□责任编辑:陈京梅 □电话:010-59963156 □邮箱:chenjm@sinopec.com □审 校:史雅莉 □版式设计:李 默

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

养成优良的安全习惯

□黄旭敏

不久前,刚拿到驾照的张先生驾驶新车前往加油站加油。他把车停在加油机旁,下车后准备加油。这时,员工礼貌地提醒,“请您熄火加油”。张先生这才发现忘记熄火。由于新车空挡怠速时声音较小,在车来车往的嘈杂现场很难发现,而不熄火加油,很容易发生引燃引爆汽油的安全事故。一旁巡站的管理人员不禁为这名员工点赞,并上前询问。员工回答,这是因为养成了加油前观察汽车有没有熄火的习惯。

在工作生活中,每个人都在不知不觉中养成了各种习惯,有好习惯,也有不良习惯,而不良习惯等同于安全隐患,比如习惯开车不系安全带、戴安全帽不系紧帽带、高空作业不系紧安全带等,这些不良习惯很可能造成严重危害。

良好的习惯则有助于消除安全隐患。上下楼梯靠右行、天冷值班要多穿、干活儿时把头发盘起来等,这些好习惯对于安全工作至关重要。卸油时,员工习惯性地检查油罐车静电夹是否夹紧,就有可能避免一次静电集聚着火事故;执行操作前,习惯性地重复指令,可能会避免一次错误操作;出差时,习惯性地看看门后的应急逃生路线图,就有可能避免受到火灾伤害。

培养员工良好的习惯,有助于保护自身及加油站安全,也有助于企业长期稳定发展。

企业看台

Oil Marketing Weekly

娄底石油 开发项目工期管理程序

本报讯 近日,湖南娄底石油开发并投用建设项目工期管理模块,将进场开工到建成投营的管理流程嵌入管理程序,严格落实日进度报告、分节点预警、全流程跟踪,从严从细管理工期,实现建设项目全要素管理、全流程管控、全方位监督。 (王智洪)

宜春石油 督导调研规范油站管理

本报讯 近日,江西宜春石油组织人事、零售、财务、非油、政工等部门负责人,对9个县区公司进行全方位督导调研,并结合形势任务教育,推动和规范基层发挥党建优势,推进资金和加油站管理,为基层办实事。 (郑 佳)

长阳石油 开展质量管理提升活动

本报讯 近日,湖北长阳石油开展质量管理提升活动,通过严把来油留样关、季度抽样关、年度清罐关,以及向顾客讲解油品数质量知识、开展加油站服务问卷调查等,确保商品质量、服务质量、安全质量。 (钟 宇)

濮阳石油 组织站长参加民兵训练

本报讯 近日,河南濮阳石油组织加油站站长参加了由濮阳县武装部组织的基干民兵教育训练。站长们参与了队列、卫生救护包扎、防毒面具使用等训练,以及民兵政治教育学习,增强了应对突发事件、抢险救灾的能力。 (赵 耀 季书宁)

九江石油 启动APP直分销智慧服务

本报讯 近日,江西九江石油通过开发“石化油你”APP服务功能开展直分销业务,利用APP建立了涵盖购买数量、购买频率、忠诚度等内容的客户档案,加强了客户分级管理。截至10月底,客户实名注册数达390个,带动销量同比增长12.4%。 (何野萍)

近日,安徽淮南石油凤台县公司在农水路加油站开辟绿色通道,为当地消防车辆快速加油,并为消防战士送去卓玛泉。长期以来,凤台县公司通过提供定点加油服务、联合开展消防演练等举措,与当地消防部门建立了良好关系。图为凤台县公司工作人员为消防车加油。 葛如俊 摄

广东惠州石油以清爽的形象、优质的体验、高效的服务吸引头回客成为回头客,助推零售增量创效

为客户创造价值

□钟小雄

今年以来,广东惠州石油以“为客户创造价值”为理念,在精细管理、精心服务上做文章,以清爽的形象、优质的体验、高效的服务吸引头回客成为回头客,助推零售增量创效。1~10月,惠州石油机出零售量实现同比增长。

“哨子兵”提升车辆通过率

“我们站自实行‘哨子兵’服务以来,高峰期车辆通过率明显提升,在提高顾客满意度的同时,促进了油品销售。截至目前,我们站日均销量同比增加两吨。”近日,在惠州石油工作会上,东平加油站站长对现场服务管理进行了总结。

