

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说



往返四百里为客户送油

□沈咏梅/口述 王立罗/整理

我是湖北咸宁石油赤壁公汽加油站站长。前不久的一天晚上8时许,某公交集团维修厂谭厂长给我打电话,说急需两桶170公斤的齿轮润滑油,如果不能及时送到,会影响次日公交车的正常运行。

我知道事情的急迫性,但站里没有这么多的库存。于是,我立即打电话给片区经理林强。林强查询了赤壁石油各加油站库存,都没有大包装的齿轮油。他又联系了市公司的非油品部门,得知直属片区栗林加油站有货。随后,林经理开着皮卡载上我,立刻赶往栗林加油站。

我们到达栗林站后,与非油部门相关人员及栗林站员工一起,将两桶齿轮润滑油装上皮卡,又马不停蹄地赶回赤壁,一来一回就是200多公里。

等我们赶到时,已经是晚上11时。正在焦急等待的谭厂长看到我们松了一口气,感激地说:“今晚要不是你们及时把润滑油送来,明天公交车就要停摆了。感谢你们深夜为我们解燃眉之急!”

助爆胎农户收拾洒落稻谷

□岳晨辉/口述 邵凯杰/整理

我是江苏镇江石油永昌站站长。

10月的一天中午,我正在擦拭加油机,突然听到“砰”的一声巨响。我循声望去,在油站入口处,一辆农用车爆胎。车身倾斜导致收割完的稻谷洒落一地,司机站在一旁不知所措。

见状,我立即放下手上的活儿,跑过去帮忙。我帮助司机用千斤顶撑起了车辆。随后,我跑回油站取来消防锹和方便桶,帮助司机一起收拾地上洒落的稻谷,一桶一桶地装上车。

此时,路上的车辆正川流不息。为防止二次事故发生,我又搬来油站的安全锥筒,对爆胎车辆进行警戒,确保现场安全。

在我们的共同努力下,洒落的稻谷被全部装上车。我将司机请进加油站休息,他向我连连道谢,说今天多亏了我帮忙,否则他自己不知道要装到什么时候。

我笑着对他说,客户有难处时,中国石化员工都会鼎力相助的,这是我们应该做的,不必客气。

照顾站外车祸受伤老人

□畅佳洁/口述 徐婕/整理

我是浙江湖州石油安乐加油站站长。

近日的加油早高峰,我像往常一样在加油现场引导车辆。转身时无意中看到,在加油站出口处,一辆小货车倒车时把一位骑电瓶车的老人撞倒了。

见有事故发生,我立即跑了过去。还好,当时的车速不是很慢,老人只是腿部擦伤,脚踝处由于被电瓶车压住,疼得比较厉害。我喊员工拿来椅子和消毒棉,和司机一起把老人扶在椅子上,帮他用消毒棉处理伤口。

“要不我和这位司机师傅先陪您去医院检查?”我向老人建议。但老人坚持要等女儿赶来再去医院。我们把老人扶进营业厅休息,给他倒了一杯热水。过了一会儿,老人的女儿赶来,和司机一起带老人到医院检查。

下午,我接到老人的女儿打来的电话:“我爸爸没什么大碍,就是皮外伤,休息几天就好了。他回家后再叮嘱我好好谢谢您,这么周到地照顾他。”

帮助迷路小女孩回家

□赵洪娟/口述 赵东雅/整理

我是河北邯郸石油市区第十一加油站加油员。

不久前的一天上午,我正在打扫站内卫生,突然看到加油站的东墙角蹲着一个4岁左右的小女孩,正在大声哭泣。我急忙走上前,先将小女孩领进便利店。

随后,我拿来自零食和玩具安抚她,问她家住在什么地方。她摇摇头,只是向油站的东边指了指。由于她年纪小,也记不住家人的电话。我只好耐心与她聊天,得知小女孩的父母都去上班了,只有她和哥哥在家。哥哥在家睡觉,她没人玩就跑了出来,走着走着就离家越来越远,没想到竟然走到了我站点。

“孩子跑出来半天了,家长找不到孩子肯定特别着急!”我向站长许红心请示拨打110报警电话,寻求民警的帮助。

很快,民警赶到油站。我向他们详细说明了情况,并拜托他们一定要尽早帮孩子找到父母。下午,我接到民警打来的电话,得知孩子当天便回到了家,一颗悬着的心这才放下了。

□王蕾 李莉/文图

沿着江苏徐州邳州老城区向西出城,顺着京杭大运河大堰往北走,经过一段坎坷不平的沙石路,会看到一条中国石化油船,这就是江苏徐州石油邳州第23加油站。

经过晃悠悠的吊桥,一条大黄狗边叫边摇着尾巴迎上前,一个黑瘦精干的汉子从站房里走了出来,他是该站员工李继民。今年49岁的李继民已在23站工作了20多年。他是船民的儿子,了解船民的不易,因此,宁愿放弃城市生活也要做“水上漂”,靠水吃水、以渔养油、以油养站,为往来渔船服务,与船民们亲如一家。

