

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

积极应对客户差评

□张伟

客户评价分数是反映客户满意度最直观的数据之一，目前加油站也引入了客户评价体系，客户在加油、购物后对加油站及员工进行打分评价。五星好评当然皆大欢喜，但有时差评也在所难免。积极应对差评，有助于提升服务品质，提高客户满意度。

一次，一位加油站站长得到一个差评。他迅速电话回访，先向顾客致以真诚的道歉，然后询问差评原因；在得知顾客嫌等待时间太长后再次道歉，并征询对方还有什么意见建议。顾客被站长真诚的态度所感动，情绪得到缓解，后来成为该站的忠实客户。

面对客户差评，要追本溯源，迅速回访。客户是我们服务的对象，客户的意见评价是企业进步的指南针。如果与客户“据理力争”，不但不能解决问题，反而容易激化矛盾，造成客户流失。树立“客户至上”理念，就要求员工能够迅速调整情绪，站在客户的角度思考问题，不要放大主观情绪；转换“得失”心态，把差评的“失”看成是抓住机遇、改善服务、提升效益的“得”。

服务不到位，客户提出差评，有助于企业查找管理漏洞，提升服务质量。值得注意的是，客户因情绪不佳等给出恶意差评，会给员工带来负面情绪，企业应仔细甄别，有效追责，保护好员工的服务积极性。

企业看台

Oil Marketing Weekly

锡林郭勒石油 投营首座油气合建站

本报讯 近日，内蒙古锡林郭勒石油首座液化天然气油气合建站投入运营，填补了锡林郭勒盟阿巴嘎旗地区液化天然气站点的空白。锡林郭勒石油全力打造锡盟境内“加气长廊”工程，于7月对阿巴嘎旗第二加油站进行施工改造，增加加气功能。该站首日销量达4.38吨，实现开门红。（高阳 薛婷婷）

宜昌石油 全力投入司机之家建设

本报讯 近日，湖北宜昌石油榔坪加油站“司机之家”建成并投入使用。宜昌石油为切实解决长途货车司机行驶过程中的吃饭难、洗漱难、休息难问题，全力投入“司机之家”建设，配备洗衣、就餐、淋浴、休息等服务功能，全力打造家文化，真心实意做服务。

（钟宇）

袁州石油 维修现场变成培训课堂

本报讯 近日，江西袁州石油利用加油站测漏仪维修契机，组织加油站站长到现场观摩，维修员针对加油站易发生故障的设备设施进行现场教学，通过“边维修边教学”提升站长业务技能，促进“懂、会、能”要求落实落地。（聂凯）

东莞石油 提升全员消防安全技能

本报讯 11月是全国“119”消防宣传月，广东东莞石油开展了系列消防安全宣传活动。东莞石油通过举行火灾逃生演练、消防安全宣讲、灭火器实操练习、消防安全专项排查、消防安全班组教育等活动，切实提升了全体员工的消防安全技能。（冯嘉沛）

蚌埠石油 走进社区讲解消防知识

本报讯 近日，安徽蚌埠石油组织专职消防员来到加油站周边社区，开展消防知识培训，讲解微型消防站器材使用方法及正确灭火步骤，以及居民楼突发火灾时如何逃生、居民家中电器设施设备如何正确使用等，受到居民的欢迎。（贺建阳）



近日，安徽石油首批两座液化天然气站投入运营。两座站分别是铜陵桥南站、蚌埠五河花固站，除了为客户提供注液化天然气，还配套提供加油、售电、汽服、餐饮等服务。截至目前，安徽石油已在铜陵、宣城等6座城市完成了10座液化天然气站建设。图为铜陵石油桥南液化天然气站现场。孙宗奎 摄

□朱琳 郑涛 张瑶

自7月以来，山东石油持续开展加油站现场管理整顿季活动，聚焦问题整改、现场服务、团队建设，消除零售经营管理的痛难点和风险点，客户服务评价提升8个百分点。

聚焦问题导向，保障常态长效

开展加油站现场管理整顿季活动是今年山东石油推动拓市增量、全面创效的一项关键举措。山东石油成立领导小组，明确省市县一把手为整顿工作第一责任人，制定宣传发动、全面查摆、梳理整改、巩固提升等4项具体步骤，细化整顿内容，并联合各线条组成立调研组，通过专项调

研、对标检查、座谈沟通等方式对加油站进行地毯式摸排，建立问题整顿工作台账，逐条落实整改。

山东石油倡导用新思路解决老问题，针对不同市、县、站精准施策，通过开展集中整顿日活动、建立省市县三级监控体系、落实亮牌考核工作、宣传标准化服务等措施，提升工作效率。

