

阅读提示:

日前,交通运输部等国家六部门联合发布《关于推动内河航运高质量发展的意见》,“提升航道网络畅通服务水平,打造一批功能完备、服务高效的水上服务区”被列为首要任务。

中国石化油品销售企业积极响应国家“交通强国”战略,通过整合能源保障、物资供应、应急救援、旅游休闲、物流配送等多元功能,将各地水上服务区升级为可提供高附加值服务的综合枢纽,为过往船舶提供“一站式”便捷服务,持续助力区域航运经济高质量发展。

渔船停靠在广西北海石油岸基码头进行加油、上货作业。徐海兰 摄

新闻会客厅

突破瓶颈、创新模式  
推动水上服务区提质增效

嘉宾:



何大友  
湖北石油  
水上分公司经理、  
党委副书记



巫嘉宁  
广西北海  
石油 总经理、  
党委副书记

问:除传统的补能补给功能外,水上服务区还可拓展哪些高附加值服务项目?

何大友:湖北石油锚定“多能共存、多元共生、生态共建、智能共享、提质增效、开放合作”发展路径,全面推进水上服务区建设,着力打造精品示范场景,推动传统“水上加油站”向现代化“水上综合服务中心”跨越升级。

在能源服务方面,湖北石油在保障传统燃油加注的基础上,积极推进LNG(液化天然气)、甲醇等清洁能源补给网点建设,构建覆盖多元船用能源的综合补给体系。

在增值服务方面,创新推出“2+6+X”水上特色服务模式:以“船员之家”为暖心支点,夯实燃油加注和易捷商品补给两大基础保障;通过生活垃圾接收、生活污水回收、代收代寄快递、代购生活物资、信息与办公服务、应急药品援助六项核心服务,切实消除船员“上岸难”痛点;鼓励各站点结合实际需求与资源条件,灵活拓展供水、停泊、水上交通接驳、应急救援等“X”项个性化服务。

在此基础上,湖北石油积极推广荆州李埠站党建引领、宜昌茅坪站“船员之家”建设、武汉阳逻站增值服务成熟经验,联合政府职能部门推动法律咨询、党群服务向水上延伸,将水上服务区建成展示央企责任担当的重要窗口、服务船员的温馨阵

地和应急保障的关键节点,全面助力内河航运绿色化、智能化、人性化发展。

巫嘉宁:北海作为广西重要的渔业大市,渔业产值长期排名全省前列。依托这一区位优势,广西北海石油海上供油中心正加速转型升级,致力于打造功能完备、服务多元的“水上综合服务中心”。

作为目前广西唯一具备岸基条件的海上加油站,海上供油中心在保障燃油供应的基础上,积极拓展综合服务能力。在船员关怀方面,设立船员驿站,提供休息、娱乐及医疗咨询等服务,缓解船员长期海上作业压力;在商品服务上,优化易捷服务体系,推出“水上易捷速购店”,实现渔民按需选品、精准配送,提升补给效率与便利性;在物流体系方面,利用区位优势建设海上物流中转中心,整合运输资源,优化转运流程,提升货物集散效率,助力物资高效流通;在应急保障方面,配备专业救援设备与应急队伍,形成快速响应机制,有效应对海上突发事件;在绿色转型方面,积极布局太阳能、风能等清洁能源设施,为近海作业渔船提供充电补能;在文旅服务方面,打造渔家生活体验区,吸引游客参与渔事活动、体验海岛文化,帮助渔民拓宽销售渠道。

问:相较其他水上服务提供商,中国石化水上服务区如何强化核心竞争优势?

何大友:一是突出油品质量。通过透明化质量管理、客户口碑传播和实际使用体验反馈,强化客户对中国石化油品“质优量足、劲大耐烧”的认同,提升满意度。

二是突出智能管理。针对中国石化内河及海上网点分布广的特点,全面推广“我要买油”APP应用,实现扫码提油、预约加油等功能,同时为客户提供油料消耗分析、用油成本核算、加油记录查询等数据支持,助力船舶运营精细化管理。推进建设船舶智能监控系统,未来可实现对疲劳驾驶、违规使用手机、操作不规范等安全隐患的自动识别与实时预警。

三是突出增值服务。按需提供免费代购、快速代收代寄、应急药品援助、临时休憩、热水供应等贴心服务,将水上加油站打造成为有温度的“船员之家”。

四是突出协同治理。联合地方相关部门共建船员服务中心、水上法律援助中心、水上船员之家等功能平台,实现矛盾就地化解、服务就近供给、组织有效覆盖,为船员提供法律、心理、党建等全方位支持。

问:水上服务区的建设发展目前存在哪些问题?如何解决?

