

对终端服务能力进行精细化重构

邱丽莉

当前,构建“人·车·生活”综合生态圈已成为销售企业转型升级的重要路径。在此过程中,易捷服务业务不仅是增收来源,而且是连接客户、构建生态的重要接口。浙江石油在全省建成投运348个易捷自助咖啡档口,正是以客户场景需求为中心,对终端服务能力进行精细化重构的生动实践。

从“读懂顾客”开始,把等待变成机会。好的服务,始于精准捕捉顾客在特定场景下的隐性需求。易捷咖啡的成功,并非因为在加能站新增了一个商品,而是读懂了这段“碎片时间”里的即时需求。这启示我们,门店价值的提升,关键要找到那些客户需求未被满足的“微时刻”,把等待的间隙主动设计成触达需求、创造价值的服务触点。

用“设计思维”优化,让服务自然发生。识别需求后,更要通过“设计思维”让服务无缝嵌入顾客的原有行为轨迹。易捷自助咖啡档口多设置在收银台旁或加油岛视线范围内,车主无须特意寻找;操作界面简化为大、中、小等关键选项,减少决策时间。随着终端运营的重点从“管理商品库存”逐渐转向“设计消费体验”,企业应重新审视每一个服务环节,思考如何通过流程优化、动线调整,让顾客更省时、更省力、更顺心,让“便利”本身成为吸引复购的关键竞争力。

让“一次服务”延伸,打开增长新可能。一杯咖啡的背后,沉淀着顾客消费时段、停留的时长等数据。基于这些数据,可以进一步将服务链条延伸至早餐、零食、车品乃至更多与出行生活相关的服务组合,把加能站从一个功能站点,逐步转变为社区出行生活的贴心服务点。未来终端的增长空间,就在于以这些精准的服务触点为起点,创造出让顾客惊喜的连贯体验,将一次短暂的停留,发展为长久的信赖与持续的消费。

经济走笔

石化机械连续管作业装备首次应用于海上平台

本报讯日前,石化机械研制的首台海洋防爆连续管作业装备顺利完成各项性能测试并通过海外客户验收后发往海外。这是石化机械连续管作业装备首次应用于海上平台,标志着石化机械在助力全球海洋油气勘探开发领域取得新突破。

为适配海上特殊作业环境,石化机械对该设备进行多维度优化改造,采用上下堆叠式模块化设计,将占地面积压缩25%,高效解决海上平台空间有限难题;表面喷涂符合ISO12944最高等级标准的防腐涂层,可应对高盐高湿工况,延长设备使用寿命;创新研发“快脱式”油管滚筒,使吊装重量降低近6吨,为平台作业效率提升提供有力支撑。(郭祥伟)

福建莆田石油直分销业务增长明显

本报讯福建莆田石油锚定直分销年度目标,以“强终端、优服务、促发展”年末攻坚行动为抓手,精准发力推动业务显著增长。11月该公司直分销计划完成率128%,量效考核排名省公司第一。

为保障业务高效推进,莆田石油构建“日监控、周分析、月考核”全链条管控机制,将营销责任层层压实到各环节。同时,聚焦客户要求深化服务,通过开展客户回访走访,深挖数据价值,精准研判客户消费动向。实施客户分级管理,针对不同群体的个性化需求量身定制差异化服务方案,有效增强客户黏性,为直分销业务持续高质量发展筑牢根基。

(郑芳芳 高晨露)

安徽合肥石油充电业务量效双增

本报讯今年以来,安徽合肥石油抢抓新能源市场发展窗口期,持续扩大充电市场份额。截至11月底,合肥石油累计投运充电站96座、充电桩2372个,累计充电量超1亿千瓦时,充电业务规模、单枪日均充电量和充电收益均排名安徽石油第一。

该公司按照“站内应建尽建,站外统筹布局”的总体思路,加快推进城区、国省干道、乡镇三级网络布局,提升市场占有率。创新引入第三方站点直连“石化易电”平台,持续提升品牌影响力。积极拓展“充电+”生态圈,打造集充电、购物、餐饮、换电、养车于一体的多元化消费新场景,增强客户黏性。推广应用“光储充放”微电网和车网互动等新技术,实现电网削峰填谷,促进充电业务量效双增。(孙德荣)

