

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说

风雨中守护客户货物

□崔海臣/口述 杨希芹/整理

我是山东滨州石油无棣16站员工。

我站地处205国道,邻近高速路口,进站加油的多为长途运输车。近日,我正在油站忙碌,突然狂风大作、大雨倾盆,罩棚下很快聚集了几辆避雨的大型运输车。为确保加油站安全,我和同事郭静静巡视加油站场地。

突然,我发现油站入口处停着一辆中型货车,司机正努力地用塑料布盖车上的货物。由于风太大,他怎么也盖不好。见状,我立即跑过去,用力扯住塑料布的一角,与司机协力盖车上的货物,郭静静也冒着大雨前来帮忙。在我们的共同努力下,塑料布很快盖好了。我又围着他的车辆检查了一圈,确保货物没有被雨淋的危险后,才与郭静静返回加油站营业室。这时,我们才发现浑身都被雨淋透了。

后来,这位司机在加油站客户微信群里给我们点赞,说他车上拉的是清灰,如果让雨淋了,将损失好几千元,多亏了我们帮忙。客户微信群很快被点赞刷屏,我觉得一切努力都是值得的。

紧急为消防车送油料

□崔亚南/口述 刘 婷/整理

我是广东广州石油从化经营管理部副经理。

“您好!是崔经理吗?太平工业园突发火灾,消防车因长时间运行,现在油料快供应不上了,能不能麻烦您送柴油过来?”9月的一天凌晨,我接到当地应急管理局紧急用油的电话后,顿时困意全无,立即回答:“您放心,我马上安排,带队过去!”

放下电话,我立刻打给太平加油站站长陈江立:“陈站长,太平工业园起火,消防车用油紧缺,你赶紧到油站,我们一起去现场保供!”陈江立二话不说,爬起来就往油站赶。我随即又联系了零售管理部,让他们紧急调派油罐车及司机到太平加油站。我和陈江立配合司机将油罐车装满油后,火速赶往火灾现场。

在现场,我们借着手电的灯光,为消防车辆加注油料。一直忙到早上7时,我们才完成了12台车2000升的油品加注工作。“谢谢你们及时赶来,为灭火赢得了宝贵时间!”高效完成油品保障服务,让我们赢得了应急管理局的赞誉。

诚意打动客户达成团购

□刘转林/口述 王智洪/整理

我是湖南娄底石油人和加油站站长。

去年底,我承包了位于娄底郊区的小站。经营了一段时间后,我站非油销售额一直上不去,我急得像热锅上的蚂蚁。

通过走访客户,我发现油站周边居民小区较少,过往车辆也不多。但我站的优势是,周边的单位比较多。分析周边非油品市场情况后,我决定不再坐等客户上门,而是走出去主动开发客户。从那以后,我一有时间就骑上摩托车,带着大米、鸡蛋纸等易提商品走访单位客户,让他们为员工免费试吃、试用。

最开始,我总是吃“闭门羹”。但我没有轻易放弃。了解到客户考虑价格因素较多时,我除了经常给他们介绍便利店质优价廉的商品,还为他们争取非油商品团购优惠政策。

被我的诚意打动,油站周边几家单位都选择找我购买员工福利商品,带动我站非油品销售额不断攀升。

助迷路女孩回福利院

□孙立文/口述 林晓春/整理

我是中石化森美福建三明石油东新六路加油站副站长。

前不久的一天,我到荆东加油站替该站站长值班。下午,在现场加油的员工对我说,有一个女孩边走边哭进了加油站,看上去好像迷路了。

我连忙放下工作走上前询问。女孩哭着说,父亲把她送到福利院后就走了。她很想念家,就从福利院里偷跑出来,想要自己回家,却记不清回家的路了,沿着公路一直走到了加油站。由于出走时她没吃午饭,加上又迷了路,见到我们时她一直哭着说自己很饿。我立即从便利店买了牛奶和面包递给她,边安抚她的情绪,边向她了解更详细的情况。

随后,我拨打报警电话,向派出所民警说明了情况。民警很快赶到我站,把小女孩带走了。次日,我得知,民警排查发现小女孩是从我市的一家福利院出走的,于是把她安全送回了福利院。

浙江嘉兴石油乌镇加油站连续8年护航世界互联网大会乌镇峰会

依水乡 傍古镇 服务世界游客

□刘亚琴 文/图

清水穿城过,人家尽枕河。浙江桐乡乌镇,有着典型的江南水乡气质。30年前,乌镇古镇被命名为省级历史文化名城。几乎在同一时期,浙江嘉兴桐乡石油乌镇加油站建成。

在30年的发展历程中,乌镇被评为中国5A级景区,被确定为世界互联网大会永久会址。每年大会期间,世界眼光、中国眼光都

更高标准

保障油品供应

开辟绿色加油通道、员工24小时坚守、制定专项紧急送油方案

为做好2021年世界互联网大会乌镇峰会期间的油品供应,乌镇加油站为大会专用车辆及武警部队车辆等开辟绿色加油通道,并采取“一人一枪”的人员配备模式,确保提高绿色通道加油效率和服务质量。大会期间,乌镇加油站里灯火通明,员工24小时坚守,为大会期间油品稳定供应提供坚实保障。此外,乌镇加油站还根据实际情况制定世界互联网大会专项紧急送油方案。8年来,乌镇加油站累计为互联网大会车辆提供油品近千吨。



