

## 岁末年初 做好客户维护

顾永强

“行稳致远，客户为基石。”岁末年初是业务结算期，更是客户关系的“盘点季”与“播种期”。客户关系的质量直接决定企业发展可持续性，此时需树立系统思维，将其视为深化客户连接、蓄力未来战略窗口，避免因业务繁忙忽视客户维护。

在情感维系上“暖人心”。新旧交替之际，要主动传递诚挚问候与感谢：一份个性化感谢函或一次聚焦价值的深度回访，都能传递尊重。关键是要让客户感受到自己是企业发展的伙伴，而非单纯交易对象，以此深化情感连接。

在价值复盘上“算清账”。需与客户共同复盘全年合作，不仅回顾成绩，而且展示为客户创造的实际价值——除产品服务外，还包括效率提升、成本节约、风险降低等多维度价值。虚心倾听反馈，尤其是合作痛点与改进建议，以坦诚沟通过实长期信任根基。

在需求前瞻上“共谋划”。回顾过往的同时，要携手客户探讨新一年发展目标、挑战与潜在需求，基于对客户业务的理解，提前规划调整服务、创新解决方案，匹配其战略发展。将客户关系从执行交付升级为协同共创，为未来合作铺路。

岁末年初的客户工作，考验企业格局与远见。以真情感为纽带、价值复盘为基础、需求谋划为导向，才能做实做深客户关系，为企业铸就市场竞争的“护城河”，积蓄发展动能。

## 经济走笔

### 机动车燃油 加油事故处置团体标准发布

本报讯 12月12日，国内首个聚焦机动车燃油加油事故处置的团体标准——《机动车燃油加油事故处置技术规范》在北京发布。该标准由中石油专属财产保险股份有限公司牵头，联合中国汽车维修行业协会共同制定，成功填补我国在车辆损坏燃油事故应急处置领域的技术规范空白，为行业安全治理提供关键技术依据。

发布会上，来自国内油气销售企业、汽车维修协会、保险企业等22家单位的代表，围绕该规范落地应用、机动车燃油加油事故应急处置流程优化、行业安全风险防控等议题展开深入探讨，共同探索提升事故处置效率、消除安全隐患的新路径，助力推动机动车燃油服务领域安全管理标准化、规范化发展。(何翔任)

### 湖南石油 投运9座易捷速购店

本报讯 12月12日，湖南石油在长沙、株洲两地同步投运9座易捷速购店，以“店仓一体化”新模式加码城市便民服务圈建设，推动加能站服务从“到站消费”向“即时到家”跨越式升级。

消费者通过外卖平台下单后，商品最快30分钟即可配送到家。这一服务模式的落地，源于湖南石油以数据驱动的精细化运营策略——前期试点门店通过供应链优化、订单智能调度等数字化手段，日均订单量等经营指标稳居区域同类业前列。

目前，湖南石油已完成300家线下门店的线上化改造。未来，该公司将持续深化数字化布局，进一步织密线上服务网络，为消费者提供更智能、更便捷的多元化生活服务。

(肖志)

### 江苏油田 富集剩余油培育技术见成效

本报讯 近日，江苏油田采油一厂自主研发的富集剩余油培育技术，在侧真35-24A井应用并实现自喷生产，截至目前，该井日产油10吨。该技术突破有效解决老油田持续稳产难题，为同类型油藏挖潜提供了有益借鉴。

当前，江苏油田开发已进入高含水、特高含水阶段，剩余油分布高度零散，常规挖潜手段逐渐受限。采油一厂聚焦地层倾角、边水能量等关键参数，系统总结出多类剩余油富集模式，创新提出“双高油田中寻低含水单元、双高单元中找局部富集区”的挖潜思路，通过精准识别潜力区、优化注采井网、制定靶向注水方案，推动低效开发单元剩余油重新聚集成，为延长油田开发寿命、提升资源采收率注入强劲动力。

(赵海燕 王莲萍)

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

## 聚焦 着力点

**编者按:**集团公司年中工作会议指出，要坚决完成全年目标任务，打赢“十四五”收官战，谋划好“十五五”发展，凝心聚力开创高质量发展新局面，奋力谱写中国式现代化石化新篇章，为强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。本期报道几家企业冲刺全年目标任务的实际举措，敬请关注。