河北石油建立切合基层实际的激励机制,让员工的付出与回报直接挂钩,充分调动员工积极性

“即时绩效”激发创效活力

本报记者 邵婧宜 吴树彬

“每多加一升油、多卖一杯咖啡,就能多拿一份工资。”12月15日晚,河北石油石家庄元南加能站内灯火通明,站长武培笑着对记者说。主动服务的劲头,正是“即时绩效”改革激活基层活力的真实写照。

面对市场竞争加剧的复杂环境,河北石油通过深入调研、广泛征求意见,明确破局关键:建立一套切合基层实际、能激发内生动力的激励机制,让员工的付出与回报直接挂钩,充分激发每一位员工的工作热情,有效发挥企业的品牌与服务优势。在此背景下,“即时绩效”机制应运而生。

机制构建:量化工作打造激励体系

为破解员工动力不足难题,河北石油从标准制定、模式创新等方面入手,构建全流程“即时绩效”机制框架。2020年10月,经过精心筹备,河北石油选取400座示范站率先试点实

施“即时绩效”。该机制的核心是“劳动计价标准+平台算法”,为加油、洗车、充电、电商、卫生等9大类46项业务制定清晰的劳动计价标准,让多劳多得有了量化依据。

劳动计价标准还会根据季节、昼夜、促销政策动态调整,比如冬季夜间值班、节假日高峰期计价标准更高,既引导员工聚焦关键服务时段,又能平衡站点排班需求,避免出现人力闲置或短缺。

作业模式上,河北石油创新采用“抢单+派单”结合的方式:加油、易捷服务等通用作业实行抢单制,鼓励员工主动上前服务;加油、设备检修等专业性强或需统筹安排的专项工作,由站长统一派单,确保责任到人。

“以前节假日排班总需要反复协调,现在大家都主动请缨值守。”武培说。午饭时间,员工有序用餐后便迅速回到岗位,不愿错过任何服务机会。易捷便利店中播放着员工自主拍摄制作的宣传视频,武培带着员工建立客户群、做直播推广咖啡券和洗车

即时兑现:数智赋能扩大激励效果

“原来月底才能算清绩效,现在每完成一笔业务,手机上立马能看到绩效到账,让人浑身有干劲!”武培点开“掌上运营”APP里的“我的存钱罐”,实时更新的收入数字格外醒目。

为让员工清晰感知劳动价值,公司自主研发掌上运营APP,设置存钱罐、绩效账单、目标时钟等功能,绩效结果最快10秒即可反馈至员工手机。加完一笔油、卖完一件货,收入实时到账,员工随时能查询实时绩效、劳动定额和目标完成进度,真正实现了激励的即时可视、公正透明。

通过明确分配规则、优化作业模式,强化数智支撑,改革成效显著。基层队伍结构持续优化,135名高绩效员工凭借能力晋升站长岗位,基层队

伍的活力与战斗力显著增强。经营业绩实现跨越式增长,高标号汽油销量比实施“即时绩效”之前增长34%,易捷门店绩效、一键加油使用率等关键指标大幅提升,客户满意度与口碑口碑持续向好。加能站现场整洁规范,设备保养完好,员工主动报名参加转岗培训,提升复合技能的积极性高涨,节假日“抢着干”成为常态,“三基”工作在终端落地生根、成效凸显。

落地推广:从试点到业务全覆盖

基于试点的成功经验,2021年4月,“即时绩效”机制在河北石油所有加能站全面铺开,随后逐步延伸至检维修、油库、电商、客户经理等多个业务单元,实现了关键业务领域全覆盖。

以检维修工作为例。此前,河北石油的不少检维修工作依赖外包,不仅成本较高,而且响应效率难以满足基层需求。“即时绩效”推行以来,公司同步启动内部人才优化配置,将油

库优化、小站整合后富余的员工转至检维修岗位。经过专业培训后,转岗人员已熟练掌握设备维修、设施养护等技能,除部分需要特殊资质的专项工作外,其余检维修任务均实现自主完成。

