

## 提升服务质量 优化客户体验

顾家瑞

近日,《中国石化报》报道,安徽石油将提升客户满意度作为重要目标,通过服务创新与体验升级,打造值得信赖的综合能源服务商,连续9年获安徽省服务行业“金口碑奖”。这一实践启示我们,唯有将以客户为中心的理念,融入服务全链条,才能赢得客户持久信任,构筑行业竞争新优势。

精准洞察市场,满足客户需求。当前,客户群体日趋多元化、消费场景不断细分,传统服务模式已难以满足差异化需求。可依托会员数据与现场实时反馈,深入剖析不同群体的消费习惯与潜在需求,动态优化站点功能布局与商品组合。针对通勤、货运等场景,量身设计差异化服务包与专属权益,真正实现服务从“我们提供”到“客户需要”的根本转变。

提升服务质量,优化客户体验。优质、便捷、暖心的服务应贯穿于客户进站、消费、离站的每一个环节。通过系统梳理加油、购物等关键环节,解决排队等待、流程烦琐等痛点。优化站内动线与环境氛围,升级休息区、卫生间等服务设施,强化员工服务培训,以服务细节提升推动客户体验持续升级。

延伸服务价值,增强客户黏性。依托加能站实体网络,持续拓展养车、保险、本地生活等多元化增值服务,构建一站式综合服务平台。积极开展社区公益、节庆关怀等公益活动,将加能站打造为有温度的社区服务点,实现服务价值与客户信任的双向提升。



## 广东广州石油 直分销量创新高

本报讯 今年以来,广东广州石油抢抓基建项目开工与市场回暖机遇,全力攻坚市场营销,1月,直分销计划完成率119.7%,直分销量创近5年新高,实现开门红。

该公司构建市公司、区县公司、客户经理三级责任体系,出台奖励方案、开展营销竞赛,营造“比学赶帮超”氛围,激发全员创效活力。组建专业化团队,聚焦客户开发、业务拓展、服务保障开展专项攻坚,强化领导牵头、专业分工与协同作战,确保营销调度策略执行落地。摸排基建项目、物流园区等终端客户,提供“一站式”油品保供服务,精准对接各类客户需求,拓展贸易业务,推动各直分销渠道扩销增量。

(苏碧玉 吕叙链)

## 云南红河石油 易捷服务营业额大幅增长

本报讯 1月,云南红河石油紧扣节假日旅游消费热点,以年货节主题营销为核心,持续强化门店运营管理,推动易捷服务营业额同比增长31%,排名省公司第一,易捷服务计划完成率排名省公司第二。

该公司深化产销联动机制,精准对接市场消费需求,不断优化商品品类,增强商品适销性。聚焦差异化竞争,抓实营销活动选品、备货、销售全流程管控,确保营销举措落地见效。同时,夯实门店管理基础,优化门店功能布局,强化油品销售与易捷服务的协同联动,持续提升现场服务水平,不断优化客户消费体验,提高客户满意度。此外,该公司深度整合资源,大力推广各类主题营销活动,充分挖掘消费潜力,为易捷服务量效双收提供有力支撑。(冯莎 冯云龙)

## 贵州铜仁石油 开展养车卡专项营销

本报讯 贵州铜仁石油紧紧抓住年货节消费旺季契机,立足客户需求,大力开展养车卡专项营销活动,通过线上线下多渠道协同发力、精准制定营销举措,全力挖掘消费潜力。1月,铜仁石油养车卡销售任务完成率排名省公司第一。

为确保营销目标实现,该公司强化统筹部署,对养车卡销售任务进行科学细化解,落实每日盯控与督导机制,及时掌握销售进度、解决推进难题。同时,出台销售能手激励政策,充分调动全员参与营销的主动性和积极性,营造“比学赶超”的良好氛围。建立“先进带后进”帮扶机制,助力整体营销能力提升。搭建“线上+线下”宣传矩阵,加大养车卡推广力度,有效扩大活动覆盖面,提升活动影响力,推动养车卡销售量稳步攀升。(钟梅 杨婉雪)

高桥石化构建市场需求牵引、研发技术支撑、生产制造落地、终端服务保障的全链条协同体系,推动产品向高端化、差异化转型

# 产品工程师带动产销研用协同创效

本报记者 徐峰辉

冬日的上海,晨光透过路边银色的管廊洒在高桥石化化工区的生产装置上,大型集装箱货车队列等候在仓库装货区,一派繁忙景象。1月,高桥石化ABS(丙烯腈-丁二烯-苯乙烯共聚物)、丁苯橡胶等产品继2025年销量创历史新高后,持续保持满产满销,实现首月销量开门红。

