

## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

## 基层述说



## 配合打击劣质尾气处理液销售

□邵紫燕/口述 周丽洁/整理

我是江西景德镇石油乐平后港站站长。4月的一天,我像往常一样为进站加油的货车司机推介尾气处理液。没想到他一听价格激动地说:“你们怎么卖得这么贵,前面停车场卖的尾气处理液比你们的便宜多了!”我觉得不对劲,就换了身衣服来到客户说的停车场,发现那里售卖的尾气处理液是“三无”产品,这样的尾气处理液加注到车里,会导致车辆发动机自动减速,还会损坏尿素泵和喷嘴。意识到问题的严重性,我立即向当地市场监督局举报。不久,那批“三无”尾气处理液被查封,市场监督局还对该停车场进行了处罚。

该停车场负责人接受批评教育后,表示再也不销售劣质尾气处理液了。我提了一桶我站便利店销售的锐泰海龙尾气处理液,上门拜访该停车场负责人:“中国石化销售的尾气处理液质量有保障、价格实惠,您只要有需求,打个电话我就送货上门。”最终,该停车场成为我站尾气处理液固定客户。

## 紧急救助车祸受伤司机

□吴自彩/口述 黄劲/整理

我是江苏南京石油大厂加油站员工。近日,我正在油站忙碌,突然听到“砰”的一声巨响。我循声望去,只见一辆小轿车将一辆机动车撞飞。见站前有车祸发生,我立即跑过去,查看机动车三轮车司机伤情后,拨打了120急救电话和报警电话。随后,我陪在受伤的司机身旁,告诉他救护车已在路上,让他一定要坚持,保持意识清醒。

不一会儿,救护车赶到。但急救医生发现机动车三轮车司机的双腿卡在变形的驾驶室内无法移动。而此时,他已陷入昏迷,情况十分紧急。救人要紧,我迅速从加油站微型消防站内找来撬棍,尝试撬开车体。在我与急救医生的共同努力下,终于让受伤的机动车三轮车司机脱离了驾驶室,并把他送上了救护车。

“由于你的及时救助,为伤者争取了宝贵的时间!”次日,我站所属辖区的民警带来了车祸受伤司机已脱离危险的好消息,并表扬了我的行为。

## 微信归还顾客掉落的现金

□张嘉茜/口述 王麟/整理

我是安徽六安石油龙河路站便利店店员。

近日,我忙完加油早高峰,正准备到便利店理货,突然发现客户休息区的地面上散落着几张现金。我立即上前捡起,跑到加油区询问现场顾客,却无人认领。于是,我向站长孙程程说明情况。

我们立即查看视频监控,发现十分钟前有一位男顾客到店办理加油卡业务。办完业务后,他到客户休息区整理相关票据,没留意钱包里夹着的钱掉在了地上。

我们通过视频监控查到顾客的车牌号,又利用加油卡系统查到他绑定的联系电话,立即打电话告知他事情的经过。“我是专门到你们站办理冬奥卡的,没想到一着急掉钱了。你们要是不给我打电话,我都还没发现,真是太感谢了。”顾客连连向我们道谢。由于顾客所在地距离我站较远,我主动添加了他的微信,通过微信转账的方式将他掉落的现金如数归还。

## 帮粗心司机处理失火险情

□曾琴/口述 黄宇/整理

我是湖北神农架石油松柏加油站加油员。

前不久的一天,我刚为客户的车辆加完油,突然看到一辆皮卡缓缓驶入我站。行驶到距离我站罩棚不足5米的地方时,我发现这辆皮卡车的车厢蹿出火苗。

见状,我立即大声呼救,并迅速指挥皮卡开到站外空地处。听到呼喊声后,我的同事立即拎着灭火器赶来救援。站长陈艳启动消防应急预案,关闭加油站总电源停止加油,并对站内车辆进行疏散。在大家的共同努力下,不到一分钟,我们就扑灭了车厢火苗。

随后,皮卡司机拆开车厢货物外包装排查起火原因。原来,他在行驶途中不慎把未熄灭的烟蒂丢到车厢,引起货物外包装纸壳起火。

“都是我的错,差点酿成大祸。要不是你们及时发现,还不知道会有什么后果。”皮卡司机一再向我们表示感谢。临行前,我再次提醒他,一定不要再乱扔烟蒂,注意行车安全。

以站为家的潘向敷,做一切事情的出发点都是为了油站兴旺,带领员工克服万难实现油非销量增长

## 齐心建“家”“家”业兴旺

□欧群文/图

提起广西贵港石油西江产业园站站长潘向敷,熟悉他的人忍不住数落他“不会算账”,辛辛苦苦赚了“第一桶金”不买房却买车,车越开越贬值,真是糊涂。而潘向敷心里却有另一本“账”:“我平时就住在油站,以站为家。再买辆车就是有‘房’有车了,还方便出去开发客户,推介油品及非油品,何乐而不为啊!”

