

基层述说

Oil Marketing Weekly

司机突发急症
凌晨紧急送医

□廖毅/口述 钟超/整理

我是江西赣州石油武当油城加油站站长。

2月底的一天凌晨，我正在加油站值班，突然接到一个电话：“你好，我肚子疼得厉害就进站了，这附近有没有医院？”听到客户虚弱又焦急的声音，我一下子清醒过来，立即赶到油站现场。

只见货车司机柳师傅捂着肚子，脸色苍白。我通过简单了解得知，他开车时忽然感到肚子剧痛，实在坚持不住了就进站求助。在此以前，他已经跟一同出车的伙伴取得了联系，伙伴正在赶来的路上。

我扶他进便利店等候，给他倒了一杯热水。过了一会儿，他的伙伴赶到油站。我开着私家车带他们到距离油站40多公里的医院。到医院后，我们陪着柳师傅找医生、做检查，得知是结石引发的疼痛。开完药后，我开车把他们载回油站。

临走前，柳师傅感激地对我说：“今天要不是你，大半夜的我真不知道去哪找医院。”我回答道：“只要顾客有需要，中国石化员工24小时在线。”

三次上门走访
成功开发客户

□任丽静/口述 王静/整理

我是安徽六安石油金寨城西站保管员。

2月的一天中午，我前往城区某社区食堂吃午餐，发现食堂里人很多，而且很多人都选择吃米饭，我立即萌生了“将易捷大米引进社区食堂”的想法。回去后，我多方打听，联系上了该社区食堂负责人李经理。但首次走访，对方以“不能赊账”为由拒绝了合作。

我没有放弃，向县公司汇报情况后申请到了大客户团购价。随后，我带着我站便利店销售的多款大米试吃再次走访，虽然以失败告终，但是临走前我与李经理互加了微信，并承诺随时提供供货服务。之后，我不定期通过微信向他推送易捷优惠活动信息。

过了一段时间，李经理主动告诉我该社区食堂即将采购一批新大米。于是，我第三次上门走访，建议对方现场蒸煮检验大米质量。李经理品尝后，赞不绝口，当场与我签订了近两万元的大米销售订单。随后，我还将食用油、面条、面粉等商品引进该社区食堂，打开了非油销售新渠道。

老人走错高速路
无偿赠送充电线

□王艳/口述 刘兹文/整理

我是江苏徐州石油睢宁双塔路加油站站长。

前不久的一天下午，天色渐暗，一对老夫妇驾车进站后，匆匆忙忙地跑进便利店，看到正在整理货柜的我，便请求帮忙给他们手机充电。

原来，他们自驾前往山东泰安找儿子，原本想走京台高速公路，却因手机没电无法导航，走错了高速公路，开到了徐淮高速公路睢宁段。当他们快行驶至徐州观音机场出口时，才意识到走错了路，于是立即下高速到我站求助。

了解情况后，我找到自己的手机数据充电线帮他们为手机充电，同时热情地为他们指路。但是他们听后依然有些迷惑。我安慰他们说：“别着急，你们先用我的手机，给孩子报个平安吧！”眼看天黑了，而从我站到山东泰安还有近3个小时的车程，于是我将充了一半电的手机还给他们，并把手机数据充电线送给了他们，叮嘱他们路上行车一定要注意安全。

充值卡误被水洗
多次试码解难题

□吴新彬/口述 杨希芹/整理

我是山东滨州石油阳信33站员工。

近日，一位中年客户急匆匆地来到我站营业室，拿出两张皱巴巴的充值卡对我说：“小伙子，这两张卡被我放进洗衣机里洗了，你看还能把里面的钱充进加油卡里吗？”

我接过客户手里的充值卡，发现这是两张1000元的充值卡，密码区已被洗得模糊不清。我用指甲小心翼翼地刮掉余下的涂层，发现两张充值卡的密码有几位都无法辨认。我请教阳信县公司加油卡管理人员，他们说密码区数码随机形成，看不清就只能试。

看着客户焦急的样子，我决定通过努力辨认和尝试数字组合的方式帮他试试。记不清试了多少次，我用了一个小时的时间才帮客户把充值卡里的钱充进加油卡。

客户被我的耐心打动，临走时紧紧握住了我的手道谢，并表示我站帮他解决了大难题，以后他只到我站加油。



托里站全景。



- 名称 新疆乌鲁木齐石油托里加油站
- 定位 位于乌鲁木齐县托里乡乌什城村103省道，天山脚下
- 特色 多民族员工服务多民族客户
- 成绩 2021年油品销量比上年增长25%，非油销售额比上年增长38%
- 站长陈立果讲故事

伴随着千余次日升日落，我们已成为天山脚下的守护者，陪伴着托里乡的村民和牧民度过春夏秋冬，为他们提供最贴心的服务。即使在疫情期间，我们也坚持驻站，为车辆加油、为司机提供医用口罩及热水等服务。最让我感动的是一位大车司机的话：“我们了解站里的情况，多给我们一口水，你们就少喝一口。”但加好每一枪油、服务好每一位顾客、做好每一次消杀，是我们在这里坚守的意义。



