

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

正面认可增强员工信心

□段明钊

一名管理人员在完成加油站调研工作后抱怨,“有些员工业绩平平,稍有点成绩就要求表扬,不表扬他,还有意见,现在的管理真不好做。”这种抱怨要不得。

其实,每个正常人的心里,都渴望被肯定、被认可,一旦自己的成绩被表扬、工作被认可,就会产生愉悦感,能够激发把工作干得更好、做出更大成绩的主观意愿,从而形成正向激励、良性循环。反之,如果从管理者那里总是得到负面评价、成绩被无视,员工就会产生强烈的挫败感,工作失去动力,变得干好干坏无所谓,工作不主动,牢骚一大堆,对管理者产生隔阂、心生怨恨,甚至走向管理者的对立面,成为真正的落后员工。

有鉴于此,山东潍坊石油在建立曝光台、公开处理员工问题的同时,推出即时表扬通报制度,不管是谁,无论以往,只要当下做好了工作、取得突出业绩,就会及时通报表扬。这种常态化管理机制,激发了员工干事创业的热情和活力,形成了人人争先、个个奋进的良好氛围,公司的各项量效指标也不断提升,名列山东石油前列。

可以说,正面认可能够增强员工的信心,使他们更加热爱本职工作,从而为企业带来更多价值。

企业看台

Oil Marketing Weekly

云南石油
天然气拓市销量创新高

本报讯 1~9月,云南石油天然气销量实现同比大幅增长,创历史新高。云南石油通过走出去开发客户、建立客户服务群、定期电话回访等措施开拓市场,实现天然气销量大幅增长。(代泽万 周韬莉)

湖北石油
举办竞赛提升计量业务

本报讯 近日,湖北石油举办了计量竞赛活动,全省系统15支队伍54名选手参加。竞赛项目包括罐上操作、油量计算、密度测量等,采取口头陈述、实际操作、数据上报等形式进行,促进了公司计量队伍业务水平的提升。(云舒)

衢州石油
开展加油站大师傅评选

本报讯 9月,浙江衢州石油开展了加油站大师傅评选活动,评出市级加油站大师傅8名,并推荐了两名省级加油站大师傅。同时,衢州石油建立了“动态考核、能上能下”的大师傅评选机制,在考核中设置“师傅徒”专项绩效考核指标,以点带面提升全员业务水平。(邱丽芳)

宜春石油
一对一回复员工意见

本报讯 近日,江西宜春石油开展为员工办实事解难题活动,班子成员分别前往县区公司各站调研,收集员工意见建议,并将收集的500条意见建议分类,认真研究,然后一对一答复,帮助解决员工实际困难。(聂凯)

乌兰察布石油
师带徒助力新员工上岗

本报讯 近日,内蒙古乌兰察布石油举办了师傅带徒签约仪式,管理人员与新入职员工结对,并签订了师傅带徒协议书。管理人员将在日常工作中对新员工进行一对一指导,使他们能够尽快胜任工作。(张捷)

吉林石油
20座“司机之家”全部建成

本报讯 年初以来,吉林石油扎实推进“我为群众办实事”实践活动,着手“司机之家”项目建设,提供停车、住宿、餐饮、洗衣、充电、休息等多项服务,为客户打造一站式温馨港湾。截至目前,吉林石油20座“司机之家”全部建成。(欧云端)



三季度,江苏南通石油开展了爱跑98号汽油营销活动,注册会员或“一键加油”用户加注爱跑98号汽油满260元及以上可获1次抽奖机会,奖品包括优惠券、满减券等,促进了98号汽油销售。图为坤隆加油站员工为客户添加爱跑98号汽油。 陈明军 摄

县公司跨区合并实现1+1>2

江西石油德安、共青城两个县级公司跨区整合后,提高了人力资源效能,前9个月新公司零售量同比增长8.7%、人均劳效同比增加15.3吨,员工收入比合并前增长25%

□刘 强 陈 佳

自去年集团公司推进深化改革三年行动以来,江西石油深化机构改革,将德安、共青城两个县级公司进行跨区整合,有效提高了人力资源效能。

“我们是一家人了”