惠州石油注重提升服务效率,确保车辆快进快出。他们按照车型、品牌、油箱口位置、压缩比等对车辆进行分类,并制成表格发给员工,帮助他们识别车辆及油箱口位置。同时,他们在年销量5000吨及以上的加油站增设“哨子兵”,配备专人、哨子,让员工能够根据车况准确地引车入位。

他们还推行“站长带班制”,确保高峰期人手充足。他们将办公室的电脑移至收款台,并减少站长的外出工作,让站长有更多时间服务现场。同时,加油站实施员工错峰上班制,确保现场服务到位。

微改造提高加油站“颜值”

“这是闽鑫站改造后的效果,请各经管部对照看齐。”在惠州石油工作群里,管理人员展示了加油站形象改造后的图片,要求加油站加强现场管理。

惠州石油大力推进加油站微改造、精布局,不断提升加油站形象。他们更换加油站罩棚灯、檐口灯,并在13座站的路口设置导视区,增加射灯提升亮度;根据各站情况实施扩容改造,拓宽场地、增设车道、平整地面;开展环境整治工作,清理现场不必要的或可要可不要的标识、警示墩、广告等,打造温馨现场。同时,他们实施“油站自查自改、经管部现场督导,公司验收”三级工作制,为加油站配置洗地机、油漆等工具,组织员工动手美化环境,重新画线、粉刷墙面等,不断提升加油站整体形象。

不断完善功能增强客户黏性

“加完油顺便洗洗车,方便又快捷。”在三塘加油站,老顾客李先生对新推出的洗车业务表示满意。

惠州石油不断推进洗车业务的开展,持续增强客户黏性。他们综合分析汽油销量、车流量、周边洗车场、加油站场地等情况,为增量潜力大的加油站配置自动洗车机。截至目前,他们先后为52座站配置洗车机57台,日均洗车量超2500辆,有效提升了客户满意度。

同时,惠州石油抓住当地政府落实重点民生项目建设的契机,借助自身拥有61家“卡车司机之家”的优势,按照政府“创建标准化、资源社会化、内容丰富化、职工便捷化”要求,升级了7个高速服务区“卡车司机之家”示范点、4个国(省)道“卡车司机之家”示范点、两个惠民驿站,为卡车司机、环卫工人、交警等户外劳动者提供便民服务,真正让户外劳动者工作在路上、温暖在心中。

经营方略 Oil Marketing Weekly

广西钦州石油成功打造3座万吨站

广西钦州石油通过加强市场调研、开展主题营销、完善现场服务,全力打好“扩销增量”市场攻坚战。截至10月底,钦州石油柴油零售量实现同比增长67.24%,在广西石油名列前茅。同时,他们成功打造出北部湾站、大番坡站、蓬莱站等3座万吨级加油站,创历史同期最好成绩。图为钦州石油北部湾加油站员工为客户加油。 翟恒芳 摄

黑夜行驶大山中送上“及时油”

□樊春华

10月26日凌晨,一辆载着20吨柴油的油罐车缓慢地行驶在素有“湖北屋脊”之称的保康大荆山上,一束车灯在黑夜中显得格外亮。油罐车沿着崎岖的盘山公路一会儿爬上山巅、一会儿下到深谷,安静的夜晚只听到油罐车的轰鸣。这辆车是给马桥加油站送油的。

“尹主任,由于马桥周边的磷矿区用油量突增,马桥站的柴油断供了,保康县长特意打电话让我们保证加油站的柴油供应,不然几个磷矿就得停产了。”10月25日17时,湖北石油保康片区经理童毅然致电襄阳石油物流配送部主任尹海军。“你向保康县长保证,我们尽快把油送到。”尹海军说。

按常规流程,当地油库从发油到运输,油品到达马桥站需要一天时间。想到这儿,尹海军马上与荆门石油东宝山油库联系提油事宜。18时30分,他与油罐车司机杨勇一起前往200公里外的东宝山油库提油。21时20分,他们装好油后前往保康。到达保康县城时已是23时。他们顾不上吃饭,赶紧与等候在那里的童毅然一起进山,前往马桥加油站。

保康县城距马桥加油站100多公里,要翻过6座大山,沿途全是急转弯和陡坡。油罐车只能沿着崎岖的山路缓慢行驶,当到达马桥站时已是26日5时。此时,在加油站前等候的车早已排起长队,当他们看到油罐车送来的“及时油”后,纷纷向送油人员表示感谢。

贴心的服务在哪里?

