

油品销售：从卖产品到卖服务

肖华 段义彰 杨斯鹏 黄志阳

每一天,地处全国的3万多座加油站和2万多座易捷便利店里,20余万员工为顾客提供近2000万人次高品质的油品或非油品服务。

中国石化油品销售企业作为石化产业链下游环节,业务范围主要包括成品油、非油商品经营等内容,拥有完备的销售和物流体系,是集团公司最主要的对外服务窗口。

中国石化集团公司董事长傅成玉表示:“要让人民满意成为企业和员工的自觉追求,要为人民提供品质更高、性价比更好、更健康舒适的产品和服务。”根本秘诀就在于“服务”二字,从“卖产品”向“卖服务”的转变,从“外延式”到“内涵式”发展的转变,努力提高客户和社会各界的满意度。

加强管理 打造“质优量足”金字招牌

“质优量足”是中国石化立足于市场的金字招牌。2013年,在国家质检总局公布的涉及北京、天津、河北、山西等13个省市区的180家经销企业的车用汽柴油抽检结果显示,中国石化受检加油站油品100%合格。

多年来,中国石化致力于严把油品进、运、储、销等各环节的数量质量关,采取全过程、全方位、全员参与的数质量管理方法,建立了数质量管理监督部门。

自2011年全面启动ISO9000质量管理体系建设工作以来,中国石化先后修订20项数质量制度办法,强化全过程控制和分环节管理,加快精密质检仪器设备和专业技术人才引进,目前已有11家油品销售企业质检中心通过国家实验室认可(CNAS认证),20家获得国家或当地质检部门的依法授权和计量检定认证。

此外,中国石化还加强对易捷便利店商品进货、上架、流转等方面的质量管控,开展“易捷万店无假货”活动,坚决杜绝出售假冒伪劣商品和过期食品等损害消费者利益的行为,让消费者买得放心、用得舒心。

油品升级 10年走完欧美30年之路

十多年来,中国石化不断加快推进油品质量升级。1999年,他们率先



非油品质量:易捷便利店工作人员在检查商品的生产日期,对临期商品进行下架处理。

实现了汽油无铅化,取缔了70号汽油;2002年,他们率先向北京、上海、广州供应清洁汽油;2004年至2008年间,他们先后投资约120亿元全面提升油品质量,向全国供应国Ⅱ标准清洁汽油;2009年,他们继续投资油品质量升级项目,分阶段、有步骤地推广使用国Ⅲ汽油;2013年,在天津、杭州、海南、上海、江苏八地市和广东六地市提前推广实施国Ⅳ、国Ⅴ汽油标准,并将于2014年全国范围内全面推广……从含铅汽油到国Ⅰ、国Ⅱ、国Ⅲ、国Ⅳ,中国石化用10年时间走完了欧美国家30年的油品质量升级之路。

“绿色低碳发展”之路任重道远,仍需砥砺前行。中国石化将始终秉承绿色低碳发展理念,致力于提高空气质量,促进经济和社会可持续发展,持续做好新技术研发与运用,不断升级油品质量,减少尾气排放,积极为国家建设绿色、低碳、环保型社会贡献力量。

便民服务 “一卡在手,各地加油”

“没想到在加油站也能给信用卡还钱,不用到银行排队,比上网还钱还省事!”北京车主小谈对中国石化京林加油站新安装的“拉卡拉”支付终端机赞不绝口。其实,不仅是便民“拉卡拉”,中国石化还在加油站开设了包括加油卡积分兑奖、油品知识咨询、应急药箱、车辆加水、厕所开放、手机充电、轮胎充气、方便油桶、商品送货上门、热水供应等众多便民服务项目。

目前,位于全国城市中心地区超

过2万座加油站便民服务项目在80项以上,部分位置好、规模大的加油站里,便民服务项目多达18项,他们力争让客户在中国石化加油站享受到舒心、便捷的一站式优质服务。接下来,中国石化将继续加强与电信、移动、银行、邮政、保险、汽车销售等行业的合作,进一步拓展服务功能。

