

以用户思维 驱动经营模式转型

徐婕

当前,成品油市场竞争已从增量扩张转向存量博弈,加油站单纯依靠地理位置和价格促销的“流量”模式难以维系。要想在激烈的同质化竞争中突围,必须将经营重心转向客户服务,以用户思维驱动经营模式转型,把每一位客户当作长期合作伙伴来服务。

从考核增量转向深耕留存。应调整考核指挥棒,增加客户复购率、净推荐值、投诉闭环率等用户维度指标,同时对在客户关系维护、老客户介绍中表现突出的员工给予专项激励,引导大家从做“一锤子买卖”转向经营“长期关系”。

让客户声音驱动经营改进。很多加油站缺少客户反馈的系统化收集与闭环处理。应在加能现场、便利店、支付页面设置便捷的评价入口,统一归集客户建议,形成客户声音平台。对合理建议明确责任人,整改时限,并主动告知客户整改结果,让每一次投诉都转化为信任重建的机会。同时定期分析高频客户、流失客户的原因,用真实数据指导服务优化。

用差异化服务构建信任优势。要围绕“进站—加油—支付—离站”全流程细化行为标准,让问候、指引、响应、送别都有温度。更要因地制宜打造“小场景”优势:社区站可提供快速代收、应急药品;国道站可作为货车司机提供免费热水、休息室。同时主动公示油品质检报告、计量检定证书,让诚信从口号变为可感知的行动。



西北油田雅克拉采气厂 成功打捞永久式封隔器

本报讯 近日,西北油田雅克拉采气厂在DLK19井成功应用“磨铣+套铣+震击打捞”组合工艺,顺利进行SAB-3型永久式封隔器处理打捞作业,成为西北工区首例成功案例。

为满足该井后续开发要求,需处理打捞封隔器。SAB-3型永久式封隔器作为原厂定型产品,磨铣工具难以切削,同时经过长期井下高温高压环境影响,常规解封手段完全失效。对此,技术团队采用“磨铣破体、套铣清障、震击解卡”攻坚路线,成功将封隔器整体捞出。这一成功实践验证了组合工艺在处理超深井永久式封隔器方面的有效性,为同类型复杂作业提供了可复制的技术范本。(刘金辉 杨倩文)

江苏宿迁石油 探索跨界营销新路径

本报讯 目前,2026年“苏超”(江苏省城市足球联赛)正火热进行。江苏宿迁石油以品牌矩阵为载体,深度融入赛事场景,积极探索“体育+能源+服务”跨界营销新路径。4月以来,易提举车套餐累计销售量同比增长47.6%。

该公司精准定位球迷入场至观赛的全流程,打造沉浸式品牌体验空间。现场设立宣传展位,开展特色主题营销,一站式满足球迷出行需求。借势顶级流量,品牌形象登陆赛事第二现场巨幕,持续放大品牌声量。大力推广“苏超门票免费抽”活动,撬动爱跑98油品增量价值。(戴明明)

湖南郴州石油油库 投用智能化自动取样设备

本报讯 近日,湖南郴州石油油库投用智能化自动取样设备,优化了作业流程,提升了管理效能。

传统人工取样流程繁琐、效率偏低、误差较大,且存在安全隐患。新设备通过计算机集中操控,大幅提升取样标准化、精准化水平,降低了员工工作强度和作业风险。下一步,郴州石油将持续加大智能化投入,以智能化技术应用推动精益管理、筑牢安全防线。(何 琨 何震)

河北邢台石油 精准发力推动 LNG 业务发展

本报讯 今年以来,河北邢台石油以市场为导向,以客户为中心,多点发力推动LNG业务发展,1月至4月销量同比提升30%。

该公司深耕区域物流市场,深入摸排客户需求,优化站点网络布局。健全动态资源保障机制,精准匹配供需节奏,全力保障气源稳定、足量供应。推行“一户一策”服务,客户经理上门服务、全程跟进,深化客户开发与长效维护。聚焦服务升级,完善站点便民配套设施,让客户获得更优质体验。(王隆昌)

金陵石化通过实施生产方案动态调优、运行瓶颈专项攻关、加快人才培养等措施,大幅提升装置运行效能

精细优化推动装置长周期平稳运行

本报记者 陈伟伟 通讯员 王恒

5月11日,金陵石化对二甲苯装置大修各项工作正在有条不紊地推进,歧化循环氢压缩机润滑油管线已经恢复,润滑油系统和密封系统检查完毕。该装置于4月15日开始停工检修,标志着其以连续平稳安全运行2295天的优异成绩刷新投产以来长周期运行纪录。

