

## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

方红艳和张小兰在位于杭州淳安县乡道的大市加油站一干就是13年,用最好的年华换来油站经营亮眼成绩单,综合持卡率、“油非互动”营销活动兑换率均排名淳安支公司前列

# “姐妹花”13年坚守与村民相伴



做一件事情的热情能够坚持多久?她们的答案是13年。

同一座站、同一份工作、同样的生活节奏,日复一日上演。从清晨第一缕阳光冲破云雾,到夜晚明月洒落一地清辉,方红艳和张小兰始终值守在油站为车辆加油,成为当地村民口中的石化“姐妹花”。

□冀良奇 陈 辉/文 冀良奇/图

每天天没亮,大市站的灯就先亮了

1~7月,综合持卡比率87%、“油非互动”营销活动兑换率排名公司前列……大市加油站在方红艳和张小兰的共同经营下交出了亮眼的成绩单。

“大市站虽然地理位置偏僻,但营销业绩突出,每销售1吨成品油就能售出630元的非油品。”淳安支公司经理魏忠勤说,“成绩的背后凝结着她们姐妹俩的辛劳和汗水。”

方红艳和张小兰是表姐妹,都是2008年入职的。承包加油站后,她们把生活中的默契延伸至工作中,把加油站打理得井井有条。

每天天没亮,大市站的灯就先亮了。方红艳和张小兰一个忙着准备早饭、洗衣裳,一个忙着准备营业前的各项工作。“这样遇上赶早加油的客户,我们也能及时应答、服务,让他们不至于跑空。”方红艳说。就这样,两姐妹日复一日撑起了大市加油站的日常经营。

村民亲切称呼她们“艳子”“小兰”

到大市站加油的多为当地村民。方红艳和张小兰心里清楚,服务好当地村民,不仅能够提高加油站的销量,而且能赢得好口碑。13年来,她们凭借周到贴心的服务,和不少当地村民成为朋友。大家来加油时,都亲切地称呼她们“艳子”“小兰”。

茶叶是当地农业主导产业。大市加油站充分考虑农业生产用油需求,在严格执行当地政府加注散装汽油规定的前提下,为客户提供散装汽油销售服务。“我们这里地理位置偏僻,村民要用油,我们必须做好保障!”方红艳说。

然而刚开始,部分村民对加注散装汽油要实名登记的规定不理解,认为大市站“多管闲事”,还有人因没带身份证加不了散装油,在油站营业厅拍桌子,指着方红艳和张小兰的鼻子骂。尽管心里很委屈,但她们还是耐心地做好解释,安抚顾客情绪,久而久之得到了当地村民的理解。如今,大市

站每天要为村民加注百余笔散装汽油,满足了当地农业生产的用油需要。

只要穿上这身蓝工装,就不能懈怠

刚入职时,方红艳的儿子还在读初中,张小兰的小女儿才两岁。眨眼间,她们已在大市站工作了13年。13年来,她们坚持吃住住在站。在油站不忙时,才能回家取点蔬菜、拿点衣物。

别看大市站是座乡村小站,但麻雀虽小、五脏俱全,方方面面的工作都要照顾到。白天,方红艳负责做账、设备检查等工作;张小兰为客户加油、充值。虽然有分工,但一忙起来,两个人就变成了一个人,你帮我打理便利店、我帮你加油;你帮我看护现场、我帮你烧菜做饭……

有几年,只要连续下暴雨,大市站就面临雨水倒灌的风险。每当这时,方红艳和张小兰就彻夜不眠地监控险情,随时做好应急处置准备。即使大市站改建后抬高了地基,她们也时刻保持警觉,“这已成为我们的习惯。百分之百确定油站安全,我们才安心。”方红艳说。

她们把精力都放在了加油站经营上,难免对家庭、孩子照顾不周。有段时间,张小兰的女儿学习成绩直线下降。无奈,她让女儿放学后到加油站学习,方便“监管”。然而,女儿对这样的方式很排斥,经常问张小兰:“妈妈,你什么时候能退休,全身心陪伴我?”这问题让张小兰内心五味杂陈。

“虽然对家庭有亏欠,但只要穿上这身蓝工装,就不能懈怠。因为这代表的不是你个人,而是整个企业的形象。”张小兰说。

如今,方红艳的孩子已经成家,张小兰的孩子上了初中,省心了不少。回望走过的路、看过的风景,方红艳和张小兰脸上露出了不悔的笑容。她们说,在大市站工作是她们心之所向,身之所往,终至所归。