为确保问题根治，山东石油建立了问题整改“回头看”机制，形成闭环管理，加强监控巡查和现场检查，复查整改问题、实时督导现场，防止相似问题重复发生。在活动过程中，公司强化阶段性总结，通过建章立制不断固化整顿成效，确保立竿见影。

聚焦客户至上，提升服务能力

山东石油坚持“他无我有，他有

我优”的服务理念，以客户需求为出发点，进一步深化服务能力建设，以服务引客户、以服务强品牌。

针对在加油站摸排过程中发现的部分站点用工不合理、服务标准落实不到位、服务项目不丰富等问题，山东石油推出系列整改措施。为确保加油站高峰期和夜间服务质量，满足现场服务需求，山东石油对130座加油站进行优化用工，增加加油现场服务人员，在157座站设置了高峰期双班，在911座站延长营业时间。同时，山东石油组织一线员工重温了《加油站员工服务营销手册》和《岗位工作明白纸》，积极推广加油服务“六步法”，并将手势服务贯穿于服务全流程，以规范、标准、热情的服务拉近与客户之间的距离。

为进一步提升客户消费体验，山

东石油还坚持“一站一策”打造书香加油站，设置小书吧及有声图书馆；积极拓展增值服务项目，建设“司机之家”88个、增设洗车点234个，为客户营造舒适环境，推出一批旗舰站、精品站、特色站。

聚焦队伍建设，夯实发展动力

人才队伍是干事创业的基石。为持续提升管理人员和基层员工的履职能力、业务水平，山东石油抓牢队伍建设，推动企业高质量发展。

为提高各层级人员业务能力，山东石油开设“零售学院”，开展员工培训、前往油站帮扶，并围绕加油站精诚营销、客户开发与维护、加油站标准化服务、站长与员工的一天、加油站设备维护与简易故障处理等重点

业务精心制作培训课件。

同时，山东石油着眼基层一线，落实“五小”建设、“夏送清凉冬送温暖”、管理人员一日行等工作，改善加油站工作及生活环境。他们还以“平凡造就卓越”为主线，开展工作学习报告会、选树基层先进典型，弘扬正能量，激发一线员工爱岗敬业、创先争优的热情。

山东石油还强调“没有调查就没有发言权”，制定《市县公司零售线条专题调研工作指导意见》，规定各级管理人员调研巡站的频次与要求，每季度核查并通报，号召管理者走遍辖区加油站，切实为基层办实事、解难题、减负担。

经营方略



娄底石油首座综合加能站投营

11月29日，湖南娄底石油首座综合能源服务站——诚通综合加能站投入运营。该站占地面积5384平方米，集加油、光伏发电、储能、洗车、休闲等多功能于一体，是娄底地区首座“油+光伏+充电”绿色能源综合服务站，也是湖南石油首座带有储能功能的服务站。图1:诚通综合加能站外景。图2:员工为客户加油。图3:客户在自助充电。王智洪 张慧怡 摄影报道

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

□赵耀

“叮铃铃——”不久前的一个雨夜，河南濮阳石油千口加油站办公室铃声响起，站长李艳波赶忙接起电话。“同志，我的车没油了，停在了福堪镇到韩张镇的乡道上，你不能送点油儿过来。天下着雨，车上还有两个孩子，我又走不开，急死人了。”电话里

□翟恒芳

“没想到你们这么快就把润滑油送来了，太感谢你们了！”近日，看到广西钦州石油业务部人员黄晓阳送来的润滑油，某糖业公司采购部经理黄先生高兴地说。

随着榨季来临，钦州石油领导班子带队走访辖区各大糖厂，详细了解榨季车辆数量、用油需求、管理模式等，根据客户需求提供精准服务。在

雨夜为抛锚汽车送油

传来一位女士焦急的声音。

李艳波了解情况后，马上安慰她：“您不要着急，怎么称呼您？请说下您的具体位置。”“我姓张，我的车

停在了小江卫生所的旁边，这个手机号就是我的微信号，我这就把位置发给你。”

放下电话，李艳波马上拿来便民

桶加了20升的油品，然后与员工王会敏一起，按照张女士发来的微信定位前往汽车抛锚地点。当看到两人提着油桶前来，张女士感动地说：“天这么黑，雨这么大，还麻烦你们来送油，谢谢你们。”“您遇到困难，能想着给我们打电话，说明您对我们的信任。只要能做到，我们一定会想方设法为客户提供帮助的。”李艳波笑着说。