何大友:从内河水上服务区的发展现状来看,尽管前景广阔,但仍面临两个瓶颈:一是投资规模大、回报周期长;二是专业人才储备不足。

针对上述问题,一要强化政府引导,优化规划布局。对接政府部门,推进统一规划,通过科学布局加能站点,避免不同经营主体在相近水域重复建设,遏制无序竞争和“内卷化”倾向,提升整体运营效率。同时,营造公平、透明、有序的市场环境,调动合规企业的合理收益与长期投入积极性。二要通过“外引内培”加快人才队伍建设。一方面引进具备LNG、甲醇加注经验的技术人才;另一方面开展系统化培训,提升现有员工在新能源操作、智能设备管理、船员服务等方面的综合能力,打造一支懂技术、会服务、能管理的复合型水上服务队伍。

巫嘉宁:当前,水上服务区发展面临总量不足、布局不均、支流覆盖少等问题,土地岸线资源紧张、建设资金短缺制约明显。服务功能普遍单一,同质化严重,智能化、绿色化水平不高。

对此,应坚持政府主导与市场机制协同,推动水上服务区向“智慧绿色、功能复合”的高质量枢纽转型。

一是科学规划布局。将水上服务区纳入航道统一规划,分级分类布局,兼顾主干航道与支流需求,衔接生态保护红线,保障岸线和土地供给。设立专项资金,探索合营模式,缓解资金压力。

二是推动创新升级。鼓励“服务区+旅游、文化、商业”融合,拓展综合功能,增强自我造血能力。建设智慧平台,实现预约、支付、引导一体化。全面配备污染物接收设施,推广岸电应用,打造绿色服务区。

陈小梅 娄巧 郑秀琴 骆冬梅 整理

从“加油点”到“综合港”:  
水上服务区打造“一站式”高效服务

燃料油公司

聚焦船员需求 建设长江水上综合驿站

□向薇薇 徐耀远

“以前我们长年漂在水上,生活单调,补给不便。现在有了水上综合服务区,加油的同时能买粮油杂物,还能去健身房锻炼,船上生活丰富多了。”日前,船员张先生在中国石化燃料油公司江阴水上绿色综合服务区消费后,满意地说。

燃料油公司江阴水上绿色综合服务区是中国石化首座长江干线水上服务区,由原靖江水上加能站升级改造而成。该服务区以“打造能源驿站、环保驿站、生活驿站、红色驿站”为目标,通过高标准设计、高品质服务全面提升船民

在航期间的补给便利性与生活品质。

按照站点新形象设计要求,燃料油公司对服务区外观进行了全新升级,正对下游方向设置醒目灯光照射LOGO,在主航道一侧设置滚动电子屏,24小时不间断播放服务信息,提升辨识度与亲和力,成为长江航线上一道亮丽的风景线。

为满足船员多样化需求,服务区不仅提供燃料油加注服务,还增设淡水供应、米面粮油等生活物资一站式采购功能,解决了船员上岸采购不便的难题。同时,服务区内部精心设置了多功能健身房和安静舒适的阅读室,让长期在航的船员真正实现“水上生活有品质”。

在环保方面,服务区着力破解船舶污染物“交污难”问题。过去,油污水、生活污水和垃圾处理渠道少、成本高。如今,江阴水上绿色综合服务区可随时免费接收船舶生活污水、生活垃圾,有效减轻船员负担,助力长江生态保护。

作为中国石化唯一的水上专业化公司,燃料油公司始终根植长江,将绿色综合服务区建设作为服务国家战略、践行社会责任的重要抓手。江阴水上绿色综合服务区的建成投用,不仅标志着水上零售服务品牌的升级,更是企业融入长江经济带发展、助力“一江碧水向东流”的生动实践。

