□责任编辑:陈京梅 □电话:010-59963156 □邮箱:chenjm@sinopec.com □审 校:史雅莉 □版式设计:李 默

管理不能“一刀切”

□段明钊

近日,山东潍坊石油推出“一元提醒”制度,即员工在日常工作中如果出现着装不规范、未规范佩戴口罩等一般性问题,给予一元处罚。这种以提醒为主,加强现场管理、纠正不良习惯的做法得到员工认可。自该制度出台后,员工自我管理意识明显增强。

此前,潍坊石油针对员工容易出现的违规行为,深入一线调研,寻找违规原因并制定解决办法。他们调研时发现,有时员工喝水后忘记戴口罩,或上厕所时出现无人加油的情况,都会被处罚。有的员工被罚后心情沮丧,出现了工作失误的情况,甚至与客户发生口角,严重影响了服务质量。这种“一刀切”的管理方式,不仅不能提升服务管理水平,而且容易导致员工流失,减弱企业凝聚力。

潍坊石油在理解、尊重员工的基础上出台“一元提醒”制度,避免了发现问题不及时处理可能导致继续违规的情况,也规避了重罚式管理的弊端,让员工在心悦诚服中接受处罚、吸取教训、自我改正,从而有效提升现场管理服务水平。

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

河北唐山石油通过走出去、请进来的方式开发维护客户,油品销量稳中有升

走出去开发客户 请进来留住客户

□费凌燕

“目前,市场经营形势严峻,虽然客观条件不利,但是我们可以通过主动开发维护客户,提升经营质量,遏制油品销量下滑的局面。”河北唐山石油负责人在季度工作会上强调。

二季度,唐山石油将客户开发作为当期重点工作,组建客户开发部,通过走出去、请进来的方式开发维护客户,成功吸纳“油滴”会员1.7万个、开发柴油大客户84家,油品销量稳中有升。

统一思想,全员走出去

“老王,这两天我们再走访几家机构客户吧,跟他们介绍一下专属优惠政策,争取让他们成为‘油滴’会员。”各县区、机关部门工作人员明确工作重点后纷纷行动,积极上门走访开发客户。

唐山石油领导班子在会议上多次强调客户开发的重要性、紧迫性,发动全员统一思想、凝聚共识、紧盯目标、冲锋陷阵,为公司扩销增效贡献力量。二季度,他们组织县公司、机关部门组建机构客户开发部、柴油客户开发部,专门负责大客户开发工作。客户开发部成员按照潜在客户名录制订走访计划,实行挂图作战、销号管理。同时,唐山石油安排专人对客户开发工作进行追踪,每日通报客户开发情况,通过晒数据、晒进度、晒成效,营造“比学赶超”的良好氛围。

上门服务,将客户请进来

“听说您公司又购置了一批国6车,恭喜您生意越做越大。为了保护发动机,建议您使用我们中国石化的油品,质量有保障,有正规发票,我们还可根据您的用油量申请柴油优惠政策。”6月28日,客户开发部成员来到某物流公司,向对方介绍油品质量、营销政策,并围绕会员权益、售后服务等为他们算经济账,赢得了客户认可。如今,这家物流公司已成为唐山石油定点柴油客户。

客户开发部成员在走访前会对客户进行调研,了解对方的行业地位、车辆情况,以及距周边加油站的远近、系统外加油站的优惠政策等情况,为客户量身制定用油方案。他们在走访过程中,会耐心地向客户介绍会员权益、营销政策等,并帮助他们开通并注册“油滴”会员、加入企业微信群、办卡充值等,展示了企业的良好形象。

贴心售后,让客户留下来

“张先生,上次您车队加的油用得差不多了吧?这两天咱们对接一下下次用油需求。”不久前,三合加油站站长致电某物流公司负责人进行回访。唐山石油各站均建立了客户档案,对客户实行分类管理、分级维护。他们通过打电话、发微信等方式收集客户意见建议,并提供油品使用咨询等增值服务,增进了彼此感情,增加了客户黏性。

“先生,杯子里的水还够吗,给您加点热水吧,有需要收的垃圾吗?”“先生,给您擦擦车玻璃吧,都影响视线了。”每次客户进站加油,员工都会为客户提供更多的便民服务。唐山石油强化现场服务,以提高客户回头率、复购率、满意度为目标,“一站一策”拓展增值服务。各站积极落实“擦车窗、续水杯、收垃圾”三项增值服务,并提供免费咖啡、随手礼、神秘礼物、暖心赠品等,通过为客户提供超预期消费体验,把服务做到客户心坎里,为长期维护客户起到了助推作用。