“以前外包要等流程、耗时间,现在自己干,响应又快又到位。”该公司检维修中心工作人员说,“‘即时绩效’让技术和收入直接挂钩,大家主动学技能、查隐患,既省了外包费,又能第一时间解决设备问题。现在员工主动巡检、当场处理小故障,设备完好率明显提升,生产经营也更顺畅了。”

“下一步,我们将把‘即时绩效’机制进一步延伸至社会化裂变式数智营销领域,让员工在推广线上业务、发展客户、分享营销活动等环节也能获得实时绩效激励。同时,我们会持续优化劳动定额标准,结合不同业务场景迭代升级数智化支撑系统,让激励更精准、更高效,持续激发员工内生动力。”河北石油分公司代表、党委书记张文胜说。



浙江石油建成投用40座超充站

今年以来,浙江石油围绕新能源车主对快速补能的需求,积极布局超充网络,截至目前,已在全省建成投用超充站40座,配备液冷超充枪260把,构建起覆盖广泛、服务高效的绿色超充网络,有效增强公司在新能源服务领域的市场竞争力。图为浙江宁波石油余姚子陵路超充站员工为客户提供液冷超充服务。

邵丹 摄 张立火 文

中科炼化液体硫黄量效创历史最高水平

本报讯今年以来,中科炼化以市场需求为导向,通过硫黄回收装置技术革新、生产流程优化、全链条精细管控,推动液体硫黄业务实现产量与效益双突破。截至11月底,该公司累计生产液体硫黄4.6万吨,创效超千万元,均创历史同期最高水平。

为破解年初液体硫黄出库量低、库存积压的难题,中科炼化成立专项攻关小组,聚焦液体硫黄生产、储存、出库全链条精准发力。技术团队深入分析生

产工艺瓶颈,优化装置运行参数,显著提升液体硫黄产出效率。设备保障组加大关键设备巡检维护力度,及时排查并解决泵体、管线等潜在故障,确保生产连续稳定。产销协同组重新梳理入库调度流程,拓宽运输渠道,有效打通液体硫黄交付堵点。11月,液体硫黄月出库量达6400吨,较年初实现大幅增长,有力保障市场供应,实现“产得出、销得好、运得出”的良性循环。

在效益提升方面,中科炼化坚持

“增收”与“节支”双向发力。一方面,密切跟踪市场动态,精准把握液体硫黄价格走势,优先推广高附加值液体硫黄产品,凭借稳定的产品质量与精准的市场定位,增强产品竞争力。另一方面,通过工艺优化精简操作环节、推行节能降耗技术改造,建立全流程成本管控体系,降低液体硫黄加工成本,进一步扩大盈利空间,实现产量提升与效益增长。

(吴金梅 林浩 阮翠颜)

化工物流贯通中英石化产品物流服务全流程

本报讯日前,满载31.5吨中英石化统销产品的二甲苯重卡缓缓驶离该公司厂区,标志着化工物流公司针对中英石化统销产品的物流服务实现全流程贯通。

为确保首月运营平稳高效,化工物流组建专项攻坚组,针对中英石化产品特性,建立问题多级响应机制,从产销运衔接的流程打通,到车辆调度

入园的路线优化,再到跨系统数据协同的接口调试,逐一破解全链条运作中的关键堵点。同时持续优化订单处理、数据同步、提货核验、车辆调度等环节的运作机制,构建起高效联动的物流服务体系。

此外,通过“智能+人工”双轮驱动,物流效率持续提升,借助订单智能匹配系统,实现运输需求与车辆资

源的精准对接,大幅提升资源整合效率。依托数据中台实时抓取运输动态数据,对在途车辆、装卸进度等进行全程管控。专业调度团队配合系统算法,确保日均200车次的运输任务高效执行,保障物流服务的稳定性,同时为后续业务规模化拓展奠定坚实基础。

(吴远鸣 张琴苒 孙浩钦)

“师带徒”排除设备故障

汪义 戴炳燕

“师傅,尾气处理液加注机‘罢工’了!”12月6日上午,湖北恩施石油巴东野三关加能站内,当班员工向艳琴焦急地呼喊。她口中的师傅,正是技术过硬且注重培养徒弟的该站站长李继承。