9月13日上午,共青城石油销售能手朱淑媛正在向德安石油一站员工传授燃油宝销售经验。“共青城的同事在商品销售方面很有经验,以前要想跟他们学习,得向两个公司申请,由于各公司工作安排不同,培训工作不好开展。现在好了,我们是一家人了,随时可以交流。”一站员工邹群说。

年初,九江石油将德安、共青城两个县级公司进行整合,成为江西石油首个跨行政区域合并县级公司的改革案例。两个县公司面对的市场环境、消费群体、竞争对手趋于相同,相距不超过15分钟车程。“巡站检查是我们日常必做的工作,天帝庙加油站在共青城的最北侧,隔壁就是德安。以前去该站检查,一来一回一个上午的时间就过去了。两个公司合并后,可以就近检查,管理成本节约了不少。”共青城石油综合管理员赵英说。

“巡站检查的线路更优化了”

德安、共青城两个县公司合并

后,对内,零售、非油品、液位仪、物流配送、HSE管理等均由合并的新公司管理;对外,按照“一套人马两块牌子”的原则,配合地方政府管理,税留当地,得到了地方政府的支持。

机构改革的目的是为了打通管理上的障碍,提高工作效率。两个县公司合并后,加油站管理、督查等日常工作效率更高。

“时间也是成本,现在我们巡站检查的线路更加优化了,还可以灵活组织邻近的加油站开展专项培训、市场调研等工作,避免费两遍功夫,管理成本降低了。”新公司负责人说,新公司运行9个月以来,公务性费用减少近5.5万元,生产性费用减少近11

万元,管理成本明显下降。

“现在一起干,共同发力”

“这就像两个人,以前各干各的,有时还会互相‘打架’;现在一起干,共同发力。”新公司负责人表示,两个县公司合并后,竞争力由单一变为整合,消除了一定程度的内耗,有利于市场开拓、制定营销策略、开发维护客户,提升了整体竞争力。

德安、共青城两个县公司各有优势,一个侧重管理,现场管理、设备维护等方面成绩突出;另一个侧重经营,营销方法多,油品、非油品销售业绩都不错。合并后,两个公司的员工有机融合、优势互补,促进了员工队

伍持续健康发展。

“合并运行以来,我们及时组织员工培训、轮岗,他们的综合技能有了明显提升。”新公司负责人表示。

“员工收入比合并前增长了25%,改革带来了企业竞争力的提升,竞争力助推了企业经营效益的增长,形成了良性循环。”九江石油人力资源部管理人员介绍,前9个月,新公司零售量实现同比增长8.7%、人均劳效实现同比增加15.3吨,收到了1+1>2的效果。

经营方略

Oil Marketing Weekly

35秒快速灭火

□张凤娇 梁春杰

“不好,着火了!”不久前,广东江门石油潮连加油站附近传来急促的呼喊声。员工陈柏新、梁艳红循声看去,只见加油站入口处有一辆摩托车着火了。两人马上启动应急预案,梁艳红协助疏导车辆,陈柏新取出干粉灭火器在上风口对着起火根部喷射,

不到35秒扑灭明火。

为了防止二次事故发生,两名员工协助车主将摩托车移至安全位置,并联系维修人员到现场检修摩托车。经检查,原因是车主卢先生连续行驶两个多小时,导致摩托车电池过热引发着火。“多亏中国石化的员工训练有素,把火及时扑灭,要不车就报废了,太谢谢你们了!”卢先生赞道。

帮走失女孩寻找家人

□黄旭敏

“谢谢你们,要不是遇到你们,我真不敢想会有什么后果。”近日,刘女士向江西东乡石油第八站站长艾叶道谢。

几天前,八站员工如往常一样忙得不可开交。这时,正在给车加油的艾叶发现,一个三四岁的小女孩正独自一人在站外马路上行走,走走停停,边走边哭。该站门前道路是当地一条主干道,此时正是下班时间,车辆多、车速快,女孩年龄小、安全意识差,独自行走在车流如织的路上,稍不留神就有可能发生意外。艾叶当即让员工邱冬梅接替加油,跑过去询