两人养了条狗,既为看船护站,也为排解寂寞

23站刚投营时,水上成品油市场销售十分景气,占据邳州石油成品油销量的13%。那时候,开发水上客户比较容易,23站年均成品油销量逾5000吨。

随着成品油市场放开,加上徐州地区厂矿大幅缩减,很多船民都改去南方跑短途运输,23站年成品油销量滑坡至1000吨。看着原来的客户渐渐杳无音信,靠泊加油的船只越来越少,李继民坐立不安。

当时,为了孩子上学,李继民的妻子带着孩子到徐州市区定居。考虑到23站经营不顺

放弃城市生活宁做“水上漂”,靠水吃水、以渔养油、以油养站



小黄狗给他们做伴,为他们排解寂寞。

疫情加汛期,他提前垫高库存满足渔船需求

今年8月,李继民与一位到站加水的船民闲聊时得知,京杭大运河下游疫情管控升级,个别区域严禁船只靠泊。当时,恰逢江苏大部分地区进入汛期。李继民不由得心里一紧:“疫情加上汛期,势必会对渔船用油造成影响,我要提前做好准备,绝不让渔船缺油。”

说干就干,他像只蓝蝴蝶一样在船上飞舞,一会儿跑到油罐口量油高,一会儿跑到站房给海事部门打电话,身上的衣服湿了干、干了湿。掌握情况后,他向公司领导汇报情况,申请以最快的速度进油,赶在强降雨来临前垫高库存。果然,进油后没几天,很多下游的船只跑来23站加油,强降雨也如约而至。因提前垫高了库存,23站满足了所有到站渔船的加油需求,日均销量比之前增加了25吨。船民们都纷纷称赞李继民是未卜先知的“神算子”。

“你可真是一根筋,不达目的不罢休啊”

尽管受市场行情影响,水上客户越来越难开发,但李继民从未停止开发客户的脚步。

一次偶然的机会,他得知早年认识的一家航运公司的姚老板,现在拥有一支拖船队。他几经辗转联系上了姚老板,却被告知客户一直在某私人加油船加油。李继民给姚老板打了

很多次电话,也通过人脉关系与他联系,但客户都以各种理由婉拒。

今年4月,姚老板回邳州拉货,李继民再次邀请他到23站看看。“你可真是一根筋,不达目的不罢休啊!”姚老板盛情难却,答应了下来。待他到站后,李继民热情地建议他加一次中国石化的油,与私人加油船销售的油品比较一下。临走时,李继民还将自己领的劳保用品塞给姚老板,说这些用品用船时都能用得上。

不比不知道,了解中国石化油品品质后,姚老板成为23站的忠实客户,在23站加了近百吨油。

船民把23站当成第二个家,把李继民当亲人

京杭大运河水况复杂,船民长年在船上漂泊,难免遇到困难。只要收到船民朋友的求助,李继民都会全力以赴帮忙解决。因此,很多船民把23站当成河上的第二个家,把李继民当亲人。

一次,船民刘师傅到23站,为满载1000吨水泥熟料的单机船加油。加油过程中,天要下雨。水泥熟料遇水凝固,若不及时采取措施,价值数十万元的货物将变成一文不值的废料。见状,李继民二话不说立即爬上单机船,拉起篷布,和刘师傅一起盖货。上百斤重的篷布,两人一人一边,一点点地从船头盖到船尾。雨很快下了起来,他们的脚底不时打滑,手上的动作却没有停下来。半个多小时后,船上的水泥熟料保住住了,李继民却浑身湿透了。刘师傅十分感动,当月给23站介绍了6个单机船客户。

加油船工作、生活条件艰苦,且每到汛期,京杭大运河上游都会泄洪,23站就断电断水。这段日子,李继民和站长就只能吃冷水泡方便面,经常口腔溃疡。但是说起“水上漂”的生活,李继民的眼里满是感情:“看到船民们满意的笑容,我觉得累也值。”

精英展台



李继民(左一)和站长魏军了解船民需求。

广西梧州石油何江萍到哪座站工作,客户就跟到哪座站加油,大家都说她——

身上自带“客户流量”

□黎菲

“你在哪里工作,我们就到哪座站加油。”3个月前,当何江萍在客户微信群里发了一条自己即将调任城东加油站站长的消息后,客户们纷纷回复。

何江萍已在中国石化工作了18年,辗转多座加油站,从加油员一步一个脚印成长为站长。大家都说她身上自带“客户流量”,人到哪座站,客户就跟到哪座站。这不,她刚到广西梧州石油城东加油站,很多客户就专程跑来找她加油、购物。何江萍究竟有何“吸”客秘诀?