亮眼成绩的背后,是公司产品工程师管理模式的持续发力。高桥石化以定制化研发生产为重点,持续推动产品向高端化、差异化转型,在激烈的市场竞争中站稳脚跟。1月,高桥石化定制石蜡、白油产销两旺,分别同比提升50%、63%,以实际成效彰显模式优势。

懂生产通市场  
精准对接终端客户

“上周敲定的定制款橡胶鞋底专

用料,客户希望提升透明度,生产端能同步调整吗?”1月20日,刚出差回来的高桥石化产品工程师朱扬文,来不及休整就直奔丁苯橡胶生产装置现场,那里曾经是他奋斗十多年的“战场”。

近年来,高桥石化选用长期在生产装置工作的专业技术人员作为产品工程师充实到公司营销团队,锚定产品高端化、差异化发展方向,以产品工程师队伍带动研发、技术、生产等团队协同发力,聚焦终端客户需求开发定制化产品,精准对接终端客户群体。

“以往销售重数量轻质量,不仅价格难谈下来,而且销量也波动大。”朱扬文坦言,市场历练让团队达成共识——打磨产品比单纯追求销量更重要。哪怕是小型客户,只要满足定制化需求、形成稳定合作,也能带来稳定的销量,而大型客户的核心需求,正是“人无我有”的定制化产品。

2025年,高桥石化橡胶新牌号产品成功填补国产橡胶在大粒径应用领域的空白,多款兼具低熔点、哑光、低气味特性的ABS新产品陆续推向市场,赢得客户高度认可,产品市场竞争力显著提升。

变“坐商”为“行商”  
产销研用协同实现互利共赢

“以前是装置生产什么,我们就去市场找什么客户,常常出现新产品不符合市场需求、客户个性化诉求传递不到生产端的问题。”高桥石化经营计划部副经理王朋坦言,这是企业以往发展中面临的突出问题。

自推行产品工程师管理模式以来,高桥石化以产品工程师为市场“前哨”,精准捕捉需求、快速传递信号,这一问题得到彻底解决。销售端彻底摆脱拿着“老三样”问市场要不要的被动局面,转变为从市场找需求问自己有没有,产销研用团队再通过技术攻关



华东油气打通道真页岩气外销主通道

2月2日,华东油气分公司位于贵州省的道真页岩气区块的页岩气成功并入地方管网,标志着道真页岩气区块成功打通外销主通道,实现产能释放与市场消纳的高效衔接,正式迈入发展新阶段。因为员工在丹七输油气站巡检。

本报记者 沈志军 摄 通讯员 何贵松 何能举 谷红陶 文

## 化工销售与东方雨虹共建联合实验室

本报讯 2月4日,化销公司与建筑建材行业领军企业东方雨虹共建的绿色建材原材料开发与应用联合实验室在北京正式揭牌,标志着两家行业龙头企业从传统的产品供应关系,迈向以科技创新为驱动、以价值共创为目标的生态共生新阶段。

该联合实验室旨在充分发挥东方雨虹在建筑建材领域的技术积累和市场优势,结合中国石化的研发资源和产业化能力,共同开展绿色建材原材料的技术攻关和应用研究。通过“需求引领开发”的创新机制,以平台联动产销研用各方,实现研发资源依战略

需求精准配置、随市场变化敏捷响应。通过先进材料应用、绿色可持续材料研发、行业标准制定等方面创新,承担起开创双方“第二曲线”的重任,推动建筑建材行业向智能化、绿色化、融合化方向转型升级。

(李鑫 廖永刚)

## 紧急扑救客户着火皮卡

杨红

2月3日,广东韶关市仁化县公安局举行见义勇为表彰会,对广东韶关石油环城加能站站长文彩云,以及员工罗志卫、肖映珍三人予以表彰,嘉奖他们危急时刻挺身而出、勇扑火情的英勇行为。

2025年10月,环城加能站内正有序作业,文彩云突然听到一阵急促呼救:“着火了!前面有辆车着火了!”一名过路司机驾车冲进站内,满脸焦急地寻求帮助。

文彩云闻声立刻冲出口,只见距离加能站仅50米的路旁,一辆皮卡

正冒着滚滚浓烟,火苗已从车身蹿出,越烧越旺。该车紧邻一片竹林,天干物燥之下,一旦火势蔓延,不仅会烧毁周边植被,而且危及加能站安全,后果不堪设想。

“快拿灭火器!”文彩云当即果断下令,肖映珍、罗志卫迅速反应,立刻提起4具灭火器直奔火情现场。文彩云询问过路司机得知尚未报警后,快速拨通报警电话,随后也拎起灭火器冲向燃烧的皮卡。三人熟练操作灭火器,白色干粉喷涌而出,仅5分钟,现场火势便得到控制。