自该装置2020年1月3日进入第三周期生产后,金陵石化通过实施生产方案动态调优、运行瓶颈专项攻关、加快人才培养等措施,大幅提升装置运行效能,保障装置长周期平稳运行。

狠抓平稳生产 深度优化创效益

“今天的优化方案是优化吸附分离操作,增产芳烃产品,大家要稳住检修前的运行期,及时处理生产波动。”4月1日上午,在金陵石化化工二部对二甲苯装置操作室中,装置主任陈伟伟正在对当日工作进行提醒。

始终秉持“大平稳就是大效益”理念,化工二部紧盯市场持续滚动测算优化,调整歧化负荷与配比,优化产品结构,详细制定优化方案。充分发挥歧化单元产品结构灵活的特点,及时调整原料配比,精细调控温差和塔压等关键参数,科学合理提升歧化反应负荷,运用日优化等信息系统围绕苯类产品增产做足文章。

此外,他们还持续深化过程安全管理,协同电仪、安全、工艺、设备等专业,开展报警、联锁、盲板专项治理,加大交接班、盯表纪律、异常响应等环节督查力度,聚焦关键、重要及高频报警开展根源分析整治,提升报警处置及时率。通过一系列举措,该装置的自控

平稳率提升至99.5%,本周内累计生产苯类产品超500万吨,关键产品收率始终保持行业先进,为创效作出了积极贡献。

着力突破瓶颈 靶向攻关见成效

“目前重芳塔塔为低负荷运转,犹如‘小脚穿大鞋’,当出现干扰时参数易产生波动。应密切关注塔底压力、塔底重沸液返塔温度变化趋势,当偏离稳态参数时,须及时对塔顶底采出和回流进行调整,直至恢复稳态。”在该部芳烃优化小组4月月度例会上,工程师刘萧峰汇报了生产中存在的问题及解决办法。

技术团队从技术攻关、设备维护和流程优化三方面发力,着力突破装置运行瓶颈。为装置长周期运行“把脉问诊”,围绕制约装置高效运行的顽

疾,设立攻关专题,先后优化攻关解决装置综合能耗高、邻二甲苯产品质量不稳定、异构化催化剂芳烃组分损耗高等问题。

在做好技术攻关的同时,他们坚持“设备问题不过夜”原则,组成机组特护攻关小组,将机组运行参数和机泵状态监测纳入监盘和报警管理,充分利用设备状态监测系统建立关键机组动态数据台账,抓实预防性维修,严格关键步骤确认,外操巡检和内操盯表,最大限度减少生产波动。

聚焦人才培养 紧贴实战砺精兵

“过硬的人才队伍是保障装置长周期运行的基石,我们坚持‘干什么学什么、缺什么补什么’的原则开展培训,分层级开展涵盖业务管理和操作技能专项竞赛,加速员工各项能力培

养。”化工二部经理周来金介绍。

一直以来,金陵石化坚持以实操训练、“师带徒”、业务竞赛、应急演练、仿真训练、在线练习等方式为抓手,紧贴生产现场加强员工基本功训练,完成装置“培训岛”题库创建,开展全员答题练兵,成立联合督导组对员工练兵实施情况进行监督和每周统计学习进度,同时由督导组审核考核内容并采用现场抽考检验成效,最终将每月检查结果兑现考核,为装置长周期运行提供人才和技术保障。

此外,针对出现的各种问题展开技术分析和培训交流,组织班组摸索总结各种异常操作工况的处理经验,为以后再遇到类似操作处理提供技术支持;建强“传帮带”团队,围绕装置检修停工及吹扫流程、关键设备原理结构、检修质量控制等内容,及时组织开展现场培训。



为安全生产筑牢数智防线

近年来,华东油气分公司泰州采油厂持续推进智能化升级,打造“人防+技防”立体防控体系。当前已实现风险管控从“被动报警”到“精准预警”的转变,通过集输、供热系统的全流程线上管控及周界入侵报警、双防智能巡检等功能的应用,为安全生产筑牢数智防线。图为5月1日洲城联合站技术人员通过中控屏幕,进行生产运行与安全风险实时监控。(沈志军 通讯员 赵龙文)