经营方略 Oil Marketing Weekly

企业看台

Oil Marketing Weekly

万载石油 全员联动排查安全隐患

本报讯 近日,江西万载石油结合安全工作部署,组织各片区经理、加油站站长开展加油站集中隐患排查治理工作。他们通过互帮互助、交叉检查等方式,对各区域、各流程进行排查,制定问题清单,并逐项落实责任。 (聂 凯)

娄底石油 实施24小时服务提升工程

本报讯 近日,湖南娄底石油实施24小时服务提升工程,优化调整69座加油站的营业时间、78座站实行24小时营业、51座委托家庭管理站设置了服务指示牌,并逐站安装夜间服务提醒门铃、建立电话预约制度、公布站长服务电话等,为客户提供24小时服务。 (曾紫琴)

濮阳石油 积极防汛保安全经营

本报讯 近日,河南濮阳出现强降雨天气,河南濮阳石油立即启动应急预案,成立救援小分队,利用沙袋封堵加油站入口,疏散群众到安全地带;对罐口进行封堵,严防雨水进入人孔井;对加油站排水口进行疏通,并派人连夜值守以保持排水通畅,确保了库站人员及财产安全。 (赵 耀)

长阳石油 开展安全宣传咨询活动

本报讯 近日,湖北长阳石油以“落实安全责任,推动安全发展”为主题在加油站开展安全宣传咨询活动,向顾客普及安全常识、介绍灭火器使用方法及自救互救方法等,并向员工讲授安全知识、事故案例,开展警示教育等,增强了客户、员工的安全意识。 (钟 宇)

莲花石油 配合开展“打非治违”行动

本报讯 近期,江西莲花石油配合当地政府开展“打非治违”专项行动取得成效,拆毁大油罐3个、没收3立方米以下油罐30多个、拆毁尾气液加注机3个、扣押配送车和改装车7辆、没收加油机3台、缴获非法油品17吨,此举规范了当地成品油市场的经营秩序。 (龙海玲)

夏季,湖南岳阳石油加强接卸油管理,要求加油站严格执行地罐交接卸油八步法,按规范做好引车到位、安全检查、安全防护、卸前确认、油品接卸等工作,并加强对卸油过程的监管,确保安全无事故。图为通海南路站员工和承运车司机共同检查油气回收等情况。 赵延智 摄

全面排查加气站设备隐患

近日,安徽石油开展保安全专项行动,对60余座加气站设备进行隐患排查,通过“查、看、闻、听、摸”等方式,检查设备设施的运行、定期检测等情况,以及备用设备及配件是否完好、检维修作业与设备动态管理台账是否相符等,消除安全隐患,确保夏季加气站安全平稳运营。图为合肥石油机场路加气站员工对空压机进行安全检查。 孙德荣 摄

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

30秒遏制突发火情

□李方征 钱敏珂

6月22日傍晚,一辆黑色小轿车驶进浙江绍兴石油沙溪加油站,司机还没下车,员工胡琳利便跑过来准备给车加油。这时,她突然发现车后轮正在冒烟,并有火苗蹿了出来。胡琳利临危不乱,立即大声呼喊:“有车着火了,快来灭火。”随后,她迅速拿起加油岛上的干粉灭火器灭火。另外两名员工听到呼喊声,马上按照应急预案演练,切断电源、疏散车辆,并拿起灭火器前来增援。

司机下车后发现,另一侧的轮胎也着火了,吓得不知所措。胡琳利立马跑到另一边将火扑灭。从发现火情到灭火,整个过程只用了短短30秒。观察5分钟后,员工确定火彻底熄灭,才和司机一起把车推出站外。