浙江石油

无人机“送货”开辟海上物流新路径

□张 籍 余颖泉 杨羽念

“以前船停在锚地时购买生活物资很不方便,现在无人机1小时就送到,太方便了!”近日,在浙江舟山马峙锚地,船员老陈收到无人机配送的物资后激动地说。当天,浙江舟山石油成功完成首单锚地生活物资无人机配送,从接单到送达仅用1小时,为海上物资供应开辟了高效新路径。随着东海开渔季的到来,这项创新配送服务为沿海渔业保供提供了有力支持。

长期以来,除靠泊码头的船舶外,锚地船只因交通不便,生活物资采购面临复杂、时效不稳等难题。为破解“最后一公里”难题,舟山石油自8月起与舟山交投集团深入协作,在无人机配送业务的商品选择、配送时间、价

格策略等方面达成共识,并推出前期免费配送政策。首次配送中,订单生成后1小时内完成商品分拣与陆运,随后在低空枢纽中心将物资装载至无人机。该无人机机型最大载重约为20公斤,可完成绝大部分配送任务,船员只需线上下单,即可实现“指尖采购、空中直达”的全新购物体验。

近年来,浙江石油积极响应浙江省低空经济发展战略,聚焦悬水小岛、锚地船舶等特殊场景,推动易捷船舶业务与无人机技术融合,在巩固船用润滑油、缆绳等传统供应优势的同时,持续探索“无人机+物流”创新模式。下一步,浙江石油将优化服务流程,计划开发无人机专用销售平台,拓展配送品类与覆盖范围,为海上作业人员提供更便捷、高效的物资配送服务。

上海石油

水上加油不断档 综合服务不断线

□唐红如

“15分钟后抵达闵行油库码头加油。”日前,货船船长陈先生通过微信告知上海石油水上加能站站长江陈成。随后货船准时靠泊,早已准备就绪的陈成迎上前:“一路辛苦,油已备好,加完不耽误赶路。”这样高效顺畅的加油场景每天都在上海石油水上加能站上演。

作为服务黄浦江航运的重要能源节点,上海石油水上加能站以供应零号柴油为核心,主要为周边货运船及政府部门执法船只提供燃料保障。针对船舶“早出晚归”的作业特点,该站实行14小时营业制,在补给高峰时段通过共享工作机制,调配两名周边站点员工定点支援,优化人力配置,最大限度缩短船舶等待时间。为保障加油效率与安全,站内配备专业储油和加油设施,同时严控油品质

量,从入库到出库实现全程溯源,让船员加得放心、用得安心。今年1~8月,该站油品销量同比增长26.9%。

在高效供油的基础上,上海石油坚持以船员实际需求为导向,延伸综合服务链条。为解决船员因信息滞后影响航行计划的问题,站点与海事部门建立联动机制,实时共享航道动态与油价信息,助力科学规划航线。在生活服务方面,站点免费提供生活用水补给,满足船员洗漱、做饭等日常所需,同时代收生活垃圾、常备应急药品,为水上作业人员的健康与环保需求提供双重保障。

未来,上海石油将持续升级水上燃料油供应服务,探索增设船舶简易维修咨询、船员临时休息区等便民功能,加大安全环保投入力度,升级防治污染设备,以更完善的燃料保障与综合服务为上海绿色航运发展赋能。

海南陵水石油

“渔船服务队”为海上客户送货到船

□符 劲 曾德育 王奎嘉

“现在加油又快又方便,再也不用为排队耽误出海时间了。”近日,刚在海南陵水码头加油的渔民陈阿伯笑着说道。海南陵水石油心系出海渔民实际需求,组建“渔船客户专项服务队”,创新推出“生活物资送货到船”服务,并为渔民开辟绿色加油航道、提供免费淡水,架起一条高效、安心的海上生活补给线。