堆头陈列大有学问,“够胆”才敢存这么多货

100桶20公斤的尾气处理液,100桶50公斤的润滑油……齐刷刷地摆在城东站营业室门口。对一座乡镇小站来说,何江萍“够胆”才敢存这么多货。

城东站位于蒙山县,进站加油的顾客多为周边居民和工程客户。受地理位置影响,该站车流量不大,但粮油、润滑油、尾气处理液等商品的销售额却在公司遥遥领先。这得益于何江萍的堆头营销术。

她通过观察进站车辆、了解顾客消费习惯发现,加油站周边的货运车队和工程客户对尾气处理液、润滑油等商品有需求,但购买渠道较少。

“如果每款商品只有两三件货摆在那儿,

顾客会认为是滞销品,我们要做大堆头。”说干就干,何江萍挑选一些适销对路的核心商品大批量进货,摆在营业室门口,还特意给堆头留个缺口,营造热销的氛围。此外,她一看到货车进站,就热情地迎上前,指着堆头介绍营销活动。

渐渐地,堆岛上的商品周转速度越来越快。何江萍又向业务部门申请了一批闲置的货架,放置在城东站的营业室、罩棚下、加油机旁等地,设计成粮油区、生活用品区、促销商品区……大大小小的堆头陈列成为城东站的一道“风景线”,在吸引客户的同时也方便了客户选购。

客户商品快用完了,她“料事如神”主动回访

何江萍始终坚信,服务是最好的营销。她在做好加油站现场服务的同时,还不遗余力地为客户解决问题。

一天凌晨,老顾客邓师傅途经距城东站27公里的汉家乡时,货车因管线破裂,导致液压油泄漏,维修后需要重新加液压油。深更半夜,一筹莫展的邓师傅想到了何江萍。他抱着试试看的心态问何江萍能否送9桶液压油过来。被电话铃声惊醒的何江萍,二话没说,拉上丈夫到加油站装货,立即前往邓师傅所在车队。此后,城东站包揽了邓师傅所在车队每月15桶润滑油、150桶尾气处理液的采购订单。

不只是邓师傅,何江萍默默留心着每一位顾客。“王师傅,现在我们站的润滑油搞活动,加一元多送一桶。”“真巧,上一批润滑油快用完了,你就来电话了,真是料事如神。”何江萍窃喜,这哪里是她“料事如神”,她随身携带的笔记本上,记录着每一位客户的需求信息和交易时间。估摸着客户购买的商品快用完了,她就主动回访、问候客户。

站内站外,哪里有市场她就往哪里跑

5袋大米、8桶花生油、10抽抽纸……何江萍一边嘴里念念有词,一边装车,随后开着私家车为镇上的客户送货。

为多卖一件货,何江萍一下班,就带着员工到周边小区摆摊设点,带着易捷商品的样品到镇上的工厂、企业、饭店给顾客试用试吃,并承诺送货上门,打开了城东站的非油品销路。

在何江萍的带领下,员工也拉上家人一起到站外推销非油品、组团送货。有一次,顾客一次性订购了480桶良大花生油。何江萍找来一辆小货车,带上3名员工和他们的家属,只用不到一个小时就把所有商品整齐地摆进了顾客的仓库。

“你们的服务没得挑,其实明天再送也不迟。以后买东西,就认定你们城东站了。”客户惊喜地说。凭借贴心服务,城东加油站油品、非油品销量大幅提升。

整改应急仓库 确保快速响应

□李方征

了解张晓武的人都知道,他不光手脚勤快,脑子也灵活。作为浙江绍兴石油油库的应急救援检修班长,他每天的工作都与检维修有关。这两天,他的身影经常出现在应急仓库。

绍兴石油油库的应急仓库,是浙江省的应急定点仓库之一,应急物资种类多、数量多。之前,该应急仓库存在“通道难伸脚,卫生多死角”等管理难题。

张晓武决定对该应急仓库进行整改。张晓武认为,如果仅靠增加货架,虽简单但不容易杜绝乱差问题,进行长效管理才是整治的关键。于是,张晓武粉刷墙面、规划布局,分门别类地安置物资;制度上墙、专人专管,建立完整的出入库制度。一番整治后,应急仓库实现了精细化管理。

整治仓库的目的,是为了取用便利。张晓武将涉外的应急任务归纳为三大类,即“管道泄漏”“路面漏油”和“罐车侧翻”,并将各类需要的物资列成清单,既独立又互补。应急任务下达后,只需要根据事故性质,按图索骥即可。果然,在此后数次的涉外应急任务中,应急救援检修班的工作效率大大提高。

应急救援,时间就是生命。在几次演练中,张晓武发现一些队员由于紧张,无法按照清单快速找到物资。于是,他在每个对应物资的货架上装显示灯,并使用安全等级电源,通过“一键开关”的方法,让对应物资的显示灯同时亮起,大大缩短了提取物资的时间。

“安全工作没有终点,只有起点。无论是检修工作还是应急救援工作,都需要不断琢磨、不断前进。”张晓武说。