

# 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

## 市场竞争也要讲规则

□段明利

在经营过程中,常听有人抱怨:我们企业内部这规定那制度太多,手脚都被捆住了,还怎么搞经营啊,市场竞争讲究的就是一个“活”字。甚至有人打规章制度的“擦边球”,并自诩为灵活经营、创新营销。其实,遵守纪律与市场营销并不对立,市场竞争也要讲规则。

不久前,阿里巴巴收到国家市场监督管理总局总局的行政处罚决定书,因其违反市场规则,利用自身平台优势对商家进行限制、打压竞争对手,被处以182.28亿元的巨额罚款。

无规矩不成方圆,就算是商界大佬,不遵守纪律一样会受到惩罚。工作人员要正确理解和认识企业的规章制度:它是指导日常工作行为的准则,是前进道路上的红绿灯,如果不能自觉遵守,势必发生交通事故。司机把“红灯停、绿灯行,遇见行人就让行”当成习惯,便不会因为交通规则而感到束手束脚,也正是因为他们的违章驾驶,才保证了道路畅通,让更多人得以安全出行。

石化企业建立了体系完整、设置科学、符合市场规律的一系列规章制度,保证了日常工作高效、顺畅地运行,也是工作人员不闯红灯、不踏雷区的保护网,我们理应自觉遵守,并养成遵守纪律的良好习惯。

## 企业看台

Oil Marketing Weekly

## 江门石油 开展计量宣传提升认可度

本报讯 近日,广东江门石油联合鹤山市市场监督管理局在镇南加油站开展“计量守护健康民生”宣传活动,质监人员向市民宣讲了“加油机表面要有强检合格标志、加油机检定合格证书要在有效期内、加油机主要部件要密封”等内容,并对市民提出的疑问进行了解答。此次活动提升了市民对中国石化质量管理的认可度、信任度。

(彭丽惠 张文胜)

## 宜昌石油 “诸葛亮会”破解损耗难题

本报讯 近日,湖北宜昌石油针对损耗管理,组织相关部门、各县公司的管理人员召开“诸葛亮会”。管理人员就油罐容积表、油品接卸、人员培训、油气回收、外库发油、油枪检定、液位仪等关键内容提出建议、制定措施,以解决损耗管理环节多、监管难的难题。

(钟宇)

## 廊坊石油 为“经洽会”提供优质服务

本报讯 近日,中国廊坊国际经济贸易洽谈会在河北省廊坊市召开。廊坊石油对主会场周边加油站进行检查和指导,督促加油站保持良好的企业形象、提供周到的现场服务、排除现场安全隐患等,为“经洽会”提供优质服务,赢得了各地宾客称赞。

(赵虹)

## 宜春石油 双评价考核提升服务水平

本报讯 近日,江西宜春石油推出服务双评价考核办法,一方面安排片区经理针对现场管理、员工服务、卫生环境等环节对站长进行评价考核,另一方面引导客户对员工服务进行评价考核。截至目前,宜春石油客户投诉率降低近70%。

(聂凯)

## 宣城石油 消防安全检查获肯定

本报讯 5月17日,宣城市应急管理局消防支队对安徽宣城石油巷口桥油库进行消防专项检查。检查人员对油罐区、消防泵房、中控室等关键部位,以及员工宿舍、食堂等区域的消防设施进行了检查,对巷口桥油库消防安全工作给予了肯定。

(周德云)



近日,江苏南通石油新增一座“爱心服务站”,截至目前,南通石油已有29座“爱心服务站”。“爱心服务站”提供遮阳挡雨、纳凉取暖、喝水热饭、歇脚如厕等服务,受到了环卫工人、交通民警、公交司机、出租司机的欢迎。图为钟秀站员工为公交司机沏茶。

陈明军 摄

## 山东青岛石油通过查找问题补足短板、上门走访开发客户、实施“一站一策”等措施

# 汽油增销省内站排头

□朱崇辉 张瑶

年初以来,山东青岛石油以“让县区公司明白事、让加油站做简单事”为工作思路,通过补足短板、开发客户、因站施策等措施,提升油品销量。4月,青岛石油汽油销量实现同比增长,排名山东石油第一。

### 查问题补短板,提升管理水平

“我们不仅要检查一线工作,而且要检查相关部门的工作,坚决不做老好人。”青岛石油管理人员说道。他们加强加油站及机关部门的管理,分层级查找问题并进行梳理,有针对性地制定措施予以解决,持续提升各部门履职能力。

### 走访日访客户,逐步提升销量

“张先生,最近您单位添置了不

少设备,是不是要调整一下每月用油计划?”5月13日,客户经理在走访客户时问道。青岛石油加大客户开发力度,制定下发“零售线条客户开发活动实施方案”,并大力开展客户开发维护活动,将每周四定为“客户走访日”。走访日当天,客户经理会与县区公司管理人员、加油站站长一起前往周边商圈,走访重点客户。

