

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

广东茂名石油员工朱华森毛遂自荐,从机关到乡镇加油站担任站长,走遍小镇拓市场,用心用情提服务,两年时间加油站销量增长了369.8%

从“白面书生”到山区站大管家

基层述说



凌晨为消防车送油保供

□朱海平/口述 陈小梅/整理

我是浙江嘉兴海宁分公司第七配送点的驾驶员。

近日凌晨,我正在睡梦中,迷迷糊糊听到客厅里手机在响,睁眼一看才1点多。铃声持续不断,我预感肯定有什么重要事情发生,于是马上接听电话。办公室主任通知,接到市应急办通知,高新区一家单位着火,火势较大,已派出多辆消防车前去灭火。为确保油品供应,需要我们送一些柴油过去应急备用。

火情面前,耽误一分钟就是无法估量的损失。我心急如焚,驾驶着油罐车以最快的速度赶到附近正在营业的加油站装上柴油出发。

凌晨3点多,我到达现场,第一时间与消防队指挥员取得联系,留在现场随时待命。成功扑灭火情后,我们的及时保供得到了市应急办的肯定。我觉得,作为石化人,这是我们义不容辞的责任。

救助骑车受伤女孩

□郑 镇/口述 金 多 钱达芳/整理

我是湖北荆州石油荆沙站站长。5月10日下午,我正在整理非油品堆头时,看到站前人行道上,一个骑着电动车的年轻女孩突然摔倒,一旁路过的好心人连忙将她扶起。

几分钟后,女孩仍站在原地一动不动,我走过去询问是否需要帮助。此时,我发现女孩面色难看、嘴唇发紫,连忙用双手扶住她,她向后瘫倒在我怀里。我立即呼唤当班员工过来帮忙,并打电话报警求助。

等待救援时,我让当班员工在周围放上三角锥,提醒过路车辆,同时我在原地始终扶着女孩后背,防止她受到二次伤害。一名员工给她喂糖水,不断轻声呼唤,防止她彻底失去意识。

几分钟后,民警和救护车赶到现场,我们又与民警合力将受伤女孩抬上担架,送上了救护车。看到女孩及时得到救治,我们都松了一口气。

紧急救助晕倒孕妇

□黄良富/口述 傅美丽 罗锦权/整理

我是福建龙岩石油上杭杭顺加油站站长黄良富。

“闺女,你可别吓妈妈,快来人啊,谁来帮帮我!”5月5日上午10点,我与两名当班员工正在洗车机旁打扫卫生,突然听见后面传来急促的呼救声。我们立即跑上前询问,得知一名孕妇因体力不支晕倒,她的母亲抱着她不知所措。

“快去搬椅子,拨打急救电话。”我边说边和老人一起搀扶孕妇。员工温德俊飞奔至便利店,搬来椅子让孕妇倚靠休息,当时太阳比较大,温德俊立即跑到仓库拿来遮阳伞为她遮阳。安顿好孕妇后,我赶忙跑到加油站外的大路上,等待引导救护车进站,救护车到达后与医护人员一起将孕妇送往医院。

第二天,孕妇的母亲打来电话,告诉我们因为救助及时,孕妇和胎儿均平安,并向我们连连道谢。

□吴 凡 文/图

5月9日,虽然是星期日,河南郑州石油扬子路加油站站长柴艳红一如往常,早早来到站里,打开报表细细分析起经营情况。“节假日确实忙了点,但销量比去年有很大提升。”看着飘红的数据,柴艳红笑得很开心。

白皮肤、大眼睛,长相清秀的柴艳红却有个“霸气”的称呼——“拼命三娘”。扬子路加油站年均销量近2万吨,是郑州石油的龙头站点之一,柴艳红2018年担任该站站长以来,靠“三大”拼搏“舞起站点的‘龙头’”。今年1-5月份,该站销量同比增长23%。

拼脚力:网格化管理走访到户

“某银行,职工近40位,别克车型较多,对汽油优惠活动较为敏感,已预约下周走访。”柴艳红的办公室档案柜里放着一摞厚厚的文件盒,里面的每页纸都详细记录着加油站附近客户群体的消费信息。

扬子路加油站周边没有办公大楼,住宅小区也很少,客户开发是一大难题。一向不服输的柴艳红,选择变“坐商”为“行商”,走出加油站办卡“锁客”。柴艳红带着员工走遍附近的大街小巷,对医院、银行、交警支队等各类单位逐一进行摸排记录。为便于管理,她在摸排区域实行网格化管理,按照地理位置和开发潜力分档,骨干员工分包责任网格,带队挨个上门走访洽谈,一户也不落下。

