

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



帮客户秋收获赠暖心“礼物”

□张国栋/口述 张捷/整理

我是内蒙古乌兰察布石油巴音塔拉加油站站长。

前些日子,为回馈经常到我站加油的农户,我带着米、面、粮油等非油商品上门走访。

走访时,正赶上农户张大爷在地里收土豆。我跟他打过招呼后,将非油商品整齐地码放在一旁,便挽起袖子和裤腿,帮助张大爷一起收土豆。当时正值中午,太阳直射大地,附近没有阴凉处,不一会儿我便又热又累,豆大的汗珠顺着脸颊不断滑落,脸也被晒得又红又烫,但还是坚持帮张大爷把土豆收完。

临走时,张大爷喊住我,打包好一袋土豆塞给我说:“平时用油你们已经给了我们农户优惠,今天还为我们送来了米、面、油,主动帮助我收土豆,真是太感谢你了。现在,我们从生活到工作,都已经离不开中国石化了!”抱着客户赠送的特殊“礼物”,我心里涌上一股暖流,没有什么比得到客户肯定更开心的了。

冒雨上门“诊断”解客户疑问

□曹颖/口述 张怡攀 傅美丽/整理

我是福建龙岩石油商业客户部客户经理。

“曹经理,我们车辆的发动机没办法正常运转,是不是你们油品质量有问题?”日前,我接到客户投诉电话。安抚客户后,我立即冒雨驱车赶往客户公司。

到达现场后,我先询问了对方驾驶员、仓管员车辆加油情况,检查了客户的车辆滤清器,均未发现异常。这时客户的一个露天油罐引起我的注意,由于近期雨水多,我猜测油罐含水量可能超标。于是,我用随车携带的试水膏和量油尺进行含水量检测,果然发现含水量严重超标。

我把情况告诉客户,客户立即组织维修人员对储油罐进行全面排查,发现油罐法兰接合处出现松动,导致雨水渗入油罐。“感谢曹经理帮我找出问题,要不然我的损失就更大了。”临走时,我还教客户测量储油罐底水含量,并取出几盒试水膏和一把量油尺留给他以备不时之需,客户连连向我道谢。

查监控寻顾客赠送一壶油

□王毅/口述 樊春华/整理

我是湖北襄阳石油襄东加油站站长。

前不久的一天上午8时许,一位女顾客来到我站便利店说,想买一壶“长城”牌润滑油。刚休完产假上班的员工欧阳丽从货架上给她拿了一壶,顾客用微信支付完后就离开了。过了一会儿,又有顾客购买同样的润滑油。顾客结账时,我向他介绍公司正在开展的“买一送一”惠民活动。欧阳丽听到后说:“站长,上午我卖给你顾客一壶,但不知道活动信息就没有送。”

我们立即查找微信收款信息。虽然找到了,但却无法获取顾客联系方式。通过调取便利店视频监控,我们发现购买润滑油的是一位身穿红色上衣的女顾客。我们又调取罩棚下视频监控,发现她使用加油卡加了300元的95号汽油。我们通过加油卡后台系统查到了她的联系方式。与客户沟通后,我骑上电动车将一壶润滑油送到了她的家里,并向她表达歉意,令客户十分感动。

连夜救援侧翻着火油罐车

□廖荣南/口述 李叶霞 刘韵/整理

我是广东茂名石油宏运加油站站长。

前不久的一天凌晨,我站收到茂名信宜市应急管理局打来的紧急求援电话,说325国道贵子路段发生一起社会油罐车侧翻着火事故,情况十分紧急,需要我们协助抢险救援。

我立刻向公司安环部负责人和信宜经营部经理汇报情况。我们连夜组织了一支10人应急救援队,携带抽油泵、发电机、吸油毡、消防沙等大量应急物资迅速赶往事故现场。查看现场情况后,我们制定了应急处理方案,先用抽油泵和吸油毡、消防沙对油罐车和地面的汽油进行围堵吸附,防止泄漏油品二次污染环境,同时稀释路面汽油,在路面洒上消防沙吸附油水混合物,消除现场事故隐患。