近些年,中国石化还在增值服务方面打起了“科技牌”,他们推出“集充值加油、用油管理、持卡消费、积分回馈、维修救援”等功能于一体的加油IC卡,并在全建成2.7万多座联网加油站,客户只需持卡到任意一家中国石化联网加油站即可加油,真正实现了“一卡在手,各地加油”。此外,中国石化还向加油卡记名卡用户提供免费本地救援服务,凡注册救援服务的车辆非事故性的缺水、缺电、缺油、换轮胎,都可以拨打电话24小时救援热线进行求助。

满足需求 打造最美“汽车生活驿站”

立足便捷服务、满足客户多元化需求是中国石化非油品业务经营理念,打造“汽车生活的驿站”是易捷品牌内涵。近年来,中国石化不断完善加油站服务功能,朝着“一站一店”的目标,在加油站内增加易捷便利店以及开设餐饮店、汽服中心、加油卡销售中心等。

从最初的几十家到如今的2万多家,易捷便利店开店数量逐年递增,其商品品类也不断丰富。

目前,中国石化与麦当劳、肯德基合作开设“汽车穿梭餐厅”,与知名汽服品牌合作开设汽服店。此外,中

国石化还在不断完善加油卡功能,积极推行加油卡网上营业厅、自助圈存业务,建立直分销客户短信平台,在加油站提供预约销售等各类便捷服务,加快推进餐饮、洗车、购物等业务开展,丰富加油站服务功能。

中国石化加油站致力于为客户打造更美好的“汽车生活驿站”。余家海高速服务区是中国石化第一座完全自主设计、建设、运营和管理的服务区加油站,集合了加油、加水、休闲、就餐、购物、娱乐、赏景、会谈等21项人性化、特色化服务,环境优美,功能齐全,不仅成为中国石化高速公路服务区的样板标杆,更担负起云南省政府对外宣传旅游文化名片的重任,还被媒体誉为“中国最美丽的高速服务区”。

履行责任 急难险重时刻勇挑重担

中国石化作为国有特大型能源企业,肩负的任务不仅仅是完成油品、非油品供应,作为覆盖全国的服务窗口,更义不容辞地履行着社会责任,特别是在面对急难险重的任务时,中国石化全心全意为人民服务。

早在2008年汶川地震期间,中国石化就提出“救灾车辆和设备开到哪里,油品就配送到哪里!”2013年4月20日,四川雅安发生7级地震。在震区芦山、宝兴一线,中国石化在没有加油站点的情况下,紧急调配两辆移动式加油车,冒着滚石、余震的危险,满载1.44万升柴油深入震中区域,第一时间保证抗灾用油供应。雅安及周边地区的加油站专门开辟绿色通道,24小时保证救灾车辆的加油服务。

2013年10月中旬,受“菲特”强台风影响,浙江余姚城区部分被淹,电力、通讯中断,食品、日常生活用品紧缺。作为城区内仅正常运营的两座加油站,中国石化文山路、谭家岭加油站被设为抗灾用油定点供应站、民生物资发放中心和志愿者驻点,非常时期,加油站工作人员24小时坚守,全力保障了救援行动的顺利开展。

在未来的工作中,中国石化将坚守信念“以服务树品质”,矢志不渝地履行国有企业政治责任、经济责任和社会责任,并一如既往地接受社会各界的监督和检查,全力打造让人民满意的世界一流能源化工公司。



威海38站三合一

金陵石化：从国Ⅲ到国Ⅴ的跨越

窦豆 徐捷

2014年2月25日11:10,随着金陵石化成品油罐区标有“国Ⅴ柴”阀门的打开,首批3000吨国Ⅴ柴油徐徐流入江苏石油南京分公司油库,标志着公司开始批量出厂国Ⅴ柴油,用于南京行政区内的所有油库、加油站的置换,确保4月1日0点之后用户所加车用柴油一律为国Ⅴ,实现南京青奥会前柴油升国Ⅴ的目标。