吃闭门羹是常有的事。为了与一个汽车销售中心负责人见面洽谈,柴艳

红登门5次才成功。“你这个女同志的恒心让我佩服,相信你们的活动应该也不差。”柴艳红的执着,为她赢得了一个大客户。

截至目前,柴艳红已带领员工赴8家单位走访,新办理加油卡超过500张。

拼心思:服务细节不放过

“1234、2234……”每天早上8点,扬子路加油站准时响起广播操的旋律。在柴艳红的带领下,员工伴着节奏拉伸筋骨,准备开始新一天的工作。“客户的感官是立体的,服务不止在一句‘你好’上,更在精气神上”。

柴艳红的信念是“服务无小事”。把商品直接拎进后备厢、主动为顾客的水杯接满热水、提醒开关车门小心……她以身作则,引导员工把服务中的每一个细节真正放在心上。

柴艳红也遇到过“刺儿头”员工。为了改变员工小韩敷衍的服务态度,她

□李叶霞 文/图

每天早上6点,广东茂名石油宝圩加油站站长朱华森都准时起床,检查加油机、巡查油罐区、整理商品堆头……这些习惯,他雷打不动地坚持了两年。

宝圩加油站地处广东和广西交界地带,距市区170多公里,由于山路崎岖险峻,从市区乘车过去一路要经过近5个小时的颠簸。2019年4月,市公司为该站选派站长,当时在人力资源部工作的朱华森毛遂自荐。面对亲友同事的不理解,当时刚满26岁的朱华森说:“小站也能干出大事业,越是困难的地方越能干出事业来。”朱华森用两年的埋头苦干证明了自己的判断,宝圩加油站汽油2021年前4个月平均销量498吨,与两年前相比增长369.8%。

小镇活地图,以诚拓市场

初到宝圩加油站,朱华森面对的是一个月销量仅100多吨、设备简陋、员工士气低落的小站。为了开创新局面,他决定,带领员工逐家逐户地到政府机关、汽车站、酒楼商家等推销油品。

万事开头难。走访过程中,朱华森和员工经常碰一鼻子灰——有时负责人不在,有时别人看见了也不理睬。但他从不灰心,一遍遍找客户聊

天,不厌其烦地加深客户对品牌的印象:“我们是中国石化的,油品来源正规,质量有保障。”

小镇面积不大,朱华森腿勤嘴勤,一辆车一辆车地上上下下,不到一个月,镇上大小车队的老板和司机都认识了这名操着外地口音的年轻站长。朱华森也用心记住了每一位客户,只要来加过油的司机,他再见到都热情地打招呼。司机被他的诚意和热情打动,纷纷把车开过来加油。

站里的员工也被他的干劲儿带动了,改变了等客上门的观念,一起想方设法联系客户。员工开始主动挖掘身边资源,一名女员工通过在物流公司的丈夫联系上该公司负责人,经过上门走访营销,他们成功签下了这个大客户,还通过与该公司的良好关系,联系争取到其他客户。

苦于赢尊重,服务引客户

宝圩加油站有7名员工,都是本地人,而朱华森是外地“空降”站长,从机关来,年龄又比所有员工都小,起初大家对他还有些抵触情绪。他深知,除了用行动证明自己没有别的办法。

脏活累活,他抢着干;规章制度,他带头守。如果自己工作出了差子,也要严格按照章惩罚。大家看到朱华森虽然年龄小,在背井离乡的情况下依然兢兢业业、毫无怨言,心里都很

佩服,愿意听他的。与大家熟悉以后,朱华森每周开一次学习会,带领员工认真学习公司规章制度和管理规定,还制定完善了站规站纪,做到奖惩分明,员工士气得到很大提升。

成功调动起员工的积极性后,朱华森开始集中精力带领员工提升服务水平。他知道,让顾客进门只是成功了一半,优质服务才是吸引顾客的“重中之重”。他在站里推出“说一声您好,递一条毛巾,端一杯茶,道一声再见”的服务标准,力争让顾客有宾至如归的消费体验。

只要到站加油,每位顾客都会被请进休息室,喝一杯热茶,空闲的员工会主动与顾客聊家常。赶上小镇赶集的日子,加油站还为顾客提供照看车辆、保管物品等免费服务,深受顾客欢迎。渐渐地,小站成了小镇上的一道风景、一个歇脚处,附近居民经常会到站里坐坐、聊聊,购买一些商品。