### 西南油气

## 一体化攻坚推动年产气量破百亿方

本报讯 记者冯柳报道：“元坝1-1H井站产气稳定，输气压力正常！”12月12日，西南油气分公司元坝气田采气二厂采气工刘亚军俯身仔细排查工艺流程细节，精准把控每项运行参数，全力保障冬季天然气供应。

今年以来，西南油气分公司锚定年度目标任务，一体化推进高质量勘探、效益开发、安全生产等工作，截至12月8日，累计产气突破100亿立方米，同比增长4.68%，为千家万户送去冬日暖流。

该公司紧盯年度生产指标，优化生产运行，精心编制重点项目统筹计划，逐项分解落

实任务目标，全力保障项目按时投运，确保气田高产稳产。勘探方面，该公司坚持规模增储、效益开发多轮驱动，陆相、海相协同发力，同步开发常规油气、非常规油气资源，加快新领域探索与储量升级转化，全力推进勘探突破与资源阵地培育。深明永川龙马溪组超深层千亿立方米气田，培育多个规模增储阵地，在川北陆相、川南新区和新层系取得新突破，发现川西、川北海相等多个勘探新目标，超额完成全年勘探任务。

开发方面，该公司聚焦采收率和储量动用率提升，全力抓好元坝气田、川西浅层气田

稳产工程。同时，加快产能建设，力争新井按时投产，推动产能向产量高效转化。

当前正是冬季保供的关键节点，该公司锚定保民生、保重点、保稳定目标全力冲刺。严格落实冬季安全生产各项措施，抓好作业现场管理，加强隐患排查整治和安全监督检查，对关键设备设施实行每日巡查、每周检测，全面升级应急防控体系，执行24小时值班值守制度，定期开展安全应急演练，筑牢冬季供气安全屏障。今冬明春，该公司计划投产新井42口，生产天然气44亿立方米，平均日产超2900万立方米，全力满足居民生活用气需求。

### 胜利油田

## 加强统筹提升新井运行质效

本报讯 今年以来，胜利油田大力推进高质量勘探，全面抓实效益开发，前11个月，生产原油2169.73万吨、天然气8.42亿立方米，均超计划进度运行，新井完成进尺343.6万米，实现同比增长。

“今年新井运行比较主动，靠的是充足的井位储备和无缝衔接的统筹运行。”胜利油田生产运行管理中心生产运行室高级主管董军强说。

钻机要启动，井位得先备足。该油田将井位准备作为前提，通过强化方案论证、简化审批流程，为钻机连续运行筑牢“资源池”。截至11月底，油田可运行待钻井共1002口，井位

的“资源池”较为充足。

在此基础上，油田创新推行钻机“钻一、看一、备三”运行模式：每台钻机在钻进当前井的同时，至少有1口井具备上钻条件、3口井处于准备阶段，从源头减少非生产性停待。同时，建立90天预警机制，对钻机运行趋势提前研判，动态优化井位准备重点，确保井位储备能满足103台钻机连续作业需求。

“甲方乙方，都是为了油田开发这一方。”董军强说。胜利油田打破企业壁垒，与胜利石油工程公司、经纬公司建立联合预警机制：每周共享井位准备进度、钻机运行状态，针对搬迁安装、钻井中的堵点共同制定解决方案。截至目前

前，胜利东部油区平均搬迁安装周期、非生产时间均实现同比降低，钻机利用率实现同比提高。

“完成进尺只是第一步，关键要把产能提上来。”董军强说。该油田各单位树立“少井高产”理念，结合地质特点与工程技术优势深入推进质量提升工程，推动产能建设有序开展。前11个月，油田新建产能完成全年计划的99.6%。

为全力推进新井“四提”工作，四季度，胜利油田部署新井“提质提速提效提产”劳动竞赛，引领激励广大干部员工盯紧目标、落实责任、细化措施、强化运行，推动新井运行质效再提升，为全年勘探开发任务圆满完成奠定坚实基础。

(徐海峰)



金陵石化围绕拓市扩销提效、原料自产供应、运行优化降本、生产费用管控目标开展年终挖潜增效工作。以市场为导向抓好原油采购降本，深入优化产品结构，合理安排上下游装置衔接分工，全力以赴冲刺全年收官。图为近日员工监测机泵运行工况。王恒摄 陈伟文



山西石油聚焦机出零售关键环节，以精准开发客群、业态融合赋能为抓手大力攻坚，截至11月底，机出零售量计划完成率103%，汽油、柴油销量同比增长3.2%、6.6%，实现逆势增长。图为临汾石油汾滨加能站员工为顾客加油。董磊摄 秦晓耕文

