



## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

# 最美“东方第一站” 和第一缕阳光一起迎客来

黑龙江佳木斯石油同江银星加油站位于北纬46度45分、东经131度2分,是中国石化位于祖国最东端的加油站,被誉为“石化东方第一站”。  
2019年1月1日,高韵峰、唐爽夫妇以驻站式家庭委托管理模式承包经营银星加油站。他们用优质的服务、真诚的微笑对待每一位顾客,使银星站被公司评为“最美夫妻站”。

□吴玉娜 杜 鹤 文/图



银星加油站全景。(资料图片)



高韵峰、唐爽整理便利店商品。

### “美”在风景

距离银星站不远处就是同江著名的自然奇观之一——“三江口”,即松花江、黑龙江和乌苏里江的交汇处。汇合后的江水汹涌澎湃、水色分明,东流数十里不浑浊,每到旅游旺季都会吸引众多来自天南海北的游客前来观光。

同时,同江还是我国“六小”民族之一——赫哲族的主要聚居地,很多游客都会前来探秘赫哲文化。

### “美”在责任

今年初,黑龙江地区遭遇疫情。高韵峰和唐爽放弃了与家人团聚的机会,选择坚守岗位。他们每天定时做好加油现场消毒工作,为进店客户登记测温、分流进站车辆,在减少人员聚集的同时做好油品保供工作。

在距离银星站一公里处的防疫点,每天都有防疫工作人员不畏严寒、日夜坚守。高韵峰和唐爽每天前往防疫点看望工作人员,为他们义务提供热水、热咖啡、暖宝宝等。几个月的相处让他们与防疫工作人员熟络了起来。其中一位防疫工作人员是当地某政府机关的志愿者,当得知单位公务车辆有加油需求时,推荐了银星加油站。“在艰难的时期,你们都能扛起责任、做好服务,相信我们的合作会很愉快。”客户表示。

### “美”在服务

客户能够快速享受服务,是银星站不懈的追求。该站积极落实佳木斯石油制定的《加油站服务提升整治攻坚工作方案》,建立“超时选赠”服务管理机制,在油站设立“超时选赠箱”,箱内有香烟、水饮、毛巾等十余种商品,摆放在加油现场醒目位置。高韵峰和唐爽向客户郑重承诺,“60秒内未提供有效服务,可免费选择箱内商品”。

热情的微笑、亲切的问候、精准的推介,让到银星站加油、购物的客户十分满意。“每次加油,你们都第一时间前来服务,看来我没机会选赠品了。”客户王师傅感慨遗憾地说。

#### ● 站长高韵峰讲故事:

每天,我和唐爽都会在太阳升起前起床,打扫站内卫生、做好加油前准备,互相鼓励后迎接第一缕阳光和进站客户。经常来我站加油的客户,常问我是不是有什么喜事,为什么每天都面带笑容。我回答他,这是感恩的笑,希望他们在银星站不仅能最早看到太阳升起,而且能看到最阳光的笑容、享受到最温暖的服务。

## 做优服务 保供春耕

河北张家口石油抓住春耕有利时机,开展市场调研、抓好现场服务、开展销售竞赛,实现3月柴油销量环比大幅增长

□吴树彬 王莉莉

春耕时节,面对激烈的市场竞争,河北张家口石油抓住有利时机,通过开展市场调研、抓好现场服务、开展销售竞赛等举措,全力为春耕保驾护航,带动柴油销量不断攀升。3月,该公司柴油销量环比增长106.8%。

#### “一户一策”为客户定制用油方案

“刘老板,根据您的购油量,我们为您制定了两种营销方案,供您选择。”刘先生是蔬菜种植大户,月柴油用量20余吨。怀来片区经理吴文东了解这一情况后,多次上门走访,均被婉言谢绝。但他没有轻易放弃,努力为客户争取最大优惠,最终打动了客户。

张家口石油早在2月中下旬就开始深入市场搞调研,提前做好春耕用油准备工作。各片区团队、加油站员工或走乡串镇,或到田间地头联系农机户、种植户等,主动上门了解客户农机具的

数量、购油量、加油周期等信息,建立健全春耕客户档案,“一户一策”为客户定制个性化用油方案。他们还在走访时带上油样,教客户通过看颜色、闻气味、用手摸等方法鉴别油品质量,并耐心解答农户关心的油价问题。通过努力,该公司3月新开发春耕用油大户20余个。