据沙溪站站长梁军介绍,该站定期开展应急预案演练,提升员工应急处置能力,使员工遇到突发情况能够临危不乱、沉着应对,确保加油站安全运营。

湖北宜昌石油通过开展销售竞赛强活力、24小时营业抢时间、完善设施抓细节等措施,促进油气销售

解好三道题,销售驶上快车道

□宋 岚

6月,湖北宜昌石油长坂坡加油站日均洗车570辆,创该公司最高纪录。自安装自助洗车机后,该站洗车量与日俱增,带动汽油销量大幅增长,成为名副其实的汽油大站。

年初以来,宜昌石油通过开展劳动竞赛、强化细节服务、完善设备设施等措施,提升综合实力,促进汽油、柴油、天然气销售,绩效考核排名湖北石油前列。

强活力,做强柴油增量题

由于宜昌矿业较为发达,物流运输频繁,柴油需求量大。同时,当地柴油消费以集团客户为主,对于宜昌石油来说开发维护大客户显得尤为重要。

年初以来,该公司将劳动竞赛与促销活动相结合,大力开发柴油大客户。他们组织加油站开展“建立一个柴油客户档案、建立一个柴油客户群、公布一个送油电话、一天新增3个APP绑卡或石化钱包客户、每周一通报、一月一奖惩”的“六个一”劳动竞赛活动,以及柴油扩销擂台赛、“日争一吨油”等活动,将柴油销售任务分解到班组、到个人,促进柴油销售。截至目前,宜昌石油开发柴油大客户141家,带动机出柴油销量省内排名由去年的第十升至第五。

其中,宜昌夷陵石油在劳动竞赛期间,梳理客户档案,整理流失客户名单并安排专人走访,宣传油品质量及优惠政策等,回流柴油大客户。同时,他们前往当地商务局、发展局收集城市建设信息,并加强走访,开发工程项目客户90家。

抢时间,搞活天然气增量题

“你们晚上也营业?”“是的,24小时加气。”

“你们真的不停气?”“放心,每天都有两台气槽车停靠保供。”

自黄柏河油气站实行24小时营业以来,出租车司机一致表示“太方便了”。

由于部分加气站存在经常停气,或只收现金,或夜间停业等问题,给出租车司机加气带来不便。宜昌石油以客户为中心,通过延长营业时间、提供多种支付方式等措施,不断为加气客户提供便利。

宜昌石油率先在黄柏河油气站实行24小时营业,并与供应商协调安排两台气槽车停靠在站内,确保天然气不间断供应。针对加气机计费时一律将“角”入成“元”的情况,黄柏河站引导客户使用加气卡,或手机下载“一键加油”程序支付费用,确保据实收费。“手机支付比现金支付方便多了,而且实打实收费,不多收一分钱。”出租车司机赵先生赞道。4~6月,黄柏河油气站天然气销量实现同比增长101%。

抓细节,做对汽油增量题

“加完油洗车,一步到位,方便。”看着刚洗干净的车,兴发加油站老客户张先生满意地说。上半年,宜昌石油又为21座站配备了洗车机,进一步带动了汽油销售。

年初以来,宜昌石油加强细节服务,通过推广石化钱包、开展洗车业务、优化营业时间等举措,促进汽油销售。他们通过新增14座24小时营业站、延长150座站的营业时间、为376台加油机加装防水滤芯,减少客户等候时间;加长加油枪胶管69根、加装拉伸器85套,使车辆停靠不再受油箱方向影响,减少了车辆掉头的麻烦。同时,他们在44座汽油站实行免费洗车,并在汽油核心站推出“夜间洗车不打烊”活动,提升了夜间销量。

“加油速度快,不用担心迟到扣工资;加油送洗车,每月节省洗车费近百元;油品质量好,省了不少维修费用。”私家车张先生算了一笔账。自长坂坡站安装洗车机后,日均洗车量与汽油销量同步提升,汽油销量在宜昌石油名列前茅。

管理前沿 Oil Marketing Weekly

及时救助昏迷老人

□甄惠骋

“小梅,赶紧拿个雪糕筒,做警戒。”“你好120吗?这里是赤水加油站,有一位老人晕倒在路上,一动不动,请派救护车来急救。”6月18日16时,广东江门石油赤水站站长张添成在站前马路上撑起一把大伞,为晕倒在地的老人遮阳,并指挥员工通知急救中心、报警,做好现场警戒。

此前,张添成在现场指挥车辆加油时,突然听到站前“嘭”的一声响。他跑过去一看,只见一名身穿蓝色衣服的老人侧躺在地上一动不动,脸上一直流汗。“老奶奶,您哪里不舒服?”张添成蹲下来凑到老人耳边焦急地问道,可老人已经完全昏迷,没有半点回应。张添成赶紧拨打120、110,当他看到汗水已湿透了老人的衣服,便立刻回到加油站拿来太阳伞,站在路上为老人遮阳。由于老人晕倒的位置正处于马路拐弯下坡处,来往的车辆非常多、且车速快,他便让员工拿雪糕筒做好警戒,避免二次事故的发生。

15分钟后,民警、救护车到达现场。由于老人年纪过大,身边无人陪同,张添成便跟随老人一同前往医院。老人家属赶到后,对张添成的及时救助与全程陪护表示感谢。张添成说:“我是一名共产党员,为人民服务是我的职责,看到老奶奶转危为安,我也可以放心了。”