胜利油田构建石油工程质量管控体系

本报讯 近日,胜利油田在罗家区块应用石油工程监督中心创新构建的复杂岩性定量解释新技术方法,罗325井精准识别油层82.4米,单井解释符合率提升至95%以上。今年以来,该中心通过技术创新驱动质量提升,以地质工程一体化专班运行为抓手,聚焦固井、测井、试油等关键环节,构建起覆盖石油工程全链条的质量管控体系。在固井方面,坚持“管理+技术”

双轮驱动,深化与采油厂、固井中心协作,并研制符合生产实际需求的优质水泥浆体系。在测井方面,创新构建管理、工艺、技术、设备四维协同机制,推行“数据驱动+风险预警”前置管理,提高测井一次成功率。同时,在试油、压裂等环节,不断提升作业质量,强化物料质量监管。下一步,该中心将持续深化“数智化、一体化”监督新范式,推动各专业质量指标稳步提升。(杨生利 王波)

扬子石化橡胶产品产销量稳步增长

本报讯 今年以来,扬子石化橡胶部以“稳产高产、提质增效”为主线,抓实工艺优化、设备保障与精细化管理,实现丁苯橡胶与顺丁橡胶产销量稳步增长。1月至4月,装置持续保持稳产高产,丁苯橡胶、顺丁橡胶产销量同比增长2.68%。

橡胶部精准发力持续优化生产工艺,针对丁苯工区卸料槽胶乳温度低、丁二烯回收效果差等问题,组织专业骨干开展提高卸料槽温度技术攻关,有效增强了胶乳稳定性,通过

精细管理,确保聚合反应系统平稳高效。在设备运行上,加强设备全生命周期管理,对现场机泵进行全面排查,对发现的问题及时进行闭环整改,常态化开展预防性检修、关键部位清理,确保设备处于良好状态。在工艺操作上,深化内外操联动与精细巡检,通过小指标竞赛、技术攻关不断提升操作水平,严守安全环保和质量底线,全面加强隐患排查与全过程质量管控,实现装置高负荷下安全稳定运行。(王宇 谢宇 陶炎)

南阳能化成功开发橡胶防护蜡新品

本报讯 近日,河南油田南阳能化公司定制生产的60吨NYTX-228橡胶防护蜡送达客户,根据订单要求,为该客户生产的180吨橡胶防护蜡正在加紧生产,这标志着该公司新开发的橡胶防护蜡新品获得客户认可。

该客户是轮胎行业知名企业。根据客户产品开发需求,南阳能化组织研发技术人员开展攻关,通过提高黏度、异构含量等指标,大幅提升产

品耐热性和抗老化性能,满足产品在较高环境温度下正常使用的需求。产品质量指标符合客户要求,为南阳能化特种蜡产品拓市扩销增效增添了新动力。

今年以来,南阳能化持续深化一体化攻关,突出延链补链强链,加快新产品研发,先后开发NYTS-219枝条密封胶、NYTX-228橡胶防护蜡等2个特种蜡新品。(蒋永明)



安庆石化厂大修改造工作日益临近,该公司针对装置运行末期特点,从严落实巡检盯表、关键部位特护等管控措施,建立“一装置一策”特护方案,加密巡检频次,强化隐患排查,全力确保生产安全平稳有序。图为5月8日炼油一部员工在装置现场检查特护设备运行参数。卓姣娥 摄 李丁玲 文

化销华中推动PVB产品销量显著增长

本报讯 今年以来,化销华中坚持以客户需求为导向,通过定制化服务精准赋能。前4个月,与生产企业宁夏能化共同推动PVB(聚乙烯醇缩丁醛树脂)专用料销量同比增长30%,创同期历史新高。

该公司深化与头部客户的战略合作,坚持需求导向,建立快速响应机制,优化订单交付与物流保障,保障战略客户生产供应,以全流程服务稳定核心渠道。深化产销衔接,通过联合走访、定期产销对接会、商

情专刊传递等方式与宁夏能化紧密协作,聚焦PVB专用料纯度、黏度、稳定性等关键指标优化,推进产品定制化升级,以技术支撑高端市场拓展。全面梳理PVA(聚乙烯醇)产业链下游应用领域,结合产品特性及结构,细化市场拓展路径,量化攻坚任务指标,加大市场开拓与深耕力度,重点强化PVB专用料的推广与销售,提升市场占有率和品牌影响力。(苏丽丽 吕奕)

江汉盐化工漂粉精产品完成碳足迹认证

本报讯 记者夏梅 通讯员黄红霞报道:5月11日,在江汉油田江汉盐化工漂粉精库,58.3吨漂粉精正在装车,准备发往比利时、德国等欧洲国家。该批产品持有完整的碳足迹认证报告,相当于拥有了出口欧洲的“通行证”。

