

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

# 台州“第一站”金牌当家人

单灵琴是客户的“油管家”、长途司机的“家人站长”，是营销创纪录的“金牌销售”，还是带动油站、员工共同进步的“荣誉队长”，带领浙江台州石油临海大田加油站日均售油量从不到60吨增至逾百吨

基层述说



## 合力智截盗油车辆 守夜服务赢得点赞

□郭亮军/口述 刘金玉/整理

我是湖南高速石油道林服务区加油站站长。

11月的一天凌晨,我正在服务区东区进行夜间安全巡查。走到汽修区停车坪时,我发现一辆商务车驶入,并突然熄了车灯,紧挨着一辆大挂车停了下来,行迹十分可疑。

出于职业敏感,我意识到这辆车有问题,可能是来偷油的。我没有惊动他们,绕到另一辆挂车后,联系服务区经理黄星。黄星立即向公安机关报告情况,同时通知保安队长和其他管理人员赶来增援。

看到有人赶来,商务车立即驶离。正巧一辆大挂车驶进服务区,服务区管理人员向车主打手势,车主会意后从商务车的左前方驶来,将车辆拦停。服务区管理人员从后面追来。双向夹击下,两名男子从商务车上跳下弃车而逃。很快,民警、高速交警赶到现场进行初步勘查,发现这辆商务车上加装了油罐,是不法分子为盗窃、贩卖成品油改造的。他们当场查获2000多升柴油、4套假车牌及一整套作案工具。目前,该案件正在侦查中。当晚,被惊醒的大货车司机们纷纷为我们点赞:“你们的守夜服务,给了我们安全感。”

## 油站出口电线起火 及时处理消除隐患

□陈志宏/口述 刘 婷/整理

我是广东广州石油龙岐加油站站长。前不久的一天早上,我正在便利店整理货架,突然闻到一股烧焦的味道。我立即冲到加油亭,查看现场后并未发现异常,但味道依然存在。我顺着味道找源头,发现油站出口处的高压电线,正燃着熊熊烈火。

我心里“咯噔”一下,高压电线下方车来车往。火势不仅会威胁不远处的加油设备,而且可能发生触电事故,后果不堪设想。我立即冲同事大喊:“高压线短路起火了,快启动应急预案。”当班员工吴俊杰和苏永训听到后,立即切断电源,拨打119火警电话并通知当地电业局工作人员赶到现场。与此同时,我拎起加油岛的灭火器,对准火焰喷射。

由于明火在高空燃烧,一时难以扑灭。吴俊杰和苏永训便拉来站里的35公斤灭火器一同喷射。十几分钟内,大火复燃了几次,都被我们合力扑灭了。随后,电业局工作人员和消防人员赶到现场处理,并对我们的行为赞不绝口。

## 耄耋老人迷路难返 油库员工热心相助

□万鑫龙/口述 周丽洁/整理

我是江西景德镇石油历尧油库员工。11月的一天傍晚,我正在门卫室值班,突然发现一位老奶奶在油库门前徘徊,满脸焦急。我立即上前询问她是否需要帮助。老奶奶疲惫地说,她要去女儿家,可是迷路了。

初冬的傍晚寒风瑟瑟,我搀扶着她到门卫室休息,并为她倒了一杯热水。在交谈过程中,我得知她今年80岁了,记忆力衰退,方向感不好,虽然带了手机,可是不会使用。“您别着急,我可以帮您联系家人。”得到老奶奶的允许后,我接过她递来的手机,发现有31个未接来电。

我立即回拨过去。电话刚接通,对面就传来她女儿担忧的声音。我向她说明了情况,并详细告知她油库的位置。老奶奶的女儿表示,立刻过来接人。联系上家人的老奶奶放松下来,脸上露出笑容,拉着我的手说:“小伙子,今天幸好遇到你,帮了我大忙了。”我笑着说:“举手之劳,您不必客气。”半个小时后,老奶奶的女儿赶来把她接走,临走时向我连连道谢。



近日,为营造干净、整洁、舒适的消费环境,安徽阜阳石油推广客户评价体系平台,引导客户对员工服务进行评价,从而提升加油站管理服务水平。客户在加油站使用加油卡或电子钱包加油后,会自动弹出评价订单对本次服务进行评价,微信现金用户可直接扫码评价。图为北环路加油站员工引导客户进行服务评价。

于海玲 摄

□虞 洲 蒋修飞 文/图

浙江台州石油临海大田加油站是当之无愧的台州“第一站”。该站地处甬台温高速公路临海北出入口,日均销售油品近60吨、销售非油品逾1.5万元。同时,大田站还是综合型站长站、“卡车司机之家”旗舰店。尤其是今年4月开展营销活动后,该站日均油品销量逾百吨。