以站为家,潘向敷带领员工创出骄人的油站业绩。2020年,顶着疫情带来的经营压力,西江产业园站超额完成油非销售任务。今年1~4月,该站油品销量同比增长63.6%,非油品销售额同比增长99.1%。

引导客户返程到站加油,带动柴油销量提升

西江产业园站位于贵港市西江产业园,园区内有多家物流公司。虽然有“近水楼台先得月”的地理位置优势,但该站销量却始终徘徊不前。

潘向敷担任站长后,利用带班加油间隙向司机师傅打探“情报”。原来,西江产业园站前道路设置有隔离护栏,车辆从工业园出来后需要转一圈再掉头才能进入该站加油。虽然看似多了一点路程,但加长载重货车在马路上掉头很麻烦,很多司机“舍近求远”到其他站加油。

无论客户加油量大小都一视同仁、热情服务

去年年底,公司开展服务提升竞赛活动。潘向敷要求员工不仅要严格执行“加油八步法”,而且要用心服务,把客户当家人对待。

“阿叔,今天这么早就出摊卖菜了,生意一定会很好。”遇到大清早到站加油的菜农,潘向敷都会主动上前问好、拉家常。在他看来,无论客户加油量大小,都要一视同仁、热情服务。

在潘向敷的影响下,员工们也变得“脚勤嘴甜”起来,看到客户的机动三轮车进站,主动上前帮忙推车;客户的车辆打不着火时,将其推到安全区域并帮忙维修;看到东张西望的客户会主动上前询问。

有一次,一辆轿车的右前轮胎陷进出口站的排水沟,车主跑到西江产业园站寻求帮助。了解情况后,潘向敷和员工马艺铭用千斤顶、水泥砖一点点地垫高车轮,折腾了一个多小时才把客户的车辆“解救”出来。

为能及时服务客户,尽管潘向敷的家距离油站不足10公里,他却坚持驻站,“在站里值守我才放心,这样员工有不会处理的业务,我能及时处理;站里出现突发情况,我能及时解决,让客户拥有舒心的加油体验。”

去年6月,西江产业园站增加LNG(液化天然气)加注业务后,营业时间从晚上10时歇业调整为24小时营业,确保加油加气车辆随到随加,满足了客户需求,受到好评。

带头干调动新员工销售积极性

西江产业园站多新员工,年纪小,缺乏处理问题的经验。潘向敷在工作中手把手教他们业务技能和经验,跟他们谈心谈话,帮助他们快速成长。

同时,他还主动做好油站的后勤



潘向敷(右)向客户推介非油品。

工作,每天为员工做饭,确保营养充足;员工家里有事,他主动顶班;节假日还在微信工作群里发红包为员工送上祝福。潘向敷也随时关注员工的精神状态,发现员工情绪低落就及时沟通,帮助他们调整情绪。经过一段时间的努力,员工们既掌握了工作技巧,又能够快速解决突发问题,适应了加油站的工作。

“为什么老是选我站作试点?”

继2019年西江产业园站通过广西石油安全示范站验收后,2020年该站被选为绿色库站试点站。一开始,员工们觉得增加了工作量,有些情

绪。潘向敷反复给他们做思想工作,带头平整站内空地、清除杂草。

在他的带动下,员工们想明白了,油站能成为试点站是公司对他们工作的肯定,都积极投入养盆栽、种蔬菜的工作中,使西江产业园成为“花园式”加油站。去年,西江产业园站被广西石油评为“十强绿色库站”“优秀加油站”。

工作,每天为员工做饭,确保营养充足;员工家里有事,他主动顶班;节假日还在微信工作群里发红包为员工送上祝福。潘向敷也随时关注员工的精神状态,发现员工情绪低落就及时沟通,帮助他们调整情绪。经过一段努力,员工们既掌握了工作技巧,又能够快速解决突发问题,适应了加油站的工作。

“为什么老是选我站作试点?”

继2019年西江产业园站通过广西石油安全示范站验收后,