问,并将女孩带离了危险区。

女孩一直哭泣,艾叶也问不出个结果,便将她带到休息室。一开始,女孩拘谨地坐着,两只迷茫的大眼睛来回打量着陌生环境,仍不时啜泣。艾叶和女孩聊天,缓解她的紧张情绪,并拿来面包、火腿肠给她吃。经耐心询问得知,女孩名叫小惠,家住附近,与妈妈外出不慎走失。女孩年龄太小,无法准确说出家庭住址及家人联系方式,身上也没有任何身份信息,艾叶便拨打了110,并协助民警将女孩带到当地派出所。

一番波折后,民警找到了女孩的母亲刘女士,并将女孩交到刘女士手中。

灌装油桶解工厂难题

□戚玉华

受突发疫情的影响,位于江苏扬州石油杨庄加油站周边的许多企业都停产了。杨庄加油站销量受到影响,站长李家莲心里非常着急,隔三岔五就与客户电话沟通,了解复营情况。9月上旬,当地解封,李家莲马上逐个上门拜访周边企业,了解他们的用油需求。

“朱先生,怎么没见你们厂来买油啊,厂里还没恢复生产吗?”9月16日,李家莲与片区经理严海峰一同来到某厂走访,向相关负责人询问。“李站长,你们来得正好,我正为新设备用油发愁呢!”据朱先生介绍,该厂因

生产规模扩大购置了新设备,新设备初期每日需用柴油3吨。由于用油量太大,他们想自建油罐,但因厂区面积有限且自建油罐安全得不到保障,便放弃了。“用桶灌装。”严海峰建议。“这个可以,但这么多油怎么拉呢?”“这个我们来想办法,您何时要油提前通知我们,我们保证准时送到,不耽误厂里生产。”

当天,严海峰筹集了50个油桶,并于第二天一早拉到杨庄加油站。由于加油枪流量小,李家莲花了近6个小时才将50个油桶装满,然后送到了客户厂里。“中国石化办事效率就是高,这新设备用油就交给你们了!”朱先生满意地说。

鱼骨式引车法提高六成车辆通过率

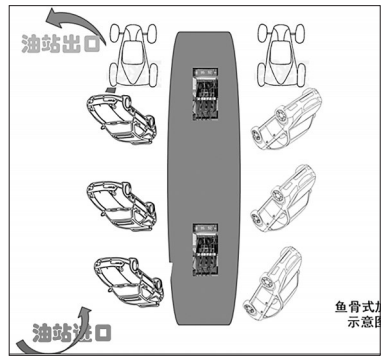
□蒋修飞

“排成鱼样儿比排成龙样儿强多了,加油速度明显快了,今天我少等了10分钟。”9月15日,家住浙江台州石油甬临加油站附近的李先生调侃道,早晚高峰加油再也不用排长队等候了。

甬临加油站位于主城区,有7名员工、4台加油机,是座纯汽油站。近年来,进站车辆逐渐增加,每到上下班高峰时,加油车排成长龙,拥堵严重,尽管安排人员现场疏导,但问题始终得不到彻底解决,顾客抱怨多,加油站服务评价得分不高。

站长顾巧斐与员工一起想了很多办法,最终摸索出鱼骨式引车法,即高峰期一机一人、进出口双人引导,6人配合,将进入机位的第一辆车引至位于出口的加油机最外侧1.5米的位置,正常停放;从第二辆车开始,引导他们车头向外、车尾靠近油泵。由于加油机两边的车排得像鱼骨一样,大家便称之为鱼骨式引车法。

自该引车法推行以来,原先一台加油机只能同时为两辆车加油,现在可以同时为4辆车加油,加油站每小



时车辆通过量由125辆增至204辆,通过率提高63.2%,减少了排长龙、乱插队等现象。

“一开始客户不太配合,觉得这么停车麻烦,我们就把示意图发送到客户群里,告诉大家这么做的原理,请客户配合我们提高加油效率。”顾巧斐说,通过不断沟通,客户逐渐接受了这种停车加油方式,有的老客户还会自觉按照该方法停车。如今,现场秩序好了,客户满意度提高了,员工非油品推介成功率也得到提升,可谓一举多得。

实施质量提升行动 保护消费者合法权益

近期,安徽淮南石油以“深入实施质量提升行动,大力推进质量强国建设”为主题,开展了质量月活动。淮南石油进一步加强油品数质量管理,严格执行油品接卸“双确认”制度,要求站长与承运方共同确认油品品名、数量、接卸口、管线等,确保油品接卸无差错;按时自校加油机,确保相关数据精准,防范质量风险,保护消费者合法权益。图为淮南石油工作人员正在检查加油机。 宋晖 摄