随后,文彩云第一时间确认车内无人员被困,悬着的心才放下。几

分钟后,消防队员和交警赶到现场完成后续处置工作。

事后了解到,该车司机停车去吃午饭,车上装载的两台煮汤青锅炉旁堆放着木柴,汤汁滴漏至木柴上引发火情。所幸加能站员工反应迅速、扑救及时,避免了车辆彻底烧毁,守住了加能站及周边区域的安全。该事件发生后,仁化县电视台、广东省电视台均专程到站,对三人进行采访报道。

“公司定期组织消防演练,让我们熟练掌握应急处置技能,没想到关键时刻真的派上了大用场。”表彰会上,文彩云说。

## 建好油井“病历卡”

连鑫龙

日前,西北油田采油三厂井下作业管理部办公室里,技术员王夔紧盯着电脑屏幕上TK8100CH井的数据——5901.47米钻遇漏失,上提管柱刮卡20吨。“调这口井的‘病历卡’!”

随着技术员鼠标轻点,图文并茂的施工参数、落鱼数据及“地层一井筒一落鱼”三维模型清晰呈现,每一个施工节点的异常都标注得明明白白。

作为采油厂钻修井“管家”,井下作业管理部每年承接各类钻修井作业超220井次,作业周期跨度大、井下数据繁多,且地层条件复杂多变,各类异常情况时有发生。以前遇到井下异

常,技术人员只能翻找厚厚的纸质记录,逐一核对零散数据,不仅耗时费力,而且容易遗漏关键信息,偶尔会因判断偏差影响施工进度。

为破解这一难题、提升作业效率,团队创新推行井筒模型工作法,给每一口井建立专属“病历卡”。“病历卡”不仅录入了修井作业情况,而且详细记录了“治疗方案”,在后续遇到相似地质结构、同类复杂作业和突发难题时,可为技术人员提供精准参考、缩短决策时间。

通过完整翔实的“病历卡”,王夔快速找准井下异常“病灶”,精准施策,当即决定采用三牙轮钻头通井探底,精准清理井下障碍物。经过数小时规

范操作,管柱刮卡摩擦很快降至6吨以下,井下异常顺利排除,为后续完井作业奠定了坚实基础。如今,建“病历”、看“病症”、开“药方”,已成为该团队的工作常态,他们还将单井经验汇总成过程案例本,逐步推广至整个作业区块。

依托该工作法,2025年,采油三厂成功完成9项工艺技术升级,节约大量作业费用,作业效率较往年显著提升。

走近一线

解决“行不行”,真正实现以市场为导向、以客户为中心,实现从“坐商”到“行商”的转变。

产品工程师深入市场走访服务既有客户的过程,也是挖掘潜在应用场景、开拓新市场的过程。“我们不仅要用专业能力服务好客户,而且要与客户携手开发新产品,为双方创造更大价值。”产品工程师王晓彬说。在一次客户走访中,他了解到对方有新产品开发意向,第一时间联动生产装置,组织团队分析产品指标、制定试生产方案和时间节点,推动定制化新产品快速落地,以精准的需求对接和高效的研发生产,为双方共赢奠定了坚实基础。

以定制化破内卷  
延伸产业链筑牢产品优势

面对激烈的市场竞争,高桥石化始终坚持客户导向,以定制化为突破口,为客户提供高效优质的技术服务

和整体解决方案,既以精准的定制化产品赢得客户信任,又凭借核心技术开辟广阔市场空间,推动产业链不断延伸。

针对国内高端汽车内饰企业对材料低气味、低挥发的需求,朱扬文牵头攻克技术难题。他深入生产装置一线,与技术人员反复调整配方、优化生产工艺,在团队协同攻坚下,成功开发出低气味ABS产品,其TVOC(总挥发性有机化合物)值远低于行业标准,一举成为多家高端汽车内饰企业的首选材料。“最初客户对国产材料存在顾虑,我们不仅免费提供样品,而且派技术人员现场指导应用,用过硬产品质量打消客户疑虑,最终赢得认可。”朱扬文说。

如今,高桥石化以产品工程师管理模式为“风向标”,构建起市场需求牵引、研发技术支撑、生产制造落地、终端服务保障的产销研用全链条协同体系。

## 销售华北协同安徽石油提升油库保供能力

本报讯 1月29日,4000吨95号汽油卸入安徽石油宿州油库储罐,至此,该油库可同时接卸92号、95号汽油和柴油3个品号油品,标志着销售华北成功协同安徽石油提升宿州油库保供能力,为皖北区域能源保供注入强劲新动能。