#### 做好服务让农户加油、购物两不误

“张大伯,我帮您查了一下‘油惠

通’,您这几次加油已获得了30多个‘油滴’,快到便利店选购商品吧。”农户张大伯是张家口石油尚义十站今年新开发的客户,已经60多岁,腿脚不是很方便。该站站长史建申和员工对他十分照顾,不但经常帮他查询“油滴”、换购非油品,而且帮他送货到家。暖心的服务感动了张大伯,在他的引荐下,许多亲朋好友也成为尚义十站的“粉丝”。

张家口石油在全区加油站开展“感恩客户、提升服务、多做贡献”专项

活动。考虑到白天进站加油农户较多,各加油站就将卸油时间安排在晚上10时后,站长主动增加夜间值班次数,员工主动延长工作时间。

坝上风沙大、天气冷,但他们不畏恶劣天气,做到跑步服务、车到人到,不让农户多等一分钟。他们还在加油站备好热水、暖茶及方便面等,随时为有需求的农户提供服务。加油后,他们还会手把手指导农户使用“油滴”购买心仪商品,让农户加油、购物两不误。3月,该公司通过服

务春耕实现非油品销售额比2月增加7万余元。

#### 销售竞赛倒逼油站经营出实招

每天,到张北三站加油的农用车一辆接一辆。该站站长王桂林和加油员忙得一刻不停,有的为农户加油,有的疏导车辆,使油站忙而不乱、秩序井然。“咱们片区已连续3周排在公司加油站‘龙虎榜’前列,我们要继续服务好春耕,一定不能松劲。”张北片区经理宋志鸿经常为员工打气。

为调动员工销售积极性,张家口石油开展春耕期间柴油销售竞赛,各片区、加油站想方设法出实招、争先进。沽源片区员工对辖区内十余个乡镇进行地毯式走访;怀来、赤城等片区“主攻”柴油大客户;张北等片区以抓好加油站现场服务为支点,撬动柴油销量。该公司各机关部门也充分发挥赋能作用,帮助基层解决问题,使加油站为客户提供更多优质的增值服务。

## 业界动态



日前,贵州石油推出“鸥露纸+电子券”搭配购买最划算营销活动,客户使用冬奥卡、石化钱包等支付油款,或在“加油贵州”APP、“贵州石油”官方微信上连续签到7天,均可获赠非油线下电子抵用券,用券购买鸥露纸十分划算,吸引了客户纷纷参与。图为宝山站员工向客户推介鸥露纸。

许金玲 摄

## 九江石油 一季度零售量同比增三成

本报讯 今年以来,江西九江石油不断提升加油站经营管理和服务水平,一季度零售量同比增长32.9%。

油站形象“美”。该公司落实油站形象标准化建设,扎实整治环境卫生,全面增强加油(气)站整体视觉效果。

员工服务“好”。该公司丰富培训方式,落实全员轮训计划,采取“巡回课堂”方式共享营销技巧,提升员工服务水平。

管理有“生”机。该公司科学制定各县区公司、加油站对标提升指标清单,发布2021年零售经营管理对标指标值,构建多维度零售对标体系。

营销有“活”力。该公司出台管理办法,强化客户体系维系机制,深入物流园、厂矿、企事业单位开发客户。同时,用好“加油江西”APP开展新零售业务,积极探索平台战略和跨界融合,不断拓宽第三方合作领域,激发营销活力。(何野萍)

解析:销售企业应不断提升服务水平、加强加油站管理,以提升客户消费体验。

## 合肥石油 强化油品运输安全管理

本报讯 目前,合肥石油有4家物流承运商,每天有80余台危化品运输车进出肥西、巢湖两座油库及百余座加油站、十余座加气站作业,监管难度大。

该公司强化油品运输安全管理,按照“强监管、全覆盖、零容忍、严考核、重实效”的原则,围绕车辆资质、人员资质等方面开展油料物流配送专项安全教育和检查,确保运输车辆零故障、油料输送零风险。

该公司采取“线上+线下”“远程+现场”相结合的方式,加强运输车在运行过程中、静止状态下的安全监管。督察人员每天通过GPS对运输车辆进行动态监控,对“人的不安全行为”和“车的不安全状态”及时处理并做好检查记录。每次检查结束,督察人员现场向承运商反馈问题,物流部及时下发督察通报,对存在问题的承运商进行责任追究,对排名靠前的承运商给予通报表扬,确保了安全运营。(孙德荣)

解析:销售企业应加大对运输车辆的监管力度,从源头上提升油品配送效率和安全管理水平。

## 石化员工团购网

百万石化员工专属优惠购物平台



石化员工团购网 石化员工团购网 石化美商城  
公众号 商城 (小程序)

咨询热线: 4000-700-838



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