

## 生意经

## 上合青岛峰会为何让金盾“加油”

本报记者 刘成 通讯员 姜花

看着最后一批上合青岛峰会贵宾用车加满油缓缓从金盾加油站驶出，金盾石化集团董事长高崇东这才稍微松了口气。作为本次上合青岛峰会的主供应商，金盾加油站承担了大会80%用油，并以优质的服务得到了组委会的肯定。为什么如此重量级的国际盛会会选择金盾？

## 精选知名炼厂高品质油品

要成为上合青岛峰会用油提供者需要经过国家及青岛市有关部门的层层筛选，其中首要的“敲门砖”就是油品质量。一直以来，金盾在油品质量把控上都极为严苛，这在行业里都是出了名的。

高崇东说，当初他们在筛选炼厂时，就曾先后考察了20多家规模较大的炼油厂。“我们的原则是选‘五好’炼厂，即原料好、添加剂好、工艺设备好、管理水平好、人员素质好。最终，我们选定了中石化青岛炼化为主采购提货厂。他们的原油都是低硫原油，可从源头上保证质量。”高崇东视油品质量为企业安身立命之本。“考虑到本次上合青岛峰会车辆用的大都是‘98#’汽油，集团还精选知名炼油厂海科、汇丰的部分油品作为补充。”高崇东说。

为确保油品质量稳定性，金盾在检测上也极为“较真”。“每个批次的油都要检测，十几项指标一个都不放过，金盾选择的油品质量标准不仅符合国家标准，对芳烃、稀烃、氧含量等指标还提出了更高要求。”高崇东告诉记者，集团每年仅检测费用就高达30多万元。

## 三次油气回收助力环保

当油罐车到达加油站后，首先要静接地、释放静电，然后静置15分钟，这样做是为了让油气平稳。之后是连接管路，待核对无误才能卸油。整个卸油操作都在监控室工作人员的“眼皮底下”，任何不规范行为都会“招致”防爆对讲机当场纠正。

蓝黄色是金盾加油站的主色调。“蓝色代表了蓝天，我们在任何一个环节都特别注意环境保护。”高崇东说，金盾采用超高环保标准的一、二、三次油气回收办法，因此在金盾加油站几乎闻不到油气的味道。

“一次回收是指卸油的时候，油罐车和阀门连接，油流出，气回收油罐车进入油库；二次油气回收是指加油枪的改造，在加油过程中，油流入车的油箱，气通过加油枪上的小孔装置回到油罐；三次油气回收是指油罐的油气以冷凝方式回收。”金盾石化集团副总经理刘晓翠表示，环保体现着一家企业的社会责任感。金盾采用的各项设施非常先进，不仅极大提高了工作效率，还满足了最严格的环保要求。

## 服务效率提高约两倍

加油员的规范指挥、小跑式服务，还有时时洋溢在脸上的微笑——这是金盾加油站服务的“标配”。

“只有好的油品没有好的服务，就好比千里马没配马鞍。金盾遵循顾客至上的理念，要把为顾客提供更好服务的理念贯穿于加油全流程中。”高崇东对服务的要求是6个字——快速、准确、优质。

在金盾加油站，记者看到，车辆刚刚驶入，便有加油员从站内小跑出来，一路指挥车辆进入泊车区域。询问、插卡、提枪、加油、指引交款、接票、告别，一系列服务给人以行云流水般的流畅感。

高崇东说，集团做过专门测算，一座加油站一般可以同时容纳20台车，一位加油员可以同时服务2台车，比较优秀的可以同时服务4台。在金盾，得益于更规范的流程、更智能的设备，几乎每位加油员都能同时为6台车服务。正是因为有这样高效的服务体系，即便加油站客流量很大，也很少看到排队现象。

“普通加油站低峰期加油一般需要5分钟，高峰期要超过15分钟，金盾已经成功将加油时间压缩至低峰期3分钟、高峰期5分钟。减少顾客等待时间是我们提升服务水平的重要内容。”高崇东说。