金陵石化董事长、总经理戚建国说:“金陵石化将进一步优化生产经营,提升清洁能源保供水平,在企业发展的同时为社会主义生态文明建设多作贡献。”

2013年,金陵石化生产国Ⅳ、苏Ⅴ汽油总量达334.34万吨,保持了国内清洁汽油生产的“第一大户”。金陵石化作为华东成品油的主要生产企业,主动承担了南京市柴油从国Ⅲ“跳”至国Ⅴ的任务。该公司去年已经生产了3万吨欧Ⅴ标准的柴油供应海外市场,既检验了装置生产能力,也积累了一些生产经验,为这次提前升级的批量生产打下了基础。

长期以来,金陵石化把履行社会责任作为国有企业的义务,顺应社会清洁油品的需求,启动了油品质量升级改造项目,如期实现了“2012年4月1日南京供应国Ⅳ汽油”、“2013年1月1日江苏沿江八市全面使用国Ⅳ汽油”以及“2013年11月1日江苏沿江八市全面使用苏Ⅴ汽油”的三大控制目标,促成了上海至南京长江两岸一条“绿色汽油”波带。同时,为配合南京市举办青奥会,公司努力推进柴油升级,助力南京车用柴油今年4月1日从国Ⅲ“跳”国Ⅴ,为地方“蓝天工程”贡献了自己的力量。

为了配合油品质量升级,金陵石化从2011年初开始实施油品质量升级改造项目。这一项目总投资达60亿元,包括800万吨/年常减压、180万吨/年渣油加氢、350万吨/年催化裂化、150万吨/年催化汽油吸附脱硫、10万吨/年硫黄等,共10多套装置。使公司具备了规模生产国Ⅳ和苏Ⅴ汽油的能力。

为了满足南京乃至整个江苏“蓝天工程”的需求,金陵石化在油品升级的道路上始终没有停步。随着市场需求的逐年增长以及苏Ⅴ柴油的推广,在完成沿江八市苏Ⅴ汽油供应的同时,公司着手实施下一步的油品质量升级工程,以满足日益扩大的苏Ⅴ汽油的需求和柴油的质量升级。

油品质量的升级,前提是生产装置的升级和生产工艺的升级。因此,去年以来,公司查找出与升级要求不符的生产装置和技术瓶颈,开始了油品再升级的技术攻关,实施了柴油加氢等装置的改造,更换了装置催化剂。为了配合汽柴油的质量升级,公司还加大了储运系统的改造力度,建设了4台2.5万立方米的柴油升级调和罐,实施了储运中转罐的改造,升级后的油品将由此罐输入石埠桥码头,通过水路送往油品销售市场。通过储运项目建设,公司成品油的总储量将增加12万立方米的库容,可以满足升级油品的调和中转需要。

在推进油品质量升级的同时,金陵石化围绕“每一滴油都是承诺”的质量方针,设计了一套完整的质量管理体系。13个方面的质量管理制度,从原油进厂到生产中间产品、产成品,再到加剂、检验、出厂以及质量抽查等,每一个环节都有规范约束,每一个岗位都有职责规定,每一个质量问题都可以找到责任人。

江苏地方使用高标准清洁车用燃油,极大促进了生态环境和空气质量的改善。江苏省环保部门介绍,驻苏石化企业的不懈努力,促进了车用油品升级工作,江苏已率先成为国内高标准清洁车用燃油推广范围最广、覆盖人口最多、供应和消费量最大的地区。