精英展台  
Oil Marketing Weekly



加油忙碌时,方红艳和张小兰共同为客户服务。



十三年如一日,姐妹俩吃住住在站。



她们重视每一位进站客户,规范引导车辆停靠。

## 基层述说

Oil Marketing Weekly

## 雨天救助车祸受伤车主

□朱上进/口述 李庚儒 李叶霞/整理

我是广东茂名石油金润加油站主管。

8月的一天晚上,外面下着倾盆大雨,我正在便利店为顾客充值加油卡,突然听到门外传来“砰”的一声巨响。我立即跑出去,发现在距离加油站出口不远的岔路口,两辆小轿车相撞了。

“救人要紧!”我喊上班员工宋景旺,立即跑到事故现场,发现其中一辆白色轿车的驾驶座车门严重变形,情况危急。“您现在怎么样?有没有受伤?”我赶忙询问车主情况,还好他意识清醒,虚弱地回答了我的问题。我和宋景旺多次尝试打开车门未果,立刻拨打120急救电话和110报警电话。

随后,我和宋景旺摆好锥筒、拉起警戒线,提醒过往车辆减速慢行。接着,我们从急救药箱中取来药棉和酒精,通过车窗为两位伤者清理伤口、进行简单包扎。交警赶到后,我们配合他们将受伤司机救出,并送上随后赶来的救护车。

## 帮外地车主做核酸检测

□朱宁宇/口述 周昕芷/整理

我是江苏淮安石油上河服务区加油站员工。

前不久的一天,我正在上夜班,一辆河北牌照的货车驶入我站。驾驶员杨师傅下车后询问我什么地方可以做核酸检测。

原来,杨师傅从河北邯郸运送电缆途经江苏扬州,被告知出示48小时内的核酸检测报告才可以通过高速路段,但他的核酸检测报告过期了,手机显示屏也摔坏了,无法联系家人也无法导航。我了解到这一情况后,主动表示下晚班后带杨师傅到当地的核酸检测点做检测,并用自己的手机帮他联系上家人。

第二天早上下晚班后,我和同事叶永伟带着杨师傅到附近乡镇卫生院检测点做核酸检测。由于卫生院出具不了检测证明且等待时间较长,我们便带着杨师傅到30公里外的淮安人民医院做检测。顺利拿到检测报告准备离开时,杨师傅冲我们竖起大拇指,并表示以后自家车队的车辆都到我站定点加油。

## 顶着暴雨送油收获大单

□马广冰/口述 吕政华/整理

我是广西玉林石油容县片区经理。

有一天,我在午睡时接到了客户的紧急求助电话。客户是一个道路维修工地的负责人,说他们最近在赶工期,由于负责油料管理的人员没有做好计划,导致柴油库存严重不足,面临停工的风险,请求我给他们送油。

了解情况后,我一个鲤鱼打挺起了床,一边给油罐车司机打电话,让他以最快的速度赶来,一边安排容县油库加油站提前准备加油机位,方便油罐车灌桶。我也迅速赶到容县油库加油站,准备跟车配送。没想到,我们刚装好柴油准备出发,突然下起了暴雨。为了不耽误客户用油,我与油罐车司机仔细检查油罐车的密封性,确保万无一失后,顶着暴雨赶往客户指定的地点送油,顺利为客户供应上柴油。

客户非常感动,对我们的服务赞不绝口,当即表示要与我们签订100多吨的柴油供应协议。

## 协力扑灭快递货车火焰

□钟建桥/口述 寿琳玲/整理

我是浙江诸暨石油区域主管。

不久前的一天,我正驱车前往加油站巡检,突然看到一辆快递货车停在路边,一缕缕白烟从车底冒出。快递员却站在车尾处吸烟,丝毫未察觉出异常。

我立即把车停在路边,让同事去拿车上的3公斤灭火器,自己则快速跑过去提醒他们。不出所料,这辆快递货车的底盘正在冒烟,并且已经看到火光了,快递员顿时慌了神。

这时,同事拿着灭火器赶到,我们对准冒烟位置不断喷射。待灭火器的干粉用完后,火苗才被扑灭。正当快递员准备离开时,车子的发动机又蹿出火苗。就在大家一筹莫展时,一辆公交车驶了过来,我赶紧拦下车,向司机借了两个灭火器,大家齐心协力终于把火扑灭。“今天幸亏有你们热心相助,不然我的车和货物都要遭殃了。”快递员连连道谢。

高琴用不到3年时间将工业园区站成品油年销量从3000吨提至万吨,带领员工不断刷新销售纪录

# 快退休了,干劲儿“盖”过年轻人

□黄乃文 张白峰

“别看高站长还有不到一年就退休了,她丝毫没有因此放松对自己的要求,身上的干劲儿比刚入职的年轻人还足。”提起江苏南通石油海门工业园区站站长高琴,员工纷纷竖起大拇指。