仅就本次上合峰会而言，金盾共有6个加油站为峰会提供加油服务。“为更好保障峰会车辆用油，我们专门调配100余名精干员工，并提前开展服务礼仪培训，每个班次的人手增加了两倍以上。”高崇东说，服务是企业展示形象的重要窗口，怎样重视都不为过。

## 打造全能源智能服务商

在高崇东看来，能够成为国家级活动的“优秀伙伴”，为“大事件”保驾护航，不仅是国家、社会对金盾产品质量和品牌形象的高度认可，也是金盾积极履行社会责任的重要体现。

从默默无闻到几乎每周都有来自全国不同地区的同行前来学习观摩，从只有9座营业加油站、加油量只有6万吨到拥有47座加油站、加油量达20万吨，金盾仅仅用了4年时间。高崇东说：“我们要在今年年底再增加10个左右的加油站。”

在扩大版图的同时，金盾不忘紧跟时代脉搏，推动全面升级。车辆进站，车牌导入，语音自动引导至加油机、加气机、加氢机或充电桩，车内智能语音提示并发送给能源提供设施，由机械臂帮助打开能源接入装置，服务完毕自动提示并拧上开关，自动挂枪，全过程无人服务、无需下车、无需刷卡——“这就是全能源人工智能服务站，也将是金盾加油站未来的模样。我们将于近期首先上马与车辆牌照挂钩的付款系统，车主不用下车就可以完成支付，回家后还可自主打印发票。”高崇东认为，“随着技术的进步，加油站也将走上无人化发展道路。这代表了未来的发展方向，金盾不能落后。”

## 中通快递与两家航企共建快递货运公司

本报讯 记者李治国报道：中通快递股份有限公司日前与土耳其航空公司旗下土耳其航空货运部及香港太平洋航空公司在土耳其伊斯坦布尔宣布共建全球性快递/货运公司，并致力于全球电子商务市场，提供全面的“门到门”配送服务。

“得益于新零售与电子商务的创新发展，物流行业迎来了巨大商机。中通快递将继续巩固和强化公司在国内市场的竞争优势，积极挖掘并开拓国际市场，将跨境业务打造为公司未来的重要增长引擎。通过整合核心能力与关键资源，形成协同效益，3家合作伙伴有望在全球快递、仓储、货物运输和航空干线等领域取得积极进展，最终让全球贸易商和消费者从中

受益。”中通快递股份有限公司董事长赖梅松表示。

据了解，该全球性合资快递公司总部设在中国香港，可提供所有“门到门”物流业务，包括货车运输、揽货配送、货物运输、跨国对接、仓库管理、订单和供应链管理等。

土耳其航空公司有关负责人表示，在各项职能和业务投入全面运转后，该合资公司有望跻身全球最大的快递集成商之列。未来5年，公司预计将创收超过20亿美元。资料显示，随着电子商务的快速发展，全球快递行业呈现一片繁荣景象。2016年，全球快递业创收2600亿美元，2020年和2023年分别有望突破3400亿美元和4000亿美元。

本版编辑 韩叙 姜花 高妍

本版邮箱 jrbqyb@163.com

南方电网以超99.8%的供电可靠率助力粤港澳大湾区营商环境建设——

## 供电高质量是这样做到的

经济日报·中国经济网记者 郑杨



左图 南方电网广东佛山供电局员工顶着高温，穿着绝缘披肩开展带电作业。

下图 在全国首家集智能服务、智慧用电展示体验于一体的供电营业厅——深圳南山智慧营业厅，机器人大堂经理小智“上岗”了。

本报记者 郑杨摄

## 慧眼观企

近日，国家能源局、中国电力企业联合会发布《2017年全国电力可靠性年度报告》。报告显示，2017年全国400多个地市级供电企业全口径停电时间排名中，中国南方电网公司广东佛山供电局供电可靠性位居全国第一，用户平均停电时间为2.28小时/户，远低于全国平均值16.27小时/户；在领跑全国的前五位中，南方电网4家单位上榜，分别为广东佛山、深圳、广州、东莞供电局。仅就深圳福田中心区的数据来看，该区年平均停电时间仅为4.91分钟，成绩比肩纽约曼哈顿、巴黎核心区。