一次,客户经理得知当地某单位打算采购油品,便多次上门走访,向对方介绍经营网点优势、资源保障能力、用油管理制度、多站协同保障等,并根据对方实际情况制定用油方案。同时,客户经理针对单位个人的日常用油、购物等需求制定了营销方案。最终,这家单位与青岛石油签订

了用油合同。

### 一站一策挖潜,优化考核提效

4月,青岛石油对“一站一策”进行了重新调整、动态评估,对市区、国(省)道等不同类型的加油站进行量化评价,形成统一标准,督导落实、考核评价的闭环管理,充分发挥“一站一策”的经营导向作用。

“豪车配好油,您这‘大奔驰’可以添加98号汽油。”在66站加油站现场,员工热情地向客户推介。青岛石油针对市区加油站特点,以高标号油销售为工作重点。他们在分析汽油销量、客户群体的基础上,通过调整油品布局、营造营销氛围、制定营销政策、完善考核办法等促进高标号油

销售。截至目前,青岛石油高标号油品站点达29个,高标号油销售占比大幅提升。

“我以为这么晚了,加油站关门了呢,没想到你们还在营业,太好了。”在市南99站,客户刘先生兴奋地说,“我们自驾游回城,路上堵车,耽误了时间。”天气转暖,青岛石油针对部分市区、国(省)道站夜间客流增长的情况,调整了营业时间,并制定夜间销售考核办法,增加了夜间薪酬比例,有效提升了夜间服务质量。4月,青岛石油夜间汽油销量实现环比增长24.8%。

经营方略 Oil Marketing Weekly

## 紧急送油 救火现场

□李方征 梁妙荣

“胡站长,104国道百丰段一家化工厂发生火灾,目前正在全力救火。由于火势太大,灭火用的发电机急需补充油品,请立即支援两桶汽油,尽快送往事故现场。”5月16日晚,浙江上虞石油百丰加油站站长胡翔接到当地消防队的紧急求助电话。

“我马上落实。”火情就是命令,虽然百丰站不是散装汽油的定点加注站,但胡翔一口答应下来。随后,他马上向当地派出所进行了报备,并向上级汇报情况。上虞石油立即启动联动救援抢险预案,成立临时应急小组,并调配运油车辆,火速赶往现场参与救援。

15分钟后,胡翔带着两桶汽油率先赶到火灾现场,并告知消防队长“公司将全力配合做好后续救火的油品保供工作”。5分钟后,上虞石油配送车到达现场,按照消防人员的指示,迅速为消防车补充了油料。

为保障灭火工作顺利,应急小组成员与配送车司机一刻都没有离开现场,直至24时,火势得到有效控制后才撤离。据统计,此次救援共为消防车、灭火设备加注汽油200升、柴油800余升。

“我代表消防队,感谢中国石化参与救援,你们反应迅速、布置周到,为我们消防灭火提供了用油保障。”临走时,消防队长向应急小组成员表示了感谢。

## 灵活施策 应对竞争

□李文扬

“周边社会加油站点柴油优惠幅度较大,普遍在1元以上,还有礼品赠送,对柴油客户的吸引力很大。现在,公司针对柴油用户推出了营销措施,让我们面对竞争有了底气。4月,我们为15个桶装大客户申请了优惠政策,当月桶装销量占比近50%。”安徽亳州石油张村加油站站长储生贺在站长会上说道。

面对竞争对手价格普遍下调、柴油客户流失严重、柴油销售举步维艰的局面,亳州石油针对桶装用户推出优惠政策,为柴油销售注入了活力。他们根据客户购油量的大小给予阶梯式优惠,并把谈判权下放到加油站。各站站长与员工通过细分客户类型、逐个上门拜访、宣传营销政策等措施,为每位客户量身定制优惠套餐,满足他们的不同需求。

“客户消费后,回访很关键,服务要跟上。”加油站为每位桶装客户建立了电子档案,内容涵盖执行价格、柴油用途、月需求量、运输距离等,并通过打电话、发微信、上门拜访等方式对客户进行回访,与他们保持密切联系,根据他们的反馈意见及时调整服务措施。同时,他们通过送货上门服务、定制用油方案等措施,增强客户消费体验,持续增加客户黏性。

亳州石油出台了专项考核办法,结合桶装客户保有量、市场开发能力、客户消费水平等因素,制定任务指标,实行正向激励的办法,鼓励加油站切实用好营销政策。他们还在加油站开展营销擂台赛,每周通报、每月评比,评选出县级、市级销售能手,并分级给予物质奖励,激发了员工工作热情。



□王志娟 严禹丹

“大家要留意散装汽油客户,一定让他们先登记。”5月初,福建武夷石油星村加油站站长陈杰在站务会上对员工提出工作要求。

星村加油站位于武夷山星村镇,星村镇是乌龙茶及红茶的重要产地。该站根据当地特点加大茶农服务力度,通过做好散装汽油登记,以及提供便民油桶、维修工具等措施,确保茶农顺利完成茶叶采摘工作。截至目前,星村站轻油销量实现环比增长70%。