宿州油库是安徽地区重要的油品储运枢纽,改造前仅能接卸92号汽油和柴油两个品种,难以满足区域市场发展需求。为突破这一瓶颈,销售华北与安徽石油充分发挥产销一体化优势,经多次实地调研、科学测算,确定并实施油库升级改造项目。

销售华北主动发挥大区枢纽作用,联合安徽石油完成油库改造,新增95号汽油储罐;协调齐鲁石化优化排产,增产95号汽油;联动国家管网相关单位,同步完善数量质量管控体系、制定应急处置预案,确保油品供应质量安全链条可控。

油库改造后,山东地区高标号汽油资源可通过国家管网鲁皖一期管道直供安徽,大幅降低物流成本和周转损耗,有效填补宿州及周边市场高标号汽油供应短板,满足了市场日益增长的需求,区域能源供应保障能力实现质的提升。(李新任 虹宇 武林)

## 济南炼化做大重油及特色产品加工量

本报讯 记者孙丽颜报道:今年以来,济南炼化锚定效益目标,动态优化生产经营策略,深挖重油及特色产品加工潜力,做大加工量,1月,吨油利润排名集团公司炼化企业前列,实现生产经营开门红。

该公司聚焦原油降本增效,持续优化原油自采全流程管控,加大原油重质化推进力度,胜利原油加工量同比提高10%,通过科学库存运作实现降本。生产上,坚持“减柴、稳汽、增航、做特”思路,推动预处理装置减压渣油直供焦化装置,确保焦化装置满负荷运行。优化催化裂化装置原料

操作,负极材料和预焙阳极专用焦产量同比增长265.6%,航煤产量同比增长7.8%。同时,调整润滑油系列装置工艺,优化变压器油生产流程,全精炼石蜡产量同比增长43.2%,全力提升高附加值产品加工量。

公司牢固树立“安全是最大的效益”理念,高标准开展HSE大检查,严格落实冬季安全生产和大气质量保障措施,加强重要时段值班值守与应急响应,针对性整治火车台装车等VOCs(挥发性有机化合物)控制重点环节,持续保持安全环保形势稳定向好。

## 茂名石化新建物资配件无人仓库投用

本报讯 记者张亚培 通讯员莫益辉 曾思粤报道:日前,茂名石化化工中区物资配件无人仓库建成投用。这是该公司继炼油片区物资配件无人仓库后打造的又一智能化无人仓储项目,依托仓储物流智能化技术,实现仓储出入库作业效率大幅提升。

该无人仓库包含地面自动化作业区、立体货架区、超大物资货位区三大功能区域,配备自动分拣机械臂

等智能设备,融合5G物联网、机械臂3D智能识别分拣、AGV机器人等前沿技术,通过智能物资管理系统调度集成,实现入库、出库、盘点等仓储流程自动化、可视化管理。

无人化作业模式下,仓库实现物资一键上架、机械臂智能分拣出库,库容较传统仓库增加3倍,整体作业效率提升50%。目前,仓库运行稳定,各项作业流程顺畅高效。



中安联合严格落实冬季安全生产各项措施,克服雨雪等恶劣天气影响,在确保空分装置安稳高效运行的基础上,紧抓春节前市场有利契机,加大液氧、液氮、液氩等空分产品销售力度,有效压降产品罐容库存,为春节期间装置保持生产负荷稳定创造了有利条件。图为近日空分液体产品充装现场。赵天奇 摄

## 上海工程联合攻关绿色甲醇项目打通全流程

本报讯 记者钟剑锋报道:近日,由上海工程公司联合华东理工大学、上海复洁科技等单位共同攻关的沼气全碳定向转化制绿色甲醇关键技术中试验证项目,成功打通全套工艺流程,产出符合国际航运燃料标准的绿色甲醇产品。这一成果不仅填补了国际沼气全碳转化制船用绿色燃料领域的技术空白,而且为全球航运业绿色转型提供了坚实物质基础。

该项目创新性构建全链条闭环工艺体系,可将沼气中甲烷与二氧化碳所含碳元素近100%定向转化为绿色甲醇,真正实现碳元素的物尽其用。同时,该技术路线较传统绿色甲醇合成路径生产成本低30%以上,为规模化应用筑牢基础。目前,该技术已获得ISCC(国际可持续发展与碳认证)双重认证,具备进入国际绿色燃料市场的资质。