电力对于营商环境的重要性其实远超很多人想象。世界银行发布的《2017年营商环境报告》显示，目前我国营商环境指标在全球190个经济体中排名第78位，其中“获得电力”这一关键指标仅排第98位，提高电力保障能力已经成为改善营商环境最重要的内容之一。当前，粤港澳大湾区正崛起世界级城市群，“电力营商环境”能否与之匹配至关重要。凭借99.817%的供电可靠率，南方电网已经成为大湾区城市参与全球高端产业竞争的电力营商“金字招牌”。

## 99%以上的可靠率吸引了谁

“我们不能接受哪怕几十毫秒的电压闪降，整条生产线上的集成电路产品都可能因此报废。”在位于深圳福田保税区的赛意法微电子有限公司，公司副总经理李建华告诉记者。这家年用电量超过1.2亿千瓦时的中国最大集成电路封装测试厂，在去年发生的11起电压闪降事件中，损失了约300万元。“前年我们遭受电压闪降达29次，今年上半年一次还没有发生，多亏了福田供电局的努力。”李建华说。

“华为的高端芯片制造厂和数以百计的实验室都在深圳，24小时不间断运转。电压闪降一次，实验室所有数据都得推倒重来，无形的损失根本无法估算，真要感谢这里的供电大环境，让我们愿意留在深圳。”同在福田区的华为公司电器工程师戴晴说。

福田聚集着全深圳70%以上的持牌金融总部机构、70%以上的物流总部以及数不清的研发和高端制造中心。与赛意法、华为一样，他们之所以原意扎根于寸土寸金的福田，与公司业务对供电可靠性的极高要求密不可分。福田供电局副局长马楠介绍，福田仅78平方公里的区域内年度最高电力负荷达183万千瓦，对电网的要求可想而知。

“福田中心区有望在年内建成‘2.5分钟’高可靠性示范区，年平均停电时间将低于2.5分钟。这是国际顶尖电网水平的标志。”马楠介绍说，在繁华的都市中心区以较低成本打造2.5分钟级别的顶尖配电网，在全世界都没有现成方案可借鉴。目前，福田正聚焦主配网结构、装备水平等7大关键领域，探索一条有深圳特色的高可靠性之路。“如果走得通，对全国都有示范意义。”他说。

福田实践是南方电网着力提升“获得电力”指标、支撑粤港澳大湾区“金盾”营商环境的缩影。中国南方电网公司党组书记、董事长李庆奎表示，南方电网已明确提出“185611”战略发展目标。其中，第一个“1”对应“获得电力”的最高标准要求，即到2020年，公司中心城区客户平均停电时间低于1小时，广州、深圳、佛山、东莞等10个城市城区客户平均停电时间率先达到世界一流水平，其中佛山广东金融高新区、珠海横琴自贸区、东莞松山湖高新区等高可靠性示范区客户平均停电时间要低于5分钟。

事实上，在佛山金融高新区、珠海横琴自贸区等粤港澳大湾区核心重镇，世界一流水平的电力服务已然成为吸引高端要素的核心竞争力。目前，位于佛山南海区的广东金融



高新技术服务区供电可靠率已达99.999%，吸引了美国友邦保险、日本富士通数据中心、中国人保南方信息中心等260余家知名企业落户。从今年5月1日起，由珠海横琴新区管委会颁布的全国首个自贸区供用电规则正式实施，珠海成为探索优化电力营商环境、创新管理模式的先行者。目前，珠海供电局已在横琴建成全国首组20千伏双链网格化闭环运行线路，为自贸区用户提供便捷可靠的世界一流服务。

## 高科技让电网秒“自愈”

粤港澳大湾区城市的供电可靠率何以引领全国？记者来到供电可靠性居全国第一的佛山寻找答案。

2秒钟！从故障停电到复电，只需眨两下眼的功夫，这个过去无法想象的“奇迹”在位于佛山南海区的广东金融高新技术服务区区内早已成为现实。

“这项绝技名为‘智能配电网自愈控制技术’，是佛山供电局主要承担的国家‘863’项目成果。正是这项革命性技术确保了99.999%供电可靠率的实现。”佛山供电局生产技术部负责人欧繁说。