作为“第一站”站长,48岁的单灵琴习惯了忙碌,忙而有序、忙而有劲是她的工作常态。但她从不“瞎忙”,客户没时间管理车队,她提供管家服务;客户需求多样化,她丰富便利店商品;员工家中有事,她主动替班……在客户、员工眼中,单灵琴是“家人站长”,是“金牌销售”,还是“荣誉队长”。

既是客户的“油管家”,也是  
长途司机的“家人站长”

“阿单,我刚提了两辆工程车,给我办两张副卡。”临海市某物流公司负责人邵老板增加运力后,第一个想到的就是单灵琴。

大田站主要销售柴油,周边5公里范围内分布着不少物流、快餐服务企业,同时也分布着不少系统外加油站,市场竞争激烈。经调研,单灵琴发现许多物流企业采取驾驶员加油实报实销的措施,导致驾驶员权力过大、用油费用管理失控。她以邵老板的物流公司为突破口,帮其制订车辆用油计划,办理主副卡,及时汇总、传

递用油信息,当起客户的“油管家”,不仅为对方减少了用油量,而且降低了车辆修理费用。在邵老板的引荐下,单灵琴加入当地的物流企业社群,成为油站周边4家物流公司的“油管家”,日均柴油增量近20吨。

大田站拥有台州石油最大的“卡车司机之家”。长途司机除了能在“卡车司机之家”歇脚、洗澡、换衣,还能点餐。这得益于单灵琴增加的点单服务。她带领员工搜集附近餐饮店的特色面食和菜品,谈好优惠价和外卖时间,在客户群里推介,让吃腻了泡面的长途司机有更多选择。久而久之,司机把大田站当成路途中的第二个家,把单灵琴当成“家人站长”,顺路的带着不顺路的、熟悉的带着不熟悉的,都到该站加油、休息。

“金牌销售”精准推介有术,  
四个群打出四张牌

10月10日易享节活动日,大田站非油品销售额近百万元,其中单灵琴个人售出22万元的赖茅酒。无论是油站还是单灵琴创下的活动日销售纪录,均排名公司第一,大田站成为当之无愧的冠军站,单灵琴成为大家公认的金牌销售。

大田站便利店销售1500多种商品。虽然每天理货、铺货、补货要花不少时间,但是丰富的商品满足了客户多样化需求,使大田站日均非油品销售额超过1.5万元。除了不断丰富商品种类,单灵琴还带领员工走街串

巷、走亲访友,并根据客户类型建立了四个微信群:负责人群、社区协会群、同学朋友群、左邻右舍群。除了统一推送活动信息、发布商品信息、在线接受预订,负责人群主打“高端牌”,主推高档烟酒茶叶和礼盒商品;社区协会群主打“节日牌”,主推年货等节日商品;同学朋友群主打“聚会牌”,主推宴席用商品;左邻右舍群主打“日常牌”,主推生活用品。精准推介让单灵琴尝到了线上销售非油品的甜头,也坚定了她做大做强非油品的信心。

一枝独秀不是春。单灵琴还想办法通过站内竞赛,调动员工销售非油品的积极性。“班组竞赛、个人擂台赛,评选月度红人、季度明星……我们站长花样多着呢!”员工王娇娇说。单灵琴实行日激励,每天在工作群里通报员工非油品销售数据,日点评、日考核兑现,带动油站非油销售额不断攀升,还培养出两位“售宝大师傅”。

“荣誉队长”不仅个人获奖  
无数,还带动油站、员工共同进步

“一有台风过境,我首先想到的除了防护措施,就是单灵琴。她是我們有力的外援。”临海市应急指挥中心吴警官说。2019年的“利奇马”、今年的“烟花”……几次台风期间,大田站不仅为应急救援车辆开辟绿色通道,而且多次送应急发电柴油上门。

浙江石油优秀共产党员、台州石



单灵琴(中)带领员工为客户推介燃油宝。

油优秀加油站站长……工作多年,单灵琴不仅个人获奖无数,而且带领大田站被评为浙江石油优秀站长站、台州石油非油擂主站等,翟春风、杨娟娟等员工多次被评为台州石油优秀员工。大田站站长室有一面荣誉墙,见证了该站员工的成长历程和“高光时刻”;会议室有一面展示墙,展示了该站员工开展易积分兑换、提供管家式服务、非油生动化陈列、五步云发卡工作法等工作创新点。在同事眼中,大田站是响当当的荣誉站,单灵琴是名副其实的“荣誉队长”。

