

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说

Oil Marketing Weekly



帮车主追回多付钱款

□魏心芳/口述 王 韶/整理

我是安徽六安石油徐集加油站员工。6月的一天下午,天下着小雨。我正在便利店整理货架,接到一位车主刘先生打来的电话。他说自己是一名货车司机,送货回程的路上驶进一座社会加油站加注了70元的尾气处理液,却因员工操作失误,在移动POS机上多按了一个“零”,支付了700元。由于车辆已上了高速,无法折返,刘先生在“安徽石油”APP上找到了我的联系方式,便打电话求助。

放下电话,我将事情经过发到工作群里。在大家的推断下,很快锁定了一座距离我站10公里的社会加油站。通过多方打探,我找到了该站的联系电话并做了沟通。对方核实后,表示的确多收了顾客的钱款,但以我不是当事人为由拒绝退款。和刘先生商量了之后,我立即冒雨骑车前往这座社会加油站,找到该站负责人,并现场联系刘先生,通过该站监控视频回放及刘先生提供的消费票据信息,对方最终同意通过微信转账的方式向刘先生退还多收的630元钱,并向刘先生表达了歉意。

“太感谢您了,多亏您帮我追回了钱款。中国石化大品牌,服务就是好!”事后,刘先生连声感谢,表示以后加油就认准中国石化。

紧急送酒解婚宴难题

□傅千娥/口述 吕政华/整理

我是广西玉林石油北流龙颈加油站站长傅千娥。

近日中午11点,我接到一个紧急电话,对方是附近的村民。他说自家正在办婚宴,酒水供应商临时出现状况,没法按时配送。眼看婚宴就要开始了,他急需易捷便利店为其配送一批酒水和饮料。

该村民为我站的老客户,平时家里的生活用品都是到我站购买。上个月,他还特意来便利店询问茅台酒和赖茅酒的促销活动。

我赶紧记下客户需要的酒水品种和数量。挂掉电话后,我立即组织员工按单装载了11件迎宾酒和一大批饮料。当天气温很高,又值下班高峰期,需要配送的地点距离龙颈加油站十多公里。为了不辜负客户的信赖,我避开拥堵路段,抄小路赶往指定的配送地点。

最后,我提前将货配送到位,解了客户燃眉之急。卸完货,客户看到我被汗水湿透的工作服非常感动,向我连声道谢。

彻夜劳作为工地送油

□练眉芳/口述 蒋逸菲/整理

我是广东惠州石油红岭加油站站长练眉芳。

6月的一个傍晚,我接到某工程公司负责人电话,说一座搅拌站的存油快见底了,为了避免断油造成沥青供应中断、工程停工,恳求我站马上送一车柴油过去救急。

我立即电话请示公司业务部调配油品,并跟对方约好了油品接卸时间。随后,我马不停蹄地赶到临近的配送中心站,装上一车油赶紧上路了。谁知油罐车中途突然“趴窝”。我只好找人来检修车辆,并将情况告知对方。没过多久,对方派了一辆载着油桶的货车来接应我。天黑了,又正下着小雨,我打着防爆手电筒,接好卸油管,一桶一桶地从油罐车往油桶卸油。卸完油,天已蒙蒙亮了。

次日一早,工程公司负责人登门致谢:“多亏你送油及时,不然我们损失就大了。中国石化油品好服务好,以后加油只找你们!”

雨夜救助摔伤老人

□方小英/口述 徐 丹/整理

我是江西上饶信州第六加油站员工方小英。

近日晚上8点,外面下着倾盆大雨,我正在给车辆加油。突然听到加油站出口处传来一阵骚动:“老人骑车摔倒啦,流了满头的血。”

我向出口处望去,发现很多人围成一圈。见此情况,我立即放下手头工作挤进人群,这时同事张晓莲也跟了上来。只见一名60多岁的老人躺在满是积水的人行道上,双眼紧闭,头部流血,旁边还倒着一辆电动车。

“老人摔伤后,如果马上将他扶起,很有可能会造成二次伤害。”我立刻让张晓莲拨打120急救电话,自己照顾受伤老人并观察情况。

10分钟后,救护车赶到。我和张晓莲一起协助医护人员将老人抬上担架,送上了救护车。

几日后,受伤老人痊愈出院,特地来加油站送锦旗。“多亏了你们及时帮助,争取了救治时间,我才能平安无事。”老人激动地握着我的手不停道谢。

湖北襄阳石油邓北加油站站长刘星火克服困难,把加油站打造成了人才培养摇篮、规范管理样板站和人均劳效最高站,连续两年被评为“十佳站长”。

照亮员工温暖客户的闪亮“星火”

□樊春华

4月8日凌晨,受大雾影响,湖北绕城高速公路封闭,襄阳石油邓北加油站前的316国道上排起了长长的车队。“师傅们,大雾不知道什么时候才散去。我们售货车上有火腿肠、面包、蛋糕、饼干等,大家需要什么,过来看看。需要开水的师傅把杯子拿过来。”站长刘星火和一名加油员推着小推车穿行在车队中。从早上5点到上午10点,两人销售非油品3537元。