经过6个小时的救援和科学处置,侧翻油罐车内和路面泄漏的汽油被处置完毕,险情顺利排除。看到路面交通逐步恢复,我们都觉得这一夜的紧急救援很值得。

魏心芳在安徽六安石油徐集加油站坚守21年,把油站打造成农户的歇脚点、过往司机的“难题解决驿站”、周边居民的生活物资补给点,如今她的孩子已就读高中,丈夫和父母也搬到市区,但她毅然放弃调往大站的机会,继续留在徐集站坚守,她说——

“这里有我的青春,我的客户”

□王 韩文/图

刘哥,路上注意安全,明天我等您来加油!秋日的夜晚,凉风习习。安徽六安石油徐集加油站保管员魏心芳为当地某建筑公司加完三大桶柴油后,热情地与办事员刘程打招呼告别,随后清理了加油区的泥土,拖着疲惫的身躯走进办公室。

2000年,魏心芳来到该站成为一名加油员,一待就是21年。在她贴心周到的服务下,进站加油的农户把油站当成了歇脚点,过往司机把油站当成了“难题解决驿站”,附近居民把油站当成了生活物资补给点,油站人均劳效不断提升,她也多次被市公司评为优秀员工、先进党员。

农户路过徐集站时都会进去歇歇脚

徐集站位于裕安区徐集镇,距离市区20多公里。徐集镇的多个村民组以农业耕作为主。当地有一种风俗,农历逢双日赶集。每到这天,镇上的男女老少都会到集市购物,十分热闹。

徐集镇的农贸市场距离徐集站仅3公里。每到赶集日,天还没亮,周边的农户们就会骑上摩托车、农用三轮车,拉着种植的蔬菜瓜果、日用百货、家养牲畜到农贸市场售卖。而他们路过徐集站时都会进去歇歇脚。这一习惯的养成,源于魏心芳的“暖心”。

夏季,魏心芳会在易捷便利店腾

出一块地方,设置为休息角,提前准备好凉茶、绿豆汤供客户解暑;冬季,她在便利店内准备好热水和电暖炉供他们暖身。农户们在店内歇脚时,都会和魏心芳唠唠家常。久而久之,他们便成了朋友。

为方便农户随到随加,魏心芳还会在天亮前做好服务准备,在加油机和营业室张贴联系电话,使徐集站成为周边农户的固定加油站。

行走的“活地图”为过路司机解决难题

徐集站站前是105国道,连接着南北段主干道。每天,105国道上拉货的大车川流不息。

平时,魏心芳经常到油站周边走访客户,对105国道沿途的道路改建及施工项目非常熟悉,大家都说她就是行走的“活地图”。她也发挥这一优势,经常为不熟悉路况的外地司机提供帮助。

有一次,一辆挂着外地牌照的货车停靠在徐集站进站口,司机下车后匆忙进站询问:“你好,请问这个地方怎么走?”原来,由于手机信号不好,导航未能及时提供正确的道路信息,导致他走错了路。“您按照这个路线走就到了。”魏心芳一边向他描述,一边在纸上画了手绘地图,还标出了沿途的标志性建筑。司机临走时,魏心芳还细心地与他互留了手机号,确保他安全抵达。

还有一次,魏心芳接到司机刘先

生打来的电话。原来,刘先生在105国道上的一座系统外加油站加注了70元的尾气处理液,却因员工操作失误,支付了700元。待他发现时,车已上了高速公路,无法折返,那座系统外加油站的电话也一直无人接听。一筹莫展时,他想到了曾去加过油的徐集站,找到了魏心芳的联系电话,打电话求助。根据他的描述,魏心芳锁定了距离徐集站10公里远的那座系统外加油站,并上门帮刘先生沟通。最终,对方将多收的钱退给了刘先生,并表达了歉意。事后,刘先生表示以后加油就认准中国石化。