党员进库站帮扶解难题

□李中立 王楚怡

“这次更换加油机解决了我们的大难题,车辆能够快进快出,加油效率明显提高,客户、员工都满意。”近日,湖北恩施石油大峡谷站员工易先军高兴地对到站帮扶的管理人员说道。大峡谷加油站位于五星级风景区大峡谷,于2012年开业,由于设备使用年限长,经常发生故障,影响了客户消费体验。恩施石油党支部委员陈俊、徐刚为了解决大峡谷加油站机故障频发的问题,协调相关部门为该站更换加油机。为不影响加油站正常经营,陈俊带领工作人员利用夜间加油站歇业时间更换、调试加油机,从23时持续工作到次日6时。第二天一早,加油机经过计量所工作人员计量检定,投入使用。

恩施石油党委自开展“百名党员进库站”活动以来,组织党员走进基层一线,为库站把脉问诊,解决基层困难事、群众烦心事,把好事办好、实事办实。

不久前,恩施石油党支部在6月的经营分析会上得知吉星加油站出现经营瓶颈,便安排党员到加油站把脉问诊。帮扶人员针对该站油品损耗问题,从油品进、付、存等环节进行分析,找出了油品损耗症结;针对高标号汽油销量同比下降的问题,通过客户群、石化钱包、差异化服务等途径,稳步提升销量;指导站长白天搞经营、晚上抓管理,制定每日工作清单,做到当日事当日毕。

党员新塘站站长高桂华还通过“三改”工作法,维护客户,提升销量。该站改营业时间,为早出晚归的客户提供加油便利;改站容站貌,购买花草将加油站装扮一新;改服务细节,在闲暇时为摩托车客户接转油桶、在下雨天为摩托车客户打伞加油、为客户准备开水泡茶等,小举动温暖了客户心,赢得了不少回头客。

护送得病司机去医院

□黄旭敏

6月28日10时,江西南丰石油第一加油站正值营业高峰,就在员工忙着为大车小车加油时,站长吴毅宏发现一辆货车极为缓慢地驶进加油站,并慢悠悠地停了下来。察觉有异,吴毅宏连忙走到车前,向司机打招呼,只见司机歪倒在驾驶座上,脸色苍白。“我不太舒服。”司机低声说道。吴毅宏赶紧拨打120,护送司机前往医院急救。

“您还有什么需要帮忙的?”在病房,吴毅宏问道。“我弟弟还在车上睡觉,麻烦你们给他买点儿吃的。”司机说道。吴毅宏立即打电话给当班员工,让他们带着司机的弟弟一起吃中饭。

由于抢救及时,这名司机平安无事。事后得知,司机李先生刚从江苏送完货回来,途中急性尿结石发作,便想在加油站附近找个诊所或药店拿些药。谁知,李先生行至加油站时,疼痛难忍,几乎晕厥。幸好遇到吴毅宏,及时将他护送到医院抢救。出院后,李先生来到加油站感激地对吴毅宏说:“谢谢你们,我遇到好人了,以后我就在中国石化加油。”

为客户设备做“体检”

□相晓超

“那天多亏你们仔细查看了我们的油罐,并提醒我们更换铝合金盖板,不然在这梅雨季节里,雨水肯定进油罐了。要是工程车加了带水的柴油,那损失可就大了,真的谢谢你们。”6月25日,某建筑工地负责人赵先生在电话中向浙江宁波石油客户经理陆斌表示感谢。

自6月中旬开始,宁波地区就进入梅雨季节,雨势强劲、持续时间长。不久前,陆斌在走访这家建筑公司时,发现工地上的自用油罐是露天存放的。凭借多年的工作经验,他认为在梅雨季节里油罐外放易受腐蚀,雨水容易渗入油罐,影响油品正常使用。随后,陆斌与宁波石油维修人员一起,带上工具再次驱车前往工地。他们仔细对油罐进行“体检”,油罐阀门、管线、罐内水高、杂质等情况均无异常。他们在查看罐顶盖板时发现,该盖板属于铁质材料,因使用时间较久,局部已出现腐蚀和裂缝,雨水可直接渗漏到油罐内。陆斌建议客户:“更换罐顶盖板,最好是抗腐蚀性好且经久耐用的铝合金盖板,内部再配上密封条,双道保险能防止水杂渗入油罐,保障油品质量不受影响。”赵先生接受建议,第二天便安排人员更换了罐顶盖板。