拜师学手艺,技能利油站

宝圩加油站距市区很远,一旦发生故障,联系市公司维修人员前来处理很不方便,影响油站正常工作。为了解决这一难题,朱华森拜师学艺,向市公司维修师傅学习基础的加油站设备维修方法。

3月的一天晚上,这门手艺派上了用场。加油站接到一个老客户的



朱华森(右)在为顾客加油。

电话,要求立即送油。这时,站里两支柴油油枪中的一支忽然出现故障,如果用它为这位客户输油,其他柴油客户来了就只能失望而归,对销量影响很大。因此,指派一名员工用正常油枪为客户输油的同时,朱华森马上叫上两名员工,卷起袖子,自己动手修理机器。

他让一名员工在办公室用电话向远在茂名市的师傅请教,自己和另一名员工按指示同步维修。一个多小时过去,油枪终于修好了,大家都松了一口气,这时看见朱华森满身油

污、脸上黑一块白一块的狼狈样子,大家都笑起来。

从坐机关的“白面书生”,到扎根山区加油站的“大管家”,朱华森用行动践行他的承诺,在小站干出了不平凡的业绩,先后被评为集团公司“优秀共青团员”、市公司“优秀站长”等,宝圩加油站也被评为市公司“先进加油站”。



精英展台

带着电饭煲卖大米

□王 韩 汪 杰

安徽六安石油鲜花岭站地理位置偏远、交通不便,是金寨县麻埠镇及附近村镇的保供站。

今年初,鲜花岭站易捷便利店引进了“皇家粮仓”大米。上架初期,站长窦德年积极向顾客推荐,但销售情况不佳。一天中午,他为老顾客姜先生加油时,了解到姜先生经营的小饭馆需要采购一批大米,他立即介绍起店里的新款大米。

“包装看起来不错,价格也很实惠,不知道口感怎么样?”姜先生仔细查看了大米后还是有些犹豫。这时,窦德年想起加油站厨房熬的正是这款大米,他立即提议姜先生现场品尝。

一打开电饭煲,阵阵香味扑面而来。“松软筋道,还有清香,不错。”姜先生品尝后连连称赞,当场购买10袋,并表示如果饭馆顾客反映好,会继续采购。

事后,窦德年与妻子商量,决定将电饭煲搬上三轮车,利用送货上门的机会,请居民试吃,让大家了解它的优点。很快,该款大米销量飞涨。“老窦上次来码头送柴油,还抱着电饭煲到渔船上让渔民们尝尝大米,大家都觉得这米好吃不贵,从老窦那里一下买了50袋,还说要推荐给亲戚。”渔民刘师傅对窦德年的执着佩服不已。

截至目前,该站销售“皇家粮仓”大米685袋,销售额逾7万元。

“多亏了你眼疾手快”

□郭江存/口述 赵东雅/整理

我是河北邯郸石油肥乡高速加油站北站加油员郭江存。

日前,晚上7点30分,我刚为一辆运输车加完油,司机启动车辆正准备离开,这时驾驶舱底部出现火花并开始燃烧。我发现后马上喊住司机,让他停止打火,并迅速提起身边的灭火器,向火源喷射,几秒钟便控制住了火势的蔓延。站长和另一位同事也闻讯跑来。为防止卡车再次起火,我们拿来灭火毯和灭火器守在卡车旁边,观察了一段时间后,站长帮车主联系了维修人员检查车辆。

“多亏了你眼疾手快,要不是你及时发现、灭火,我这车上的十几辆高档轿车估计就遭殃了,200多万元呢,想想就后怕!”司机握着我的手激动地说。

我觉得,正是因为加油站平时注重给我们开展日常安全教育和消防应急演练,我才能在遇到这样的突发事件后临危不乱,迅速反应。

“拼命三娘”拼出好业绩

河南郑州石油扬子路加油站站长柴艳红对站点周边区域实行网格化管理,走访到户办卡“锁客”;改进服务细节,提振员工士气;实践探索培养人才新方法,建设省级“站长站”



柴艳红(右)向顾客推介易捷咖啡。

每天抽时间和小韩一起干活儿。起初,小韩以为柴艳红是来监工的,可她只是拿起油枪,为一位客户提供悉心服务。一点一滴的亲身示范,慢慢把“刺儿头”

磨平了,小韩现在经常得到顾客的好评,今年3月还被评为片区“服务明星”。她感谢道:“都是跟着柴站长学的,啥工作到她这儿,就要做到极致,她