居民把徐集站当成生活物资补给点

在魏心芳的手机里,有一个特殊的微信群——“易站客户群”。群里都是住在距离徐集站10公里范围内的居民,他们有些是魏心芳走访时介绍入群的,有些是通过亲戚朋友介绍入群的。

有一时间,魏心芳就在微信群里发送徐集站商品目录和优惠活动信息。居民李大爷是留守老人,家住在距离徐集站3公里远的黄岳村。去年初,受疫情影响,李大爷的子女无法返乡。长时间的封闭管理,让他和老伴的生活物资出现短缺。魏心芳了解情况后,主动与村委会联系,找到了李大爷的联系方式,定期为他送去日常生活用品,解了他们的燃眉之急。

“平时,心芳每次送货路过都会



魏心芳在油站小菜园里种植新鲜蔬菜,每当成熟时就分送给客户。

务“版图”。

从顾客口中的“小魏”变成“芳姐”。如今,魏心芳的孩子已经就读高中,丈夫和父母也搬到市区,但她毅然放弃了调往大站的机会,继续留在徐集站坚守。“这里有我的青春,我的客户。他们需要我,我也舍不得他们。”魏心芳说。

精英展台
Oil Marketing Weekly



图1



图2



图3



图4

金秋时节,田间地头一派繁忙景象。中国石化各销售企业纷纷行动起来,加入农民丰收的队伍,帮助他们采摘、送油、送货……用实际行动为群众办实事、办好事,和农民一起感受劳动的甘甜、丰收的喜悦,受到好评。图1:河南洛阳石油栾川君山站员工帮农户剥玉米。图2:湖北武汉石油员工到春风村莲藕池塘帮村民采藕。图3:贵州黔东南石油志愿者帮农户抢收水稻。图4:江苏常州石油员工到嘉泽镇丰庄村田间帮农民采摘茄子。

张璐婕 朱媛媛 段琼 申祎 周嘉琪 刘金荣 陈艺婷 魏伟 摄影报道

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

帮客户“找回”
600升柴油

□陈晔峰

日前,一阵急促的电话铃声,打断了像往常一样在办公室记台账的浙江嘉兴石油海盐客户部主管吴徐兵的工作节奏。他刚拿起电话,就传来客户朱经理“连珠炮”般的质问:“是吴经理吗?最近这车油不对啊,我们的机出量比你们送货单上的数量少600升,这可差了好几块钱呢!”

朱经理是杭州某物流公司海盐分公司负责人。该公司每年在海盐石油采购柴油1400吨,属于重点客户。该物流公司货车实行内部加油制度,客户拥有加油配套设施,包括一个容积为10吨的油罐和一台加油机。前不久,他们采购的10吨柴油用完后,后勤人员按程序将加油机出量数据汇总后,发现跟送货单上的数据不一致,机出量比送货单上标注的数量少了600升,而以前从未出现过此类情况。

了解情况后,吴徐兵立即带着工具箱赶到该物流公司,用排除法寻找油品“缺斤短两”的原因。

他首先过磅称重。该物流公司有磅秤,过磅后的数据和送货单上的重量数据是一致的,这就排除了磅秤不准造成的误判。其次是检查油罐和输油管线,吴徐兵发现客户的加油设备无破损,就排除了油品渗漏的情况。再次是通过监控录像查看加油现场,主要查看是否存在油品偷盗现象,吴徐兵通过仔细核查视频记录也排除了这种可能。

最后的办法就是校验加油机,吴徐兵发现有两个活塞在运转过程中出现卡死现象,导致计量器精度失准。问题的症结找到了!吴徐兵从随身携带的工具箱中拿出两个新的活塞换上,并让人提来计量桶当场打了一桶油,结果加油机上显示的机出数据和桶中油品对应的刻度完全吻合,说明计量器恢复正常了。

“朱经理,这600升柴油我帮你找回来了!”吴徐兵笑着说。“你们的服务质量真是棒,油品数量真是足,今后不仅我们公司要继续在中国石化采购柴油,我还要向朋友们推介。”朱经理拍着胸脯说。