### 广州石化

## 抓全流程优化增创效益

本报讯 记者曾文勇 通讯员程慧报道：12月15日，广州石化炼油四部加氢裂化装置现场，工艺员李志强正和操作人员顺着物料走向，逐点查看装置运行状况，探讨优化提升措施。“加氢裂化装置正处于大修后运行初期，必须用好优化手段，在最短的时间内把装置调稳、调优、调出好效益。”李志强说。

今年以来，该公司坚持“每个层级都有优化任务、每个岗位都有优化责任、每名员工都是优化主体”，狠抓抓全流程优化工作，前11个月累计实施公司层面优化项目80个，创

效显著。

由于广州石化原油成本占总生产成本比重较大，该公司持续优化原油采购专班运作，聚焦源头降本，加强原油价格走势分析，找准原油采购时机，精准捕捉原油价差，适时进行补库操作，实现原油采购价优于集团公司平均水平。同时，通过库存运作、现货采购等方式动态调整采购计划，持续优化采购结构，有效降低采购成本。

在日常生产经营环节，他们紧盯市场需求优化生产操作，坚持精调、细调，最大限度提高

高标号汽油、航煤等高价值油品的产出量。发挥好炼化一体优势，通过优化乙烯装置裂解原料，持续提升附加值产品收率，增产增销边际效益较高的聚烯烃产品。以效益为导向提高外购的市场联动比例，通过挂靠现货等手段，有效降低用电消耗。深化市场调研，精准研判氢能市场走势，直面客户需求，按照“一企一策”推进拓市扩销，截至11月底，燃料电池氢出厂量同比大幅增长。固化石油焦“分储、分炼、分销”精细化管理经验，推进优产快销，高端石油焦产量同比增长14%。

### 茂名石化

## 精细化管控驱动降本增效

本报讯 记者张亚培 通讯员刘澧萱报道：“创效的关键，在于找到系统运行的最优平衡点。”茂名石化重油芳烃部重整区值长林佳男盯着电脑上的装置运行曲线，语气坚定。近期，他带领优化团队攻克的一道生产“加法题”，成了公司年末攻坚的典型案例——通过数字模型反复推演，将分馏塔操作压力精准下调0.06兆帕。调整后，装置运行平稳，生成油芳烃含量提升至75%，单月新增效益超40万元。

这样的精细化管控，贯穿于茂名石化年末冲刺的每一个环节。该公司将攻坚创效降本

任务拆解为228项具体措施，以清单管理压实责任，通过日专题、周例会机制，推动各项优化措施从方案迅速转化为现场实践。前11个月，该公司合成润滑油基础油、高密度汽车油箱专用料等高附加值产品产量屡创新高，化工新产品专用料产量占合成树脂产品总产量比例提升至85.55%。

“成本是省出来的，潜力是挖出来的。”该公司计划管理部有关负责人说。该公司聚焦检维修、节能、采购等关键环节深度挖潜。渣油硫黄部调研发现，因上游工况调整，两套硫

黄装置的尾气胺液系统能力富余。经过严谨评估与周密准备，他们决定停用其中一套尾气胺液系统，让两套装置共享一套胺液系统，预计每月大幅降本。

全员、全过程、全方位的降本增效，让茂名石化在今年前11个月交出亮眼答卷：1号高压聚乙烯、3号聚丙烯等装置创最长运行周期纪录，乙烯收率、双烯收率、高附加值产品收率等关键技术经济指标达历史最优；6套装置能耗在集团公司总部同类竞赛中位列第一，炼油装置平稳率持续保持系统领先。

(上接第一版)

## 筑牢桥梁纽带 为高质量发展凝聚团结奋进力量

通过组织线上线下减脂训练营等，加强员工健康生活方式指导。回应职工关切，高质量筹备召开石化文联协会换届大会，连续16年精心打造中国石化新春团拜会，积极组织各类文体活动，获广大员工一致好评。聚焦强基固本，促进工会组织活

动，坚持“党建带工建”，全系统先后涌现百余个全国模范职工之家、职工小家，持续健全制度体系、建强基层组织。加强服务体系构建，实施覆盖全系统工会会员的职工互助保障计划，连续19年给予困难群体大、帮扶救助金有缺口的单位资金支持，切实