新疆乌鲁木齐部分区域地图

多民族员工服务多民族客户

天山脚下

把村民牧民守护

□罗懿 王静文/图

当清晨的太阳露出山顶，第一缕阳光照亮天山脚下新疆乌鲁木齐石油托里加油站，站长陈立果一天的工作开始了。

托里加油站位于乌鲁木齐县托里乡乌什城村，站里多为少数民族员工，他们服务的也多为少数民族农民和放牧人。

在当地，摩托车和拖拉机是主要的交通工具。但摩托车不能进站加油，只能到站外固定地点由加油员加注。陈立果和员工每天都要用铝壶打好油，拎到站外为牧民加注。

“山里温差大，无论冬天还是夏天，早上的风都呼呼地刮。”陈立果说。平均每天往返60多趟、为30多辆摩托车加油，让他们在恶劣环境下练就了“麒麟臂”和“飞毛腿”，和少数民族客户建立了深厚的感情。



陈立果到牧民家中帮扶慰问。

多民族大家庭，耐心真诚是“敲门砖”

托里站现有工作人员12名，属汉族、哈萨克族、维吾尔族、回族等多个民族。为让员工有归属感和安全感，陈立果尊重每个民族的文化和习俗，从饮食、语言、传统节日上关心到、照顾到。

少数民族员工的汉语不熟练。为让他们尽快适应油站工作，陈立果就用手机录制详细的教学视频，放慢速度陪他一遍遍操作。成功开票后，努尔巴黑情不自禁地欢呼雀跃。

民族不同心相通，共情互助是“敲门砖”

虽然托里站员工大多不同民族，但互帮互助是他们共同的品质。

去年7月，哈萨克族员工阿纳尔古丽因家中老人生病，无人照看年幼的孩子，只能把孩子带到加油站。白天忙碌时，班长魏婷就成了“临时妈妈”。一个月下来，阿纳尔古丽的孩子不仅学会了一些汉语，魏婷也能用简单的哈萨克语和他交流。

哈萨克族员工达吾列尼是去年9月新入职的，他有着年轻人勤奋好学的劲头。11月，他主动向组织递交了入党申请书：“我在常来我站帮扶的共产党员身上看到了坚强乐观、热心助人的品质。我希望和他们一样，帮助更多的人。”

互相庆祝民族传统节日、互相尊重民族习俗、互相学习不同民族的语言……这是托里站员工的日常。他们像石榴籽一样团结在一起，让这座山脚下的小站其乐融融、手足相亲。

客户需求放心间，坚守信念是“动力源”

托里加油站虽然地理位置偏远，但坚持24小时不打烊，冬天提供热水、夏天可以纳凉，为当地的村民提供服务。

托里乡村民多为少数民族，陈立果充分发挥少数民族员工的优势，让他们用自己的民族的文字将油站的规定写成纸条。遇到语言不通的少数民族客户时，就拿出对应的纸条进行解释。

此外，他们还自创沟通“手语”，剪刀手的动作表示“一键加油”、竖起大拇指的手势表示“好评”。

“托里加油站虽然地理位置偏远，但坚持24小时不打烊，冬天提供热水、夏天可以纳凉，为当地的村民提供服务。”

周到的服务无处不在：村民摩托车在油站周边断油，陈立果带领员工二话不说帮忙推车到站；村民之间起争执，他们热心赶来调解；村民的羊不慎走失，他们深夜帮忙寻找……“我们是救火员、是调解员、也是志愿者，正是因为被越来越多的人需要，我们的坚守才变得更有意义。”陈立果说。

帮了客户赢得合作

□陈小梅

“老黄，这个月的牛奶快卖没了，下个月的500提牛奶请准时送到，不然会耽误客户购买。”

近日，接到开发区某单位食堂承包人萧老板的电话后，正在整理仓库的浙江嘉兴海宁石油环三加油站非油客户经理黄美群立即放下手头工作，联系牛奶供应商让其务必按照约定时间送货。

该单位食堂一个月需要500提牛奶的消息，是黄美群通过亲朋好友打听来的。得知信息后，她一次次上门走访，但客户不是说价格太贵就是说牛奶品牌接受度低，合作协议一直没有达成。

然而前不久发生的一件事，改变了这一局面。该单位食堂承包人萧老板家要办喜宴，但酒席上要用的50条某品牌烟一直买不到。距离好日子没几天了，他问遍周边大小超市，都一无所获。一筹莫展下，萧老板来到环三站，想要碰碰运气。

“我们站的库存也不够，但我可以帮您想想办法。”了解客户需求后，黄美群立即联系公司非油品管员，通过办公系统查询公司下属各加油站便利店香烟库存。库存显示，该品牌香烟的数量是够的，就是分散在15座加油站，需要跑遍整个海宁市购买。黄美群向站长汇报情况后，与该品牌香烟库存的加油站提前取得联系，随后挨家上门取货。15座加油站、120多公里，她终于买到了客户需要的50条香烟，萧老板终于松了一口气：“中国石化的服务我很认可，以后我们食堂里牛奶和大米的生意就和你们合作。”于是，就有了文章开头一幕。

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

扫描二维码
预约参观登记