今年,欧盟碳边境调节机制(CBAM)正式迈入实质性实施阶段,给化工产品出口带来挑战。江汉盐化工是全球最大的含氯消毒剂生产

基地,其漂粉精产品远销90多个国家和地区,其中欧洲市场占其出口总量的16.23%。为此,江汉盐化工主动开展碳足迹核算,全面梳理从原材料获取、生产制造、运输到使用全过程的数据,系统整合能源、物料和工艺参数,并与科研单位合作,建立了覆盖漂粉精产品全生命周期的碳足迹核算模型。经核算,每吨漂粉精的温室气体排放量低于欧洲市场现行要求。

在量化各环节碳排放的过程中,江汉盐化工发现原材料硝石灰的生产,以及漂粉精生产中蒸汽、烧碱、氯气等辅助材料的能耗较高。针对这些问题,他们及时与原料供应商沟通,优先选用低碳开采工艺,同时有针对性地开展节能改造。下一步,江汉盐化工将加快建设并完善碳足迹管理平台,实时采集、监测工艺流程中的各项碳排放数据,实现碳排放的量化、可视化、可追溯。

浙江衢州石油加快向油气氢电服综合能源服务商转型,实施加快新能源布局、多元赋能经济民生等措施

深耕县域市场 服务地方发展

古思诗

“以前充电站不多,我们跑网约车最怕找不到充电桩。现在,城区和高速公路口都有了快充站,能省下很多时间。”日前,在浙江衢州开化县桐花充电站,网约车司机李师傅说。该站由浙江衢州石油与开化县政府合作建成,是衢州石油主动融入地方发展、服务民生需求的一个生动案例。

近年来,衢州石油加快向油气氢电服综合能源服务商转型,通过整区整县推进新能源布局、服务地方能源发展、多元赋能经济民生,累计建成充电桩1337个,当地充电量市场占有率达60%。与此同时,依托能源服务网络,有力带动当地特色易提商品销售额增长,切实服务地方、助力乡村振兴。

扎根县域 新能源网络加速覆盖

近年来,衢州市新能源车渗透率不断提高。为满足市民绿色出行需求,衢州石油积极融入当地能源绿色低碳发展战略,主动将能源触角向县域延伸,先后与开化、龙游县政府签订战略合作协议,推动新能源整区

整县发展。同时,与16家地方国企达成合作,实现了从“单点突破”到“全域开花”的跨越。

以此为基础,衢州石油加速构建充电网络。加快推动“三纵三横”重卡低碳走廊落地,首期投入运营狮子口、航埠等13座重卡充电站;聚焦核心商圈、大型小区、政务枢纽等场景,打出“能源合作、属地特色”组合拳。目前已形成“重卡+小车”双轮驱动模式,构建起覆盖全场景的补能服务体系。

建言献策 服务地方能源发展

为推动当地能源市场健康发展,衢州石油深入调研,建言献策,提出统筹LNG网络布局、优化加油网点、规范市场秩序等建议,相关建议被纳入当地成品油零售体系“十五五”发展规划,为地方能源政策制定提供了有益参考。

同时,他们按照当地政府能源布局规划,与当地企业合作租赁G60高速公路柯城出入口加油加气站,并结合全市在营加气站,以及正在全面推广升级为集加油、加气、充电、购物、休闲功能为一体的衢龙加能站,全力推

动LNG重卡加气走廊建设,助力打造浙皖闽赣四省边际LNG消费高地,为地方物流降本增效、服务民生出行提供支撑。

多元拓展 为经济与民生赋能

衢州石油充分发挥渠道优势,为地方企业和百姓办实事、解难题。针对部分本地出口企业因国际市场波动面临的滞销难题,该公司第一时间响应浙江石油开展的助企行动,将符合条件的本地产品引入全省130余家易捷门店。通过贴近市场的营销策略,帮助多家企业实现“出口转内销”,既拓宽了企业销路,又让本地优质产品惠及更多百姓。同时,衢州石油还在易捷店开设“衢州特产专区”,引入优质品牌,同步推向全省,助力“衢货出山”。

此外,在公共服务领域,与市中心血站合作,成为献血者纪念品独家供应商;在文旅融合方面,与市文旅局签约95号公路环线“品质自驾”共建计划,布局自驾游驿站并开展“自驾游礼包”活动,推动能源服务与文旅资源深度融合。