爆发的动力来自于压力

“星火啊,儿子早上睁开眼就嚷着要爸爸,你再不回来,他就不认识你了。”“站里人手少,我得上路劝阻车辆,不然车子无法进站。”七尺男子刘星火忍不住流出了热泪。

邓北加油站地处绕城高速公路襄阳西进出口,是襄阳石油第一座万吨级加油站。2017年,26岁的刘星火竟聘上了该站站长。让他始料未及的是,从当年5月1日开始,在207和316两条国道上穿越市区的大货车限行,一律改走襄阳西口上绕城高速。每天早高峰时段,如潮水般的大货车涌向高速路口,将邓北加油站堵得严严实实,车子根本无法进出,加油站日销量从50吨一下子降至不足10吨。为了疏通加油站进出口,刘星火每天站在路上疏导车辆,嗓子都喊哑了。

为提高人均劳效,襄阳石油为邓北加油站更换了智能化加油设备,员工全部调换成80后的年轻人,但用工也由18人减至9人,造成排班困难。就在刘星火想打退堂鼓时,他想起妈妈说的两句话:“喷泉漂亮是因为它有压力,瀑布壮观是因为它没有了退路。心中只要有阳光,脚下就会有力量。”就这样,他咬咬牙,坚持了下来。为了不耽误工作,他把待产的妻子接到加油站,儿子也差一点生在了加油站。

夏季的一天,气温高达38摄氏度。刘星火疏导车辆3个多小时,紧接着去给工地送柴油,刚回到站里,配送车拉来了20吨尾气处理液,他和当班员工一桶桶地往下搬。高温下,劳累过度的刘星火一头栽倒在地。昏迷的他被120急救车送到医院输了两瓶液后又赶回了站里。

在刘星火和团队的努力下,邓北加油站现年销量近两万吨,非油品年销量达到2000多万元。

予人一碗水,自先装满桶

近日,城关加油站站长给刘星火打电话:“刘老师,按你说的办法,我们把供油时间调整了一下,发动机摇一下就响了,也不冒烟了。”

在两年前的一次培训中,一位学员问刘星火:“柴油发电机组不好启动,还冒黑烟是咋回事?”刘星火语塞了。这件事对他触动很大。他跑到表哥的机修厂去讨教,表哥给他讲了

很多发动机的工作原理和维修技术,还送给他一本关于发电机组维修的书。他认为要想给学员一碗水,自己必须有一桶水。

邓北加油站是襄阳石油的站长培训学校。从2017年开始,该站每两周举办一次培训,每次培训5~7人。学校没有专职教师,刘星火是名副其实的“校长”,站里员工都是“实践教师”。为了培养出好站长,刘星火提前翻阅大量书籍,四处拜师学艺。从优质服务加油到按操作法规范卸油,从手工台账填写到电子台账录入,从商品陈列到设备维护保养,刘星火早已将每个岗位的操作标准烂熟于心,亲身指导学员实践,严格考评学员表现。4年来,刘星火共培训站长113人、新入职大学毕业生35人,这些人如今已成为襄阳石油的主力军。

规范化管理,打造样板站

“刘站长,这个月咱们的督查成绩又是全省第一名,又奖励咱们2000元!”员工高兴地向刘星火分享这一好消息。4年来,邓北加油站在全国加油站督查中均名列前茅。

该站是襄阳石油的站长站,员工的一言一行都直接影响着在此培训的站长和新入职大学毕业生。为此,刘星火决心将邓北站打造成规范管理的样板站。他带头学习加油站各项规范管理规程,要求员工保持衣着整洁,面带笑容,走姿规范,用换位思



刘星火(右)为顾客倒水。潘磊 摄

考的方式服务顾客;加油站地无油迹,设备无尘,用具摆放规范。湖北石油督查员开玩笑说:“都像邓北站这样管理,我们就要失业了,哈哈。”

冬天,一个寒风刺骨的夜晚,刘星火接到老客户马师傅的电话:“刘站长,能不能送点汽油过来?油箱上冻了,车子停在汉十高速陈鹏段。”“马师傅别着急,我马上给你送过去。”刘星火知道马师傅开的是柴油大货车,怎么能送汽油呢?他是想在上冻的柴油里掺汽油,这很危险。半

小时后,刘星火将两瓶降凝剂递给马师傅加到油箱里,大货车正常发动起来。刘星火也当场向马师傅讲明了掺油的危险,马师傅连连点头。

刘星火顶着压力,克服困难,把邓北站打造成了公司的人才培养摇篮、规范管理样板站和人均劳效最高站。他本人连续两年被湖北石油评为“十佳站长”。

精英展台
Oil Marketing Weekly

1.5吨天然气去了哪里

□李方征

“尹经理,这次天然气罐车过磅,差了整整1.5吨,你必须给我们一个交代。”近日晚上10点,浙江绍兴石油客户经理尹路突然接到了当地最大的天然气点供客户何经理的电话。一客户怀疑天然气存在短斤缺两的情况,他立即驱车赶往客户厂房。