匹配的润滑油型号。接下来的几天，他向厂家争取为糖厂组织生产所需润滑油，并以最快速度为糖厂备货、配送，解了客户的燃眉之急，为糖厂按时开榨提供了保证。

钦州石油深入开展“我为群众办实事”活动，想方设法为客户解决各种难题。榨季期间，他们为“甜蜜事业”供应润滑油3570公斤，打破了多年来只由社会供应商供应润滑油的局面。

湖北恩施石油针对客户需求持续提升服务质量，做客户的贴心人，直分销销量增长排名湖北石油前列

根据客户诉求完善服务方案

□侯秋芳 田鹤

年初以来，湖北恩施石油深入客户走访，针对客户需求持续提升服务质量，促进直分销业务的开展。1~11月，恩施石油直分销销量实现同比增长，排名湖北石油前列。

当好小管家，开发维护客户

“向先生，今天的油价信息我已经发送到您手机上了，我看您的‘已售未提’库存所剩不多了，现在是销售旺季，建议您及时补充库存。”每天，客户经理谭捷都会通过打电话、发微信的形式，及时告知客户油价及市场信息，增强客户黏性。

“李先生，您在别处的购油价格和我们公司差不多，但加上运距、运费，我们为您详细算了算，对比之下，您在

我们公司购油可以节约不少成本。”不久前，一直摇摆不定的客户李先生在听了客户经理田鹤的介绍并仔细看过明细单后，决定在恩施石油购买油品。

恩施石油坚持做好细节服务，安排专人以打电话、发微信、上门倾听的方式回访客户，根据客户诉求完善服务方案，并提醒客户及时兑换优惠券，在提升客户满意度的同时，实现线上开单率100%，持续领跑湖北石油。

1~11月，恩施石油成功开发客户124家，增量4000余吨。

当好培训师，增强客户黏性

“谢谢你们把手教我下载使用‘我要买油’这个小程序，现在，我不仅可以查看库存、预约提油、跟踪订单，而且可以参加购油秒杀活动，真是太方便了！”用油大户王先生对客户经理

的服务非常满意，甚至做起了“代理人”，经常在朋友圈转发恩施石油的促销活动，以及自己的消费体验。“通过小程序下单，我得到了很多易捷购物券。前两天，我在中石化加油站买了2000多元的商品，只花了10元，超值。”

年初以来，直分销客户经理通过录制APP操作小视频在线教授、前往客户单位现场教授的方式，大力推广“加油中石化”APP，引导客户通过“我要买油”小程序下单，并获取易捷购物券，将实惠送到客户心坎里，进一步增强了客户黏性。

当好店小二，解决客户难题

“苏经理，你们的柴油有问题！今天我的两台机器加了你们的油后都运行不了了。”不久前，客户刘先生给客

户经理苏华打来投诉电话，“我是在3天前购的油，到目前为止，已经给机器加注了3次。今天中午，机器突然不能动了。”“您先别急，我们马上到现场。”在听了刘先生的表述后，苏华怀疑是客户在油品储存或加注环节出了什么差错。

苏华迅速与数质量管理员小汪赶往客户工地，从油品运输、接卸、储存等环节入手一一排查。经过两个多小时的排查，他们终于找到了“罪魁祸首”——油罐盖上的几个大小不一的洞。“谢谢你们帮我找到了问题原因，不然我这几台机器都得毁了！”想到昨夜下了一整晚的雨，客户连声道谢，并再次采购柴油100吨。

管理前沿

好车配好油

□杨希芹

“先生，刚下高速公路吧，挺辛苦吧？”这日，一辆豪华轿车驶入山东滨州石油阳信33站，站长孙建超赶紧上前向车主打招呼，“加50元的98号汽油。”车主缓缓将车停在98号汽油加油机旁，面无表情地说。

“好的。”孙建超边准备为车加油，边把目光投向面前的这辆豪车，“您这车看起来真豪气，卖这么一辆车花了多少钱吧？”“我这车是中档配置，不算多，不到100万元。”车主说着，原本毫无表情的脸上浮现出自豪的笑容。

“一看您就是成功人士，这么好的车就应该配我们中国石化特有的‘爱跑98’，它清洁、动力强，还防锈保护发动机，能让您的豪车充分发挥优势。”孙建超说着，手指加油机视油器，让男子看绿色透明的“爱跑98”。“那给我加满吧。”车主依然面带微笑。

“好。您加满我们的‘爱跑98’，肯定不会后悔。”很快，孙建超为车主加完了油，共计500元。随后，他建议车主下载安装“加油中石化”APP，并引导对方参与电子钱包充值立减活动。车主参与活动后，获得了一个9.66元的红包。“没想到你们这里加油，不仅能加上独特的油，而且能获得这么多乐趣。”车主笑着表示。