令大家交口称赞的高琴,用不到3年的时间将工业园区站年成品油销量从3000吨提至万吨,带领着8名员工不断刷新油站销售纪录。今年3月,江苏石油表彰“奋斗的三年”有功人员,高琴成为海门分公司唯一获此殊荣的员工。

“看到站长这么拼,我们都不好意思不开口了”

“我以前不好意思开口,加完油就意味着服务结束,现在则是一个推介机会也不舍得放过。”员工吴冬燕说,“这都是高站长的功劳,她总结的微笑露一点、说话轻一点、嘴巴甜一点、脾气小一点、肚量大一点、理由少一点、脑筋活一点、行动快一点、做事多一点、效率高一点的‘十个一点’,教会我做人的事。”

高琴刚担任工业园区站站长时,大部分员工都和吴冬燕一样,不敢开口、不愿开口。为改变员工的工作状态,高琴每天起早到油站,完成资金结算、接卸油等日常工作后,便一头扎进现场,

身体力行地传授员工非油品推介技巧,并在下班后帮助员工总结一天的销售得失。“看到站长这么拼,我们都不好意思不开口了。”吴冬燕说。

高琴还善于发现商机。工业园区站附近的海门叠石桥市场是国内一家超大的家纺市场,前来拉货的机动三轮车较多。高琴本以为这些机动三轮车消费能力不如高档车强,但在和机动三轮车司机交流中,她发现公司的营销活动对这类人群很有吸引力。有一次,高琴向某物流企业负责人推介非油品时,得知对方需要购买食品给司机充饥,她立即建议其参加“油享会员”活动,享受加油优惠、购物优惠及其他增值服务,对方欣然同意。

“想要收入高,就要多努力,用销量说话”

“想要收入高,就要多努力,用销量说话。”这是高琴常挂嘴边的一句话。每天晨会,高琴都会分析前一日的销售数据,根据考核指标告诉员工销售所得。

工业园区加油站实行分班、分卡、分机、分量,员工分为不同班组,每天轮流负责照看一个加油机,交班时公开个人的销量。通过联量薪酬考核,用直观的数据倒逼员工关注进站率、单枪加油量、加满率、通过率。

“对超额完成销售指标的员工,我还会掏腰包给他们发红包,鼓舞士气。”高琴说。她制定非油重点商品销售考核办法,每月根据销售数据对员工进行排名,按照“以日保周、以周保旬、以旬保月”的要求,开展班组销售竞赛,在油站形成浓厚的比学赶超氛围。

“我把员工当成需要呵护的家人”

“我快退休了,舍不得油站的兄弟姐妹,舍不得我们这个共同的家。”高琴感慨,“我已把根扎在工业园区站,把员工当成需要呵护的家人。”

“琴姐是个热心肠,她时时处处为我们着想,当我们遇到困难时第一时间帮忙解决”“高站长特别关心我们,总是让我们先吃饭,她来替班”……心思细腻,是员工对高琴的一致评价。

老员工暴玉芹做微创手术后,没休息几天就上班了,既要忙工作又要照顾老人。了解情况后,高琴经常为她替班,并到她家中探望老人,令暴玉芹十分感动。

“帮员工解除后顾之忧,他们才能全身心地投入工作中。快退休也要站好最后一班岗。”高琴说,工业园区站的“一键加油”业务、易积分兑换等经营指标长期在片区排名第一,就是得益于员工们的团结一心。

## 小小“拜帖”传诚意

□许 静 周星苒

“拜帖”,是拜访别人时所用的名帖。河北承德石油把“拜帖”应用在客户走访过程中,收到了出其不意的好效果。近日,在河北承德石油柴油重卡客户项目组客户联谊会上,承德石油相关负责人将精心制作的拜帖递到客户手中,并对应邀参加活动的客户表达感谢。

“这是我见过最用心、最独特的一张‘拜帖’,让我看到了你们公司合作的诚意!”某运输车队负责人李先生仔细阅读帖文后感叹。

“细节体现品质。我们就喜欢结交你们这样真诚的朋友!”某运输车队负责人刘先生真诚。

以油为媒,以帖为介。承德石油设计制作的“拜帖”,从封面设计到帖文的内容,经过了反复推敲,采用折叠式组合,封面印有“为美好生活加油”的字样。打开内容页,中间为一篇68字的帖文。内容页的左右区域采用竖式分别印有“合作如兰,扬扬其香”“采而佩之,共赢四方”字样,寓意精诚合作。

赠送客户拜帖,用满满的仪式感传递了尊重和情谊。联谊会后第3天,承德石油柴油重卡客户项目组成员就接到了咨询电话,并与某车队达成了合作意向,预计实现月均油品增量200吨。