背景

金陵石化是一个先有工厂、后组建公司的老企业,虽然公司成立于1982年元月,但主要炼油业务要追溯到1958年成立的南京炼油厂,是国家第二个五年计划时期建设的重点项目。1983年,中国石化总公司成立后,金陵石化在中国石化的领导下,坚持依靠科技进步,加快装置技术改造和产业转型升级,尤其是在国内率先实施了油品质量升级改造,成为中国石化重要的清洁燃料油生产基地。2013年,全年加工原油1713.25万吨,生产汽煤柴油1002.26万吨,汽油和航煤产量分别位列全国第1和第2。实现销售收入1082.54亿元,成为南京市首家销售收入突破千亿元的工业企业。

中石化石油工程公司：专业化重组的样本

(上接 G03版)

组建伊始,公司就在控制用工总量、压减管理层级、提高管理效率等方面做出了探索性的尝试:在地区公司,通过以效益为导向的约束激励机制,让二级单位的机关后勤富余人员自愿流转到生产一线岗位;在公司本部和在京专业公司层面,打破行政体制束缚,推行管理资源共享。

薛垂卫曾是中石化石油工程公司下属单位机关的一名科长。但在2013年12月,他转身一变,成为了公司东北项目部的一名协调员。在公司改革过程中,有许多像薛垂卫

这样的机关干部自愿流转到生产一线,仅中原石油工程公司一家地区公司,就有275人从机关走向基层,有效缓解了基层队伍结构性矛盾,提升了基层的整体创效能力。地区公司的二级单位机关人员精简后,也带来了效率的提升。中原石油工程公司中原项目部50727钻井队平台经理焦开波对此深有体会:“原来要找两三个科室办的事,现在找一个科室就解决了。”

在公司本部和在京专业公司,推行的是管理资源共享体系。公司成立之初,就按照精简高效的原则配备人员,公司本部只有100余人,

却管理着上百亿元资产、14万多名员工。人少,工作量却不能少;人少,服务质量不能降低。如何保证高效工作,优质服务?公司打破行政体制束缚,确定了合并机构、合署办公和转换机制、优化业务流程三种资源共享模式,有效推进了QHSE、党群、外事、法律、财务、信息化建设、人力资源等管理和公共服务资源的优化共享。

接下来,公司将进一步加强顶层设计,深化推进内部结构调整;从公司、地区公司(专业公司)、二级单位三个层面推进结构调整;着力推进用工结构调整,压减用工总量。

培育高端业务： 凭借特色服务勘探开发

2月19日,中石化石油工程公司在四川南页1HF井顺利完井,完井井深5820米,创下国内最深页岩气水平井纪录。中石化石油工程公司把打造非常规石油工程特色技术,作为培育高端业务的主要内容之一,瞄准非常规油气大力开展科技攻关、集成创新和现场应用,初步形成国内领先的非常规石油工程技术系列。除非常规石油工程技术外,公司还初步形成了一批具有国内领

先水平的工程技术系列。

公司成立之初,领导层清醒地意识到,尽管公司在收入规模上位列世界同类油服公司第四位,但高端业务发展滞后,高层及技术缺乏,中低端业务比例过大,核心竞争力和整体盈利能力不足。于是,公司按照“有所为,有所不为”的原则,对公司自有技术和特色优势技术实施系统集成,打造品牌技术,研制了达到国外同类水平的系列随钻测量仪器、随钻电磁波电阻率实现产业化;形成了具有自主知识产权的地球物理“1”技术体系,并成功向国内外发布;核磁共振、声电成像测井、套管

井测井等特殊测井技术应用取得较大进展;具有世界一流技术水平的“发现6号”多缆物探船实现了建造和投产的无缝连接。

2014年,中石化石油工程公司将围绕“开拓市场、调整结构、优化资源、打造高端”四个方面深化改革,通过持续推进结构调整和资源优化,不断提升运行效率和资源配置水平,促进公司内涵发展;通过强化外部市场特别是海外市场开发,采取机制体制性措施聚集优势资源,打造高端业务,在有质量、有效益的基础上促进公司规模发展。