吨高位,并依托“公路+铁路+水路”联运体系,实现硫黄产品销售覆盖云南、贵州、四川、湖北、河南等农业大省。

普光气田还通过实施“生产全过程质量控制+工艺参数优化+产品质量检测”举措,强化硫黄产运全流程精细化管控,落实每日取样化验制度,确保产品质量达到纯度99.99%、一等品率100%的“黄金级”标准,所

产硫黄实现日产日销。同时,普光气田秉持“安全是最大的效益,尽责是最大的安全”理念,创新构建“源头治理+过程监管”安全环保体系,实施“三端管控”机制,前端严控承包商准入,中端强化5G智能化物流系统与高清监控联动,末端落实环保防洒落措施。通过“泡沫胶防洒落+人工清扫”组合拳,实现硫黄装运“零事故、零污染”,持续打造绿色高效运输闭环。

“硫黄保供就是保粮食安全。”普光气田天然气净化厂副厂长周健表示,“我们着力打造产销链堵点,全力保障农资原料供应,让每一颗‘金豆子’都高效抵达田间地头。”

不让沙粒影响油井生产

孔守曾

近日,西北油田塔河油区迎来了沙尘暴,黄色的沙尘笼罩着大漠。一大早,采油一厂采油管理三区4号线上线员工巴音和刘浩全副武装,踏上了巡检路。

“沙尘侵入井口盘根盒,会磨损光杆,我们要一口一口地清理干净。”巴音对刘浩说。

他们负责巡检的4号线上,方圆数百平方公里都是大漠戈壁,分布着40余口井。

30岁出头的巴音,是一名转业军人,已经当了3年采油工,每口井的位置、脾气,他都了然于心。

“遇到较大的沙尘暴,通向油井的道路经常被掩埋,开车时我们会减速慢行,或者干脆徒步到现场。”他说。

上午9时,经过个多小时的颠簸,他们驱车赶到TK511X井注水井,刘浩查看生产压力,提取油样;巴音用纱布擦去管线上的沙尘,在盘根盒上部均匀地涂抹黄油。

“黄油能起到润滑和密封作用,决不能让沙粒影响油井生产。”巴音说。

下午2时许,正准备午休的巴音突然接到电话:“TK527井盘根刺漏,速到现场处置。”

一到现场,两人密切配合,有条不紊地操作,不到10分钟就将异常处理完毕。随后,他们继续巡井。

在赶往TK509X井途中,要经过一片沙丘。“这是一口高产井,沙尘天,我们每天要跑三四趟,伴水、加热、加料,措施一样也不能少。”巴音边加降黏剂边说道。

此时已是晚上7时,沙尘小了些,但天地依然灰蒙蒙一片。这一天,他们共巡检油井20口,录取生产数据200余个。

“TK4111X井注水液位下降,请立即到现场查看。”接到指令,巴音来不及休息,立即调转车头,向大漠深处开去。

张

走近一线



湖南张家界石油针对当前张家界景区旅游旺季将至、旅游大巴用油需求增长的情况,强化油库、加能站安全和质量管理,积极走访了解重点客户需求情况,提前备足油量,为来往游客提供优质服务。图为3月29日张家界石油公司黎林轩为旅游大巴加油。

黎林轩 摄

湖南石化“削峰填谷”降低电力成本

本报讯 记者彭展 通讯员刘宁平报道:3月中旬以来,湖南石化热电部在确保安全平稳运行的基础上,结合片区实际优化机炉运行方式,采取“削峰填谷”发电策略,电力综合成本有效降低。

该公司组织技术骨干和经验丰富的运行人员成立专项攻坚小组,对“削峰填谷”发电策略展开深度研讨,制定详细的执行方案。运行人员每

隔1小时对机组的发电功率、蒸汽压力、温度等数据进行记录与分析,据此精准调控阀门开度、蒸汽流量等关键参数,并采取多种灵活的调度手段。在高峰时段,增加发电机组发电量,密切监控各设备的运行状态,及时优化运行参数,降低设备能耗,减少对电网的吸电量;在低谷时段,及时降低发电量,合理增加电网吸电量。