野三关加能站是当地柴油销量大站,散装尾气处理液加注需求旺盛。加注机突然“罢工”,若按常规保修流程,从报修到维修完成,至少得花一天时间,而眼下每耽搁一分钟都可能意味着客户的流失。

“客户等不起,咱们自己来!”李继

承拎起工具箱,带着向艳琴直奔现场。凭借丰富的经验与精湛的技术,他对设备各部位逐一排查,不放过任何细节。仅10分钟,李继承便精准锁定故障点——枪座微动开关因老化损坏。

然而,站内并无备用配件。李继承立刻联系兄弟站点,调配旧设备上可用的配件。等待期间,他一边清理现场,一边向艳琴详细讲解故障原因与排查思路。向艳琴认真记录、不时提问,李继承都一一耐心解答。

配件送达后,李继承迅速动手更换开关,并不忘向徒弟讲解操作要领。向艳琴全神贯注,努力记下每一

个步骤和技巧。更换完毕,李继承又带着她一起调试设备,让她亲手感受设备的运行状态。

从故障突发到设备恢复运转,全程仅1个多小时。李继承拍去衣服上的灰渍,欣慰地说:“把耽误的时间抢回来,既是为客户提供方便,也留住了客户的信任!”向艳琴也满心欢喜,这次又跟着师傅学到了不少实用技能。

走近一线

扬子石化氯化聚乙烯产品国内市场占有率先持续领先

本报讯今年以来,扬子石化聚氯化聚乙烯产品稳质量、扩规模、提效益,通过优化生产流程、加快新品开发、强化产销协同,持续挖掘产能潜力。截至12月10日,氯化聚乙烯系列产品年产量突破12万吨,国内市场占有率先持续领先。

万吨。

多年来,扬子石化坚持“每一颗粒子都是对用户的承诺”的质量理念,生产与研发人员深度参与生产全流程,细化操作规范,跟踪质量监控,分析工艺数据,持续提升装置掌控能力;同时坚持“以需定产”与“以效定产”相结合,加快新产品、专用料的开发定型步伐。

为保障装置安稳运行,扬子石化聚氯生产异常管控,严格执行重大事项汇报机制,强化标准化操作培训,深化内外操数据比对分析。聚焦技术规范管理,梳理完善工艺联锁台账及报警清单,规范工艺参数控制范围,定期核验报警设置,筑牢安全生产根基。此外,扬子石化深化产销研用协同合作,根据用户需求量身定制产品方案,提供高标准技术与售后服务,科学优化物流配送,有效提升产品市场竞争力。(达军)

中原石油工程自主研发钻具视觉检扣机器人投用

本报讯日前,由中原石油工程公司管具公司自主研发的国内首台钻具视觉检扣机器人,经权威第三方检测机构测试,各项性能指标均符合设计要求,顺利通过验收并正式投入使用,为石油装备行业智能化发展注入新动能,标志着我国钻具检测领域实现从人工经验判断向智能精准量化的关键跨越。

长期以来,钻具检测环节高度依赖人工操作,螺纹、台肩面等关键部位的磨损与损伤识别,受检验人员经验、工作状态影响较大,不仅难以实现精准检测,而且存在效率低、漏检风险高等问题,成为制约钻具检维修质量与整体作业效率的行业共性瓶颈。为破解这一难题,管具公司组建专项技术攻关组。

该钻具视觉检扣机器人的关键技术突破在于创新性融合高精度3D轮廓成像技术与AI算法,可对钻具表面裂纹、凹陷、腐蚀等缺陷进行三维立体化量化分析,彻底改变传统凭经验、靠手感的作业模式。

实测数据显示,该机器人检测效率较人工提升3倍以上,缺陷识别实现精准量化,不仅大幅提升检测准确性和可靠性,而且为石化装备智能化升级提供了可复制、可推广的实践范例。

(魏园军 陈乾坤 刘梦娴 杨敏)



今年以来,华北油气分公司采油气工程服务中心应用不停输带压开孔工艺,在作业中精准把控开孔定位、壁厚检测、焊接固定等关键工序,有效规避传统工艺带来的产量损失,为大牛地气田生产稳定筑牢坚实保障。截至目前,该中心已凭借该工艺顺利完成16井次作业,有效提升作业效率。图为员工进行带压开孔作业。

樊海军 摄