到达现场后,尹路立即向几个当事人了解情况。据罐车驾驶员描述,当时罐车液位表指针显示为零,压力表下降到两个大气压,随后与该厂锅炉工确认后才拆的管子,没想到卸液完成以后,过磅结果差了1.5吨。

虽然尹路感到奇怪,但地磅数据不会骗人。他现场咨询了跟车的加气站站长,并与驾驶员及锅炉工还原了整套卸液流程,终于发现了问题所在。原来,驾驶员过早地打开了下进液阀门,导致罐车压力卸得过快,最后还有部分余液无法卸干净,而这是那“消失”的1.5吨天然气。

第二天早上7点,尹路联系天然气设备安装方工作人员,再次来到该公司。他们关闭天然气储罐出液阀门,打开增压阀门,让罐内锅炉直接使用罐车内的天然气进行生产作业。最终,经过近6个小时的使用燃烧,将这车天然气耗损控制在了100公斤以内。

事情得到了圆满的解决。该公司何经理冲着尹路竖起了大拇指:“当初选择中国石化作为供应商果然没错。虽然出现了一点小状况,但更加深了我对你们专业和服务的认可。”

开售甲醇燃料
解除出租车司机烦恼

□江波 罗绪媛

“自从咱们站出售甲醇燃料后,我们出租车司机再也不用跑到几公里外排队了!”6月24日,出租车司机李师傅对贵州贵阳石油新天加油站的员工竖起了大拇指。

4月,贵州贵阳石油对该站进行提量改造。调研发现,该站加油车型主要为出租车(40%使用甲醇燃料)、网约车和小型中高档私家车。考虑到周边5公里范围均无甲醇燃料加油站,贵州贵阳石油决定在该站新增甲醇燃料。这不仅有效解除了出租车司机加注甲醇站点少、站点远的苦恼,而且提升了贵州贵阳石油甲醇新型燃料的网络覆盖率。

提量改造完成后,该站甲醇燃料日均销售突破300余升。



近日,广东肇庆石油联合肇庆市交通运输局、交通运输行业协会,在端州、高要等县区加油站打造了8座“出租车网约车之家”,为出租车、网约车、教练车等行业车主提供一站式服务,解决司机“吃饭难、如厕难、休息难”等问题。“出租车网约车之家”设置安全停车区、便利店综合服务区、洗车消毒吸尘区,提供免费洗车、免费热饭、赠送防疫礼包、加油专属优惠等20余项服务。图为司机们在“出租车网约车之家”休息。

黄妙丹 刘文雄 摄影报道

“三招武功”提振油站生意

福建宁德石油霞浦下浒站站长甘振武利用真诚服务、组合营销、走出去开发客户这“三招功夫”,让原本生意冷清的油站实现油非双增长

□张璐婕

气。

“咱们中国石化又来社区摆摊啦,不仅卖车用油而且卖生活用品,便宜又实惠,需要的朋友可以私信我,免费送货上门。”每天,福建宁德石油霞浦下浒站站长甘振武都会抓住加油低高峰期,在微信群里售卖非油品。

自2019年来到下浒站工作后,甘振武努力发展非油客户,依托自有人脉发展客户群,并依托油品客户做大非油业务,实现油品和非油品双增长。目前,该站汽、柴油年销量是甘振武接手前的4倍,非油品月销售额排名位居公司前列。

真诚服务收获稳定客源

甘振武经营下浒站前,该站的客户数量少、较为分散且不稳定,大客户数量更是零,销量基本靠“碰运

气”。加油站必须拥有稳定的客源,才能实现以油带非、以非带油,油非双增长。”甘振武把发展固定客户作为主要增长点,加油时留心观察,细分客户。一段时间过后,他发现经常有物流运输大货车路过下浒站,但都选择了去油价更低的社会加油站点加。经多方打听,甘振武得知,该物流公司车辆加油后受损比较严重,维修费用高昂,负责人正打算更换加油点。甘振武抓住这一有利时机,多次上门走访,向该物流公司负责人介绍中国石化油品质量优足的优势,并帮客户算账。最终,该物流公司为车辆办理了主副加油卡,数十辆大货车固定在下浒站加油,减少了维修费用,生产成本进一步降低。

对于非油品销量。可甘振武却信誓旦

旦地对员工说:“只要咱们依托好手中的油品客户,用好组合优惠,让他们获得实惠的商品,就不愁非油业绩。”

原来,他早就吃透了公司组合营销优惠活动的精神。对于柴油客户,他热情推介油非互促活动,客户加注指定升数的油品,即可换购尾气处理液。对于汽油客户,他利用好“燃油宝+梗秋十月”组合,加大开口营销力度,获得客户青睐。一次,甘振武和某渔业企业负责人聊天,无意间听说他们需要购买大米,他立即向其建议购买“燃油宝+大米”套餐。大米好吃还实惠,燃油宝正好可以为渔船车队汽车降低油耗。该渔业企业负责人欣然接受了这一建议。

对于非油品销量。可甘振武却信誓旦