### 散装汽油登记确保安全

“陈站长,帮我打50元的汽油。”5

□李淑丽

“改造后,我们站的设备全部到位了,员工配足了,吨油工资也调整了,设备用着顺手,员工干着顺心。4月,我们站汽油、非油品销量实现双增长,员工月均工资环比增加400元,积极性更高了。”当河南漯河石油管理人员到临颍九站做调研时,站长王东栋表示。

□田鹤张琪

年初以来,湖北恩施石油围绕客户需求,通过为客户解决难题、加强客户沟通、开展跟踪服务等措施,当好客户的“油管家”,持续提升客户满意度。1~4月,恩施石油计划完成率110.8%,排名湖北石油第一。

### 解决难题赢客户

“李经理,这两天我们加油站的车比较多,油罐的油不多了,你能不能今天晚上加送一车油啊?”5月2日22时,私人加油站负责人向王先生拨通了恩施石油业务部李曼的电话,提出临时配送的请求。“您先别着急,我来想想办法。”听着王先生焦急的声音,李曼安抚道。随后,李曼马上与铁路油库主任取得联系,说明情况;随后,向开票人员、配送司机交代清楚用油数量、送油时间等事

## 采茶季精心服务茶农

月初,一位农户一手拎着几个塑料罐,一手拿着身份证走进营业室向陈杰说道:“您是第一次打散装汽油吧?塑料罐可不能装汽油,有安全隐患,必须用金属容器才行。这样,我先把站里的油桶借给您,您用完还回来就行。”陈杰说道。

四五月是武夷山茶业的采摘旺季,每到这时,农户对散装汽油的需求量增加。每天,星村站员工需要核验农户的身份证,登记他们的联系方式、油品型号、油品用途等,并拍照留档。在登记过程中,有部分农户第一次灌桶打油,忘带身份证,员工便会向他们

耐心解释“散装汽油登记要求人证合一”的规章制度;当有农户没有携带油桶时,员工便将站内油桶借给他们,或建议他们购买油桶;当农户搬运油桶不便时,员工就主动帮助他们将油桶搬上运具。优质的服务赢得了农户信任,截至目前,散装汽油销量实现同比增长。

### 增值服务为农户提供便利

“你们这儿有钳子吗?采茶机刀片有点歪了,想修理一下。”5月15日,一位裤腿满是泥、扎着袖口的农户进

## 现场办公抓实管理

临颍九站位于京港澳高速公路临颍县进出口处,于2020年进行改造。改造后,临颍九站现场可容纳24辆车同时加油,易捷便利店由63平方米扩大到275平方米,设备设施智能化程度显著提升。形象提升了、面积扩大

了、功能完善了,但是后期如何加强经营管理、如何用好智能设备、如何帮助员工适应工作环境、如何采取有效措施提升经营效益等都是问题。

为了确保新站经营质量,漯河石油安排领导班子成员、职能部门负责

宜。次日1时,当装满92号汽油的油罐车出库后,李曼才放下了心。“今天一早,就有很多车到站加油,幸好你们及时送来一车油,不然就脱销了!太感谢你们了。”第二天中午,向王先生打来电话向李曼表示感谢。

### 上门拜访拓市场

“欢迎,上次你们来的时候我回老家了,前两天刚刚回来。”私人加油站负责人范先生热情地招呼客户经理苏华,并向她介绍自己的情况。“我这儿离万州近,到那边买油比较方便,不过,只要价格相差不多,我肯定到你那儿买油。”

“您说的这些我们理解,这次来的目的主要是跟您见个面,交流一下。以后,您的生意越做越好,肯定有跟我们合作的机会。”苏华不紧不慢地与范先生拉起了家常,并不急着谈合作。随后,苏华与范先生针对该站后期销售情况、市

场油价波动趋势等进行了探讨,并介绍了大客户优惠政策。不久,范先生与苏华达成了用油协议。

“达成合作很重要,留住客户更重要。”苏华始终与客户保持联系,不是拉拉家常,就是谈谈生意,不管对方买不买油,她都如此。常年的习惯,使她对每一位客户的进油数量、日用油量、已售未提等情况了如指掌,能够有针对性地为客户提供用油方案,也因此拥有了一大批忠实客户。

### 跟进服务暖心田

“陈先生,您的油到了吗?”5月15日21时,客户经理谭捷拨通了私人加油站负责人陈先生的电话。“油送到了,谢谢你们。不过我这边路况不好,加上天黑了,为了安全起见,我让司机先在这边住下,明天早上再走。”对方答复。得知情况后,谭捷马上与配送



新闻摄影竞赛

近日,贵州黔东南石油在锦屏第一加油站开展计量检测活动,对加油机流量计、标准桶、量油尺、温度计,以及加油机鉴定合格证进行检查,并利用液晶显示屏向客户宣传活动内容,不断提升客户信任度。图为锦屏第一加油站员工在检测加油机。

杨荣海 杨燕云 摄影报道