在党员为客户上高山采摘制成的凉茶里,在走村入镇为城郊老人送去的货物里,在一个个解决客户急事难题的服务热线电话里……

□练金燕

1~10月,浙江松阳石油以“我为顾客强服务”为抓手,认真分析客户特点及需求,实施差异化服务策略,通过提供赠送茶水、送货上门、开通热线等一系列贴心服务,实现零售量同比增长,零售量年度计划完成率居丽水石油第一。

上山采制百草茶,供顾客免费饮用

“师傅,开了这么久的车,累了吧,您可以进店喝杯我们当地的百草茶,提提神。”在水南加油站,员工叶爱萍热情地招呼司机进店喝茶。

百草茶,是流传于松阳民间的传统茶饮,具有提神清脑、防暑解渴的功效。为了让顾客在漫长的旅途中喝到沁人心脾的凉茶,缓解驾驶疲劳,松阳石油组织党员到高山上采摘天然无污染的茶叶,并进行加工晾晒,放到加油站免费供顾客饮用,让顾客在体验当地特色文化的同时,帮助他们驱散驾驶途中的疲劳。暖心服务拉近了与顾客的距离,提升了他们的消费体验。10月,松阳石油零售量计划完成率居全区第一。

走村入镇,为有需要的客户送货上门

“大妈,您把地址给我,我一会儿就把大米、食用油给您送过去。”在水南加油站,站长王志香接到附近居民张大妈的来电后,立即将货送了过去。

松阳石油有4座加油站,且都是农网站、城郊站。一些城郊的住户多为老年人,他们常年需要购买米、油等生活用品,购物、提货都较为不便。松阳石油根据实际情况,将城郊、村镇居民定为目标客户,在加强站内销售的基础上,积极开展“走村入镇”服务营销。他们通过进村摆摊设点、推车走村入户、移动式营销等方式推介易捷商品,并为有需要的客户提供送货上门服务。各站还建立客户群,实时发送促销活动、新品到店、油价变动等信息,吸引客户在线上线下购买易捷商品。

截至目前,松阳石油各站均建立了客户群,在服务好客户的同时,带动了非油品销售额增长。

开设服务热线,为顾客排忧解难

“您好,我们沙场的设备频频出现故障,你们能过来看一下吗?”一个月前,松阳石油党支部宣传委员林伟兰接到某沙场负责人的求助电话。据了解,该沙场因长期使用非标油,导致设备频频出现故障。了解情况后,松阳石油立即安排维修人员前往现场,为设备做诊断,并联系厂家前来维修。很快,问题得到解决。沙场负责人被松阳石油的真诚服务所打动,现已成为松阳石油的忠实客户。

松阳石油专门开设了客户服务热线,由党支部宣传委员负责接听,然后根据具体情况协调相关部门进行处理,并及时跟进处理进度,实行闭环管理。截至目前,松阳石油已收到多个客户求助电话,为半路断油司机提供送油服务、为抛锚车辆提供维修工具等,得到客户一致好评。10月,松阳石油服务满意度排名居全区前列。

管理前沿 Oil Marketing Weekly

及时扑救路旁自燃车辆

□于海玲

“快来帮忙,我的车着火了!”不久前,一名司机慌慌张张地跑进安徽阜阳石油电脑加油站,边跑边高喊。员工余刚忙上前询问,得知司机开车经过界首新阳东路时,皮卡车头部位自燃起火。余刚立即拿起加油岛上的灭火器,向路旁起火的皮卡跑去,边跑边拔掉保险销。来到车前后,他对准起火部位喷射。不到15秒,火焰被灭掉。由于处置及时,避免了人员伤亡及更大的财产损失。

“如果不是正好停在你们站附近,遇到这种自燃情况,我真不知道如何处理;如果不是你帮着灭火,后果不堪设想,谢谢!”司机对及时伸出援手的余刚表示感谢。

据悉,阜阳石油加油站每月都会组织一次全员消防应急预案演练,新员工上岗前,还会接受统一培训,进行灭火实操训练,实行持证上岗。阜阳石油还定期对站内消防器材进行维护保养,确保消防工作万无一失,并开展各类安全知识及技能培训,提升全员应急处置能力。