根据2010年佛山供电局与佛山市南海区政府签署的《广东金融高新技术服务区电网建设合作备忘录》，金融高新区被确定为佛山唯一的A类（最高级别）供电区，其核心区域供电可靠率必须达到99.999%。

提出如此“苛刻”的要求实在是环境所逼。毕竟，进驻此地的企业覆盖了银行、保险、证券、基金等金融行业，每一秒钟都有海量数据流入流出，供电稍有差池，后果不堪设想。

传统上，电网故障花费数十分钟抢修复电已算快速，高新区电网如何在2秒内实现“自愈”呢？关键就在于实现了故障隔离“秒级”响应。据欧繁介绍，自愈系统能在0.05秒以内定位故障区，在0.1秒内“切除”故障，在0.4秒内实现故障隔离，在2秒内实现网络重构，恢复非故障区段供电。作为全国首个投运的智能配网自愈系统，该成果自2015年初通过国家验收后，已使配网自愈技术示范区用户年平均停电时间降至5分钟以内。

带电作业技术的创新突破是高新区“不停电”的另一个秘诀。在国内唯一的输变电全能型带电作业专业机构——佛山供电局带电作业中心，中心主管王岩告诉记者，该中心自2012年成立以来，按照产学研一体化运作模式，自主研发了带电水冲洗智能机器人等国际领先装备，培养了一支平均年龄32岁的专业技术队伍，去年累计为客户减少停电9.6小时。目前，该中心的科研水平在行业内处于领先地位，还参与制定了2项电力行业标准。

不仅佛山，整个广东电网系统都在积极

## 最棒的供电稳到“感觉不到”

当记者走进全国首家集智能客户服务、智慧用电展示体验于一体的供电营业厅——深圳南山智慧营业厅，机器人大堂经理“小智”立刻迎了上来。

“小智，能带我去办理低压新装业务吗？”记者问。“没问题，请跟我来。”小智一边回答，一边带领记者来到一台智能终端前。在智能终端的指引下，人脸识别、文件扫描打印、电子签名……不到3分钟，传统窗口办理需半小时才能完成的低压居民新装用电业务就完成了。

当天，记者在营业厅里逗留了近半个小时，大厅里一直空空荡荡，并没有太多市民前来办理业务。“这里几乎所有业务都能用手机远程办理，客户办理业务已经可以做到‘一次都不用跑’啦。”深圳供电局市场部主任黄慧山笑着解释，目前南山所有业务的远程办理比例已达97%，营业厅的主要功能正在变成体验、展示和引导。

怎样的电力营商环境才算好？“无形，却又如影随形”，南山可谓做了很好的诠释。“供电可靠性的最高境界就是客户意识不到供电部门的存在，却能时时享用持续稳定的供电，像呼吸、喝水一样。可以说，‘没有存在感’恰恰是我们所追求的。”南方电网公司生产技术部副主任丁士表示。

为达到这样的目标，近日南方电网发布了《进一步提升供电服务水平优化电力营商环境的行动方案》，针对供电服务存在的堵点、难点和痛点，对标世界一流，提出从7个方面、20条措施入手，进一步优化电力营商环境。

5月24日，佛山南海区兴利通公司发起了60千瓦的用电增容业务。很快他们得知，根据南方电网新规，为了给小微企业降成本，粤港澳大湾区范围内城市新增报装容量200千伏安及以下小微企业客户都可采用低压供电，享受投资减免。

“粤港澳大湾区建设为我们升级‘精细服务’提供了契机，小微企业中高压改低压用电只是一个开端，它标志着南方电网新一轮优化营商环境措施全面启动。我们将拿出更多举措提升服务，让客户享受更快捷、更低成本和更高质量的用电。”南方电网公司市场营销部副主任张忠东说。