线上下单、线下取货成为客户习惯。

聚焦桐乡乌镇。乌镇加油站作为乌镇古镇旁服务世界游客的“窗口”,不仅关系着中国石化的良好形象,而且关系着中国的大国风貌与形象。该站志存高远、勇创一流,在历次改造和几代员工数十年的坚守中不断转型升级。9月26日至28日,2021年世界互联网大会乌镇峰会如约而至,乌镇加油站连续第8年服务大会。如何发挥保驾护航的作用,竭尽全力把保障服务做得更好更优?且看本期专题报道。

更优服务

提供最大便利

线下丰富商品、提供免费服务;线上开展社群营销

乌镇加油站努力做好“线上+线下”商品服务及便民服务。一方面,不断丰富线下商品种类、筛选优质商品,还为客户提供热水、应急药品、针线包、简易维修工具,以及手机充电、道路交通指引等免费服务;另一方面,在线上开展社群营销,把拥有加油站消费习惯、常来加油站加油、居住在加油站周边的客户及能够与员工产生交集的其他群体,吸引加入非油品社区营销微信群,每日发布非油商品促销信息、精选商品“植草”文案,挖掘并满足他们的需求,并为周边居民提供“线上下单,配送到家”的优质服务。如今,社群营销已成为乌镇加油站非油销售的新阵地,带动非油销售额不断攀升。



世界互联网大会乌镇峰会

世界互联网大会是由中国倡导并每年在浙江省嘉兴市桐乡乌镇举办的世界性互联网盛会,大会由国家互联网信息办公室和浙江省人民政府共同主办,旨在搭建中国与世界互联互通的国际平台和国际互联网共享共治的中国平台,让各国在争议中求共识、在共识中谋合作、在合作中创共赢。首届世界互联网大会于2014年11月19日至21日在乌镇举办。

2021年世界互联网大会乌镇峰会于2021年9月26日至28日举行。大会采取“线上+线下”的形式,主题为“迈向数字文明新时代——携手构建网络空间命运共同体”。

筑牢安全防线

配合值班巡检、开展反恐演练、升级实名登记信息系统

世界互联网大会乌镇峰会举行前两个月,乌镇加油站就严阵以待。除了配合政府的安保、消防人员值班巡检,该站还主动开展模拟反恐演练,实行“网格化”安全负责制,加强对加油设备、用电设施、油罐区的全面检测、保养和维护。此外,该站还升级安装了具备人脸识别、身份证核查比对功能的实名登记信息系统,确保人证一致,进一步加强油气安保和反恐防范工作,用最严举措为盛会的顺利召开保驾护航。

精心陈列博眼球 顾客购物有“冲动”

徐文静通过更新、细化、调整陈列,个人非油销售额在全区排名第一

□许 静

河北承德石油区域经营部双滦区公司双滦站便利店店长徐文静深入研究商品陈列与客户购买欲的关系,琢磨出了一套通过调整陈列提升非油销售额的售货经。1~8月,徐文静个人销售非油品16万元,在双滦区公司排名第一。

更新陈列不拖延

“李先生您好,我们店新上架的饮品正在搞活动,您尝尝看。”近日,徐文静在便利店热情地为客户推介刚到过的饮品。

眼里“有活儿”是同事们对徐文静的一致评价。尤其在商品陈列方面,她讲求及时陈列、绝不拖延。无论严寒还是酷暑,只要站里来货了,哪怕是在休班,徐文静都会及时赶到

便利店陈列新商品,并及时更新价签。

今年夏天的一个中午,天气炎热。正在家休班的徐文静接到电话得知,站里来了30多箱饮料。她顾不上吃午饭,换上工装就赶到油站,码放好货物,并设置好堆头。忙完这一切,已是晚上,她这才想起来自己还没来得及吃饭。

“及时做好陈列,让客户能一眼看到便利店的新品,才能提高购买率。”徐文静说。

细化陈列博眼球

“别看你们便利店面积不大,但商品却让我有购买的冲动。”双滦站的老客户刘先生每次进站加油,都忍不住到便利店购买一些商品。

为做好便利店销售,徐文静平时最常去的地方就是市区各大超市。看到新颖的商品陈列方式,她就结合实际运用到便利店商品陈列中。她发现,超市的彩色价签和奶制品堆头

很吸引人,于是回到站后自行购买了彩色价签,粘贴到商品上,吸引客户在商品前驻足。

徐文静还虚心向市公司现场帮扶陈列小组学习,根据季节和商品的品类不断细化和调整陈列。比如,她及时更新商品价签,把畅销商品、活动商品摆放在便利店进门处的醒目位置;能挂着陈列的商品绝不“躺着”陈列,对毛巾、手套等没有包装的商品,她自备包装袋进行挂钩陈列。

有一次,她发现便利店摆放奶制品

的小方凳总是露出凳子腿,让堆头有空隙、不整齐。她就参照超市的陈列,用垫仓板直接摆放放奶制品堆头,使陈列更加丰满,带动奶制品销售额不断提升。

调整陈列便客户

“便利店就是为了让客户享受便利,所以商品陈列也要让客户方便购买。”徐文静说。夏秋是水饮的畅销季节,让客户喝到凉爽的水饮,徐文静总是在前一天晚上下班前,把冰柜里的水饮摆满。天冷时,她会增加常温温水饮的堆头,并主动为客户加热。

为客户第一时间了解商品的优惠政策,徐文静还自学简笔画,利用业余时间把当期开展活动的商品画下来,涂上鲜艳的颜色吸引客户。很多客户看到宣传画后都购买了商品。1~8月,双滦站非油品销售额同比增长30%。