做到“我为群众办实事”。用心用情履行社会责任，开展消费帮扶专项行动，持续助力乡村振兴。

着力让数据成为“资源”、信息成为“活水”、应用成为“桥梁”，立足防范风险、节约成本、提高效能，开发利用工会经费财务共享平台，相关案例入

选全国工会重点工作创新案例；在中央企业层面率先推广实施会员会费线上缴纳，实现全覆盖。以用户思维建好“指尖上的工会”，持续打造“中国石化职工之家”公众号，连续入选中工网“双优”作品展播，在全国企业工会媒体传播力排名中蝉联央企第一。

### 浙江石油

## 锚定礼品消费市场 做大易捷销售额

本报讯 “你们这礼盒里的金华火腿真不错，既有地方特色，品质也有保障！”在浙江杭州石油南环路加能站，客户王先生对“易捷有礼”套餐赞不绝口。

眼下正值年度收官攻坚关键期，浙江石油把握礼品市场消费新趋势，以“易捷有礼”品牌为抓手，全力冲刺年度销售目标。该公司发挥全国供应链平台与全省加能站网络优势，从源头严选品质好物，持续深耕商品供应链，全年引进卡券产品90个，覆盖滋补保健品、水果、海鲜肉类、酒水饮料等10余个品类。围绕传统节日、商务馈赠、亲朋关怀等场景，精心组合设计出“油衷感谢”“福禄双全”等11个主题套餐，以丰富的商品和地道的风味赢得市场广泛认可，为年末收官筑牢业绩根基。

“现在选礼品不用东奔西跑，在易捷便利店就能一站式配齐有特色的组合，年底给员工发福利、送客户都合适。”某企业采购负责人说。为进一步提升客户体验、助力收官攻坚，浙江石油创新推出“实物+卡券”组合模式，大力发展自建卡券系统，将以往难以在门店大规模陈列的高端水果、海鲜等商品以卡券形式呈现，极大拓宽了礼品选择范围，降低库存和物流压力。从金华火腿到西湖龙井，多元化的地域特色商品让“易捷有礼”成为年末消费市场传递情谊与地域风味的首选载体。

客户需求是商品引进的出发点。浙江石油始终坚持“以客户为中心”，聚焦礼品市场健康化、个性化趋势开展精准选品，为收官之战添砖加瓦。一方面，严把质量关，与头部品牌及地标产品原产地直接合作，确保商品品质与性价比优势；另一方面，构建覆盖全年的“四季有礼”商品矩阵，通过丰富的套餐选择，满足从个人到企业、从百元到千元的不同预算与需求。同时，依托加油卡这一刚需产品引流，以超预期的性价比和特色商品增强客户黏性。

(吴斌才)

### 广西石油

## 精准服务深挖潜力 提升经营管理质量

本报讯 临近年末，广西石油围绕年度目标任务，从精准服务、能源转型、安全保障三方面发力，在复杂经营环境中深挖潜力，努力提升经营质量、夯实发展根基，为全年工作圆满完成奠定坚实基础。

精准服务，深挖市场潜力。在零售端，持续开展“周六会员日”等常态化营销，结合节假日出行特点灵活调整促销策略，提升现场服务水平与客户体验。针对四季度蔗糖榨季用油高峰，该公司在部分站点开通农用车辆绿色通道，并贴心提供热姜茶等暖心服务。“加油不用排队，还能喝上热姜茶，行车路上感到格外温暖。”一位蔗糖运输司机说。此外，各地市公司还成立榨季专项服务小组，为客户量身定制供油及配送方案，保障农机用油稳定供应。同时，积极开拓县域市场，深入挖掘乡镇及农村市场消费潜力，努力提升油品终端销量。

多维拓展，培育增长动能。在稳固传统业务的同时，该公司加快能源转型步伐。加强现有充电站点的运营管理，提升服务效率与客户满意度。全力开拓充电桩市场，组织各级人员分层级对接潜在客户，发挥中国石化网络与品牌优势，为客户提供综合能源解决方案，积极培育规模化的充电业务，为未来发展积蓄新动能。

严守底线，筑牢安全根基。该公司始终将安全环保与稳定运行放在首位。持续强化库站现场安全管理，深入开展冬季安全生产检查与隐患排查治理，严格落实各项操作规程。加强员工安全教育与应急演练，确保生产经营平稳有序，为攻坚战创造安全稳定的环境。当前，广西石油全体干部员工正以务实的态度和专注的行动，扎实推进各项年末攻坚措施，全力以赴完成年度目标任务。

(王文欣)