拒绝加油,为顾客负责

□樊春华

刘翠一再做张先生的工作,并将油桶倒过来,从里面倒出很多黑乎乎的黏稠物。“田里活多,跑一趟十几公里,我没时间为油桶的事耽误时间。”刘先生不耐烦地说。刘翠知道这柴油加到油桶后会产生什么样的后果,坚持不给对方加油。刘先生一气之下,拨打了12315投诉电话,说加油站不给他加油。

刘翠安抚刘先生说:“要不这样,您稍微等一会儿,我帮您借一个油桶。”随后,刘翠骑上三轮车,跑到附近村庄找到老客户,借了一个空油桶,然

后加满了一桶柴油。刘先生满意地收下了油,并向刘翠表示感谢。

当刘先生还桶时,刘翠了解到,原来刘先生有20亩玉米地,急着收割并准备翻耕,早上便向邻居借了一个油桶买油。而这个油桶是邻居从化工厂得来的,里面还残留着化工原料,加之桶盖没盖好,下雨天进了水,这些化工原料与水反应就成了黑乎乎的黏稠物。这些黏稠物一旦与柴油混合,极有可能造成发动机损坏甚至报废。刘先生听了刘翠的解释后,向她表示了感谢。

广西桂林石油通过加强绩效考核,实现优质经营、创效增量、员工增收

“紧日子”过成了“美日子”

□俞毅

广西桂林石油自开展“奋战100天,冲刺下半年”活动以来,以绩效考核练内力、提动力、强助力,取得了优质经营、创效增量、员工增收三大成效。9月,桂林石油员工人均收入实现同比增长,其中人均轻油工资增幅创历史新高,真正把“紧日子”过成了“美日子”。

达标“吃肉”,落后“喝汤”

“我们对15个县片区实行分档考核,设立奖池,根据绩效达标情况兑现薪酬,达标的‘吃肉’,落后的‘喝汤’。”桂林石油负责人在工作会上鼓励各片区抢标夺旗争绩效。

桂林石油明确了考核奖励标准,将油品销量、客户类型、经营规模等相近的县片区分成一组,并分成四档进行考核,强化了县片区的比学赶超意识,促进了经营创效水平的提升。同时,他们实施月度考评兑现制度,并不

定期组织交流会,让优秀县片区分享经验、落后县片区发言表态,把考核转为内生动力,鼓励各县片区守好责任田、拓展自留地。9月,95%的县片区人均工资突破4000元,基本消除低收入群体。

标准明确,提升绩效

“考核奖励标准明确后,员工发挥各自优势,不断在油品、非油品销售上创佳绩。”永福县公司负责人说。桂林石油细分考核奖励标准,既设置了汽油、柴油同比增幅达标率标准,又确立了吨油非油品营业额目标。各县片区根据考核奖励标准,比服务、比销量,并在工作群分享经验、晒单鼓劲儿。

“我们耐心向客户说明劣质尾气处理液的危害,很多客户感同身受,表示认可。这不,刚才我又售出5桶尾气处理液,客户说就存放在我们站,以后定时加注。”龙江加油站员工刘俊表示。9月,龙江站人均工资同比增长36%,人均非油联量工资同比增长225%。

现场培训,增强技能

桂林石油制定柴油重点站班走现场专项方案,要求站长每天必须参与现场服务,与客户面对面对交流,掌握他们的需求信息,并通过调研分析制定适合本站的营销方案,从而提高加油站柴油销量。

“建群之后,要经常与客户沟通,根据客户需求主动为他们提供帮助,只有建立良好的关系才能促进深度合作。”大师傅王春在培训时对员工说。桂林石油安排大师傅到现场培训,并指导各站利用客户群开发客户,将个人客户发展成单位客户。同时,他们每周通报客户开发、柴油增幅等情况,用数据说话,鼓励全员拓市增量。在百天冲刺活动中,全州京珠加油站业绩突出,新增客户2580家,带动柴油销量、尾气处理液销量同比增长。

管理前沿

Oil Marketing Weekly