大田站18名员工全是女同志,

单灵琴坚持一颗真心对待员工。员工有事请假,她和管理人员顶班;员工过生日,她订蛋糕;员工有委屈,她谈心疏导……她要求大家有困难一起帮助解决,产生矛盾当面讲当面解决。她倾囊相授管理技能和销售技巧,坚持站务公开,公示每一笔奖励,帮助员工实现的销售业绩奖励她一分不要。在员工心中,她既是站长,也是家长。



精英展台

## 紧急供电保证加油站运营

□李方征

“武哥,又有应急任务了,马上去钱清加油站。”近日,浙江绍兴油库应急保障班班长张晓武一早就接到了油库主任打来的紧急电话。

绍兴油库是浙江省四大应急物资储备中心之一。浙江石油成立应急保障队伍,不仅负责绍兴油库的日常工艺应急处置,而且担负着绍兴地区甚至省内兄弟单位的抢险救援任务。

一个小时候,张晓武驾驶应急供电车赶到钱清站。该站地处国道线,是绍兴石油的万吨站,电源来自隔壁的一座老电厂。老电厂陈旧的电力设备一旦出故障,该站就会被迫歇业,直接影响销量与服务。

此前,张晓武曾为钱清站紧急供电,准备工作驾轻就熟。很快,伴随着发电机的轰鸣声,该站恢复供电,张晓武长舒了一口气。没想到,临近傍晚时,应急车猛抖了几下,窗外灯光一阵闪烁后,灯灭了、加油机停了。

难道发电机发生故障了?

张晓武立即检查应急供电车发电机。根据刚才发电机匀速运行的状态,他猜测故障不出在设备本体上,但显示屏却显示“输出频率异常”。如果是设备故障,为何之前毫无症状?一连串的疑问,让张晓武的额头不断地渗出汗珠。

排除一个个可能性后,张晓武把目光投向油箱存油上。果真,供电车发电机存油油高不足一厘米。来不及多想,他立即加注油料。很快,发电机恢复供电。

他看了看表,从断电到恢复供电一共用了8分钟。这短短的8分钟在他看来如此漫长。检查浮球和油位表后,张晓武明白了:由于地面倾斜,在放下车辆脚、扶正车身前,油箱内的浮球已卡在边缘,造成油位显示正常。

3天后,老电厂设备故障维修完毕,钱清站恢复正常供电,张晓武的应急供电任务顺利完成。“只要能保障加油站正常运营,再辛苦也值得。”这是张晓武每次完成任务后说得最多的一句话。

## 小两口服务着“大家庭”

□罗 艳

“兄弟们,今天是小雪节气,晚上记得到站吃饭!”11月22日,在山西朔州石油右玉县鸿利加油站里,有沸腾的羊杂、滚烫的饺子,还有来自天南海北司机们的欢声笑语。虽然他们并不认识,或只有一面之缘,却像一家人一样。

刘艳芳和丈夫承包经营鸿利加油站后,建立“司机之家”,成为过往司机的温暖港湾。在这里,司机们不仅可以免费享受买菜、买肉、买药、取快递等跑腿服务,还可以免费使用厨房、洗衣机、烘干机、休息室等。“我在这里加油两年了,每次来就像回家一样,吃得好,喝得好,还能休息好。”来自大连的货车司机孟师傅,一边吃着热气腾腾的羊杂,一边乐呵呵地说。

“司机之家”是中国石化践行央企社会责任、彰显企业品牌形象的实践载体。截至目前,朔州石油已在两座加油站建成“司机之家”,累计为千余位过路司机提供爱心服务。

### 图书角丰富了员工、客户文化生活

日前,山东滨州石油在销量较大加油站的员工活动区、便利店休息区设立图书角,提供专业、励志、科学等方面图书,并定期更新,供员工休闲时学习,提升自身素质。此外,到油站办理业务的客户也可在图书角休息、阅读,有效提升了消费体验。图为沾化16站员工在图书角读书。

杨希芹 摄



cippe 振威石油展

第二十二届中国国际  
石油石化技术装备展览会

2022.3.21-23 | 北京·中国国际展览中心(新馆)

咨询热线:010-56176968

广告

扫描二维码  
预约参观登记

●社址:北京市朝阳区吉市口路9号 ●邮编:100020 ●传真:59762248 ●电话:□总编室:59963238 □报刊发行:59963210 □广告部:59963205 ●广告经营许可证:京东工商广字0239号 ●印刷:工人日报社印刷厂 ●报价:□每月16.50元 □零售每份0.80元