精准对接,把服务做到船头。“出海作业的渔民最需要什么?除了油品,就是淡水、速食和应急物资。”服务队队长符瑞明表示。长期以来,渔民靠岸后需辗转采购米面粮油、饮用水等生活物资,耗时费力。为此,服务队主动走进渔港、登上渔船,甚至入户开展需求调研。在开渔季前逐一统计每艘渔船的物资需求,提前备货、精准配送,实现“船未到岸,货已

备好”。

开辟绿色通道,提升服务效能。针对渔船加油排队久、停靠混乱等问题,陵水石油联合当地渔政渔监部门开展渔港秩序整治行动,划设渔船加油区域,开辟“绿色航道”,将渔船平均加油时间缩短了40%,实现“加油不误工,补给不断档”。

24小时响应,应急调度不停歇。海上作业风险高、变数大。为确保服务不断档,服务队全员手机24小时开机,随时响应物资配送与应急调度需求。截至目前,陵水石油“渔船客户专项服务队”累计完成物资配送200余批次,许多渔民感慨:“以前是人等货,现在是货等人,心里踏实多了。”

下一步,陵水石油将推动数字化升级,优化渔船加油调度与物资需求对接系统,打造“智慧渔港”服务模式,持续提升综合服务效能。

辽宁石油

快递代收服务  
解渔民“收货”难题

□田 宇

每年9月初,伏季休渔期结束,停靠在辽宁各海岸边的2万余艘渔船拔锚启航,开启新一轮海鲜收获季。然而,长时间的海上作业也让渔民为了一件“小事”犯了难——快递包裹送达时往往无法及时签收,亲朋的心意总在码头与渔港间“漂泊”。

渔民的这一困扰也成为辽宁石油的“心头事”。辽宁石油坚持“以客户为中心”服务理念,不断创新服务模式,充分发挥沿海加能站分布广、营业时间长、安全规范高等优势,在大连、营口、葫芦岛等10余座沿海地区加能站内的爱心驿站推出“渔民快递代收服务”,有效消除渔民“收货难”痛点。同时,辽宁石油还在沿海加能站提供免费热水、充电、热饭、小药箱等增值服务,并为渔民增设绿色通道,提供优先打油服务,将加能站打造成渔民的陆地“暖心驿站”。

未来,辽宁石油将继续发挥沿海区位优势,持续推进与大连港、营口港、锦州港的战略合作,通过不断创新合作模式,在油品供应、服务保障等方面对水上作业客户开展针对性服务,满足该群体的多样化需求,以实际行动为当地渔业的蓬勃发展贡献力量。

安徽黄山石油

易捷便利店打造  
水上便民新场景

□张 略 王晓峰

安徽黄山新安江山画廊是国家4A级旅游景区,素有“东方多瑙河”之称,年接待游客约40万人次。依托“新安江生态旅游经济带”发展契机,安徽黄山石油与地方文旅企业深度合作,在景区内冠名打造“易捷号”游船,创新推出全国首座移动式水上易捷便利店,成功将易捷服务网络从陆地延伸至水域,为“人·车·生活”高价值生态圈注入新内涵。

过去,游客在近3小时的游船航程中缺乏购物渠道,旅途便利性受限。对此,黄山石油精准聚焦水上消费空白,以水上便利店为核心,在船舱空间内构建“行走式”消费场景。便利店除提供常规商品外,还精心引入黄山烧饼、五城茶干、徽墨酥等十余款徽州特色伴手礼,并依托深渡镇“三潭枇杷”主产区的资源优势,上架枇杷饮、枇杷膏、枇杷罐头等深加工产品,方便游客一站式选购地方特产,也为当地农产品拓宽了销路。在服务细节上,便利店提供便捷针对性服务,兼顾游客携带便利与空间高效利用,同时支持易捷会员积分兑换和各类优惠活动,让“易捷,一路便捷”品牌理念在山水航程中持续传递。

“易捷号”游船并非孤立试点。黄山石油还为景区其他游船提供商品配送与销售指导,逐步形成“旗舰带动、多点联动”服务模式。目前,该水上便利店日均接待游客200余人次,地方特产销售额占比达35%,展现出“易捷+文旅”融合模式的强大潜力。



江阴水上绿色综合服务区为船舶提供“一站式”服务。向薇薇 摄