留住迷路老人10分钟

□赵雨田 李晶晶

“小伙子,我要去园艺场,你知道怎么走吗?”10月28日22时,一位老奶奶来到安徽芜湖石油开发区加油站,向正在盘点的员工孙超询问。“园艺场有点儿远,这么晚您去那儿做什么?”“我家在那儿,我回家。”听到这儿,孙超告诉老奶奶,“出站左转顺着马路一直走,经过一个路口右转,走过4个路口就到园艺场了。”老奶奶听后连连点头,转身向站外走去。

看着老奶奶神情恍惚、步履蹒跚,孙超心里不禁担心起来,园艺场距离加油站四五公里,老人这么晚独自一人回去怕是不安全。想到这儿,孙超赶忙追出去,将老人带回便利店。

“奶奶,您在店里歇会儿,我给您家人打电话让他们来接您。”孙超扶着老奶奶坐下,并买来矿泉水、饼干给她吃。当孙超询问老人家里电话时,老人并不记得,于是孙超拨打了报警电话。10分钟后,民警来到加油站,帮助老人联系上了家人。“小伙子不仅细心而且有爱心,留住老人10分钟,带给他们的是平安团聚。”民警赞道。

醉酒顾客遗失手机后

□孙井强 黄 萍

“这手机是谁的?”10月23日24时,浙江杭州石油新安江加油站领班徐莹打扫卫生间时,发现洗手台上有一部手机。询问无果后,徐莹决定查看监控,寻找失主。

视频监控显示,23时15分,一辆蓝色宝马车驶进新安江站,停在了2号加油机前。车里共下来两名男子,其中一名男子持卡加油,另一名男子则朝厕所方向走去,此时,该男子手上拿着一部手机。大约6分钟后,该男子回来,手上没有任何东西。

员工王春燕回忆,大约15分钟前,确实有一名浑身散发着酒气的男子下车后询问厕所在哪儿。“看来是这位醉酒客户遗失的手机。”随后,徐莹通过加油卡查找到了客户手机号码,并与对方取得联系。

说明情况后,电话那头的客户感激地说:“真是太感谢你们了,手机是我那朋友遗失的,我马上去加油站取。”挂掉电话后,徐莹终于松了一口气。

安装指示牌 加油更顺畅

□徐 婕

“你们站也没个指示牌,车一多我这新手难免有些慌张,加个油绕了好几圈,真是太费劲了。”不久前,新手司机李女士在浙江湖州石油三环东路站加油时,因没看清员工引车手势,开错了车道,忍不住抱怨。

司机的抱怨引起了湖州石油零售管理部的重视,他们前往几座车流量大的加油站调研,发现由于部分司机进站时不看员工的引车手势、高峰时段员工不能及时引车到位,司机开错车道、走错方向、停车不规范等情况时常出现,不仅影响了客户消费体验,而且影响了加油站通过率。经过研究,湖州石油制作了1.5米高的可移动指示牌,放置在车道旁,以文字加标识的形式提示客户逆向禁入加油、车头停靠位置等,让客户一目了然。

“装了这个指示牌后,客户因抢道发生矛盾、车辆逆向行驶进站等情况大大减少了,加油站通过率大幅提升,高峰时段拥堵情况也有了明显改善,客户加油更顺畅了。”三环东路加油站站长刘妮表示。

为长途司机提供贴心服务

□郑 辉 张 恒 王彬洁

“到了你们站我就踏实了,能洗、能涮、能休息。”10月28日23时,货车司机刘先生来到福建南平石油回龙加油站休整时说。年初以来,南平石油着力建设“司机之家”,为长途跋涉的司机提供更多贴心服务,让他们感受家一样的温暖。

位于205国道、316国道的加油站客户以长途司机为主,福建石油根据加油站特点,精选5座柴油大站建设“司机之家”。他们针对客户需求,为司乘人员免费提供洗衣、热水、淋浴、小件寄存等服务,以及免费提供茶水、小吃、粥、馒头等,并重点做好5时、23时非营业时段服务区的餐饮供应工作。同时,他们在有条件的加油站开展了“加油满100升免费提供简餐”活动,吸引了大批司机前来。

南平石油还针对司机反映的问题,积极与当地交警、路政、高速公路公司协商,为司机代办省内交通罚款、代办ETC,吸引省外车辆进站加油。南平石油在加油站建立客户交流群,将最新的营销活动、站点附近路况信息等第一时间传达给客户,并适时与他们互动交流,及时解决他们提出的问题,提高顾客满意度。

截至目前,占比4.5%的“司机之家”站点贡献了南平石油15%的柴油销量。