

基层述说

Oil Marketing Weekly



归还重要资料 促成客户生意

□徐艳/口述 冯艳 李练磷/整理

我是贵州铜仁石油北门加油站员工。几天前,我像往常一样进行下班前的交接班。巡视时,我在油站现场发现了一个装有物品的白色袋子。

为排除安全隐患,我及时将情况上报站长郑凤。我俩在视频监控下打开袋子,发现里面装有一些私人物品和重要资料。“失主丢失这么重要的东西一定很着急。”想到这儿,我们立即通过视频监控仔细查找失主,最终锁定了一位客户。这位客户当天进店购物时不小心掉了一包东西。通过查看客户加油卡信息,我们与失主张先生取得了联系。

尽管已到下班时间,我们仍坚持等张先生前来。他到站后,我们与他核实信息,并将其白色袋子交还给他。张先生紧紧握住我的手说:“我真是遇上好心人了,这些资料对我来说太重要了,今晚我要靠它们去谈一单生意。”

次日,张先生与我取得联系,告诉我:“生意谈成了,你们帮我捡到的重要资料发挥了大作用。”他还表示,以后只要我站加油。

赠送易捷商品 成功赢得客户

□吴方运/口述 王韩/整理

我是安徽六安石油加油东站加油员。3月的一天傍晚,我正准备交班对账。客户李女士驱车来到我站,表示她这次是专程到站找我购买非油品的。

事情还要从几天前说起。当天,李女士到站加油。趁这个机会,我习惯性地向她推介易捷活动商品,却遭到了拒绝。李女士不耐烦地说:“你们上次推介燃油宝,这次又推介纯牛奶,不要。”

这时,一位坐在后排的小女孩摇下车窗,疑惑地问:“阿姨,我哥哥喜欢喝纯牛奶,这个好喝吗?”我笑着回答:“阿姨家的小朋友特别喜欢喝。这样吧,阿姨送两瓶给你和哥哥品尝,下次来加油站时告诉我好不好喝,行吗?”小女孩痛快地答应了,表示下次还来。

于是就有了文章开头一幕。“上次你送的纯牛奶,孩子们很喜欢喝,让我向你表示感谢。”李女士说。听到她的话,我十分高兴,主动介绍“养车节”期间的活动,并帮她把购买的商品搬到车辆后备厢。

女孩撞入车底 及时送医救助

□刘宏顺/口述 朱瑶/整理

我是江西赣州石油东门加油站站长。近日,天突然下起大雨。我在加油现场像往常一样为车辆加油。突然,站外传来一声巨大的碰撞声。我立即跑过去,发现路边倒着一辆自行车,一个十几岁的女孩撞在一棵白色轿车车底。我赶紧上前示意轿车司机熄火、拉手刹,并与司机合力把女孩拉出来。女孩起身后步履蹒跚,意识有些不清。我让员工从便利店搬了一把椅子让她休息一会儿。

原来,由于突然下雨,女孩着急回家,骑自行车车速过快,在加油站路口为避让车辆连车带人摔倒,不小心滚进了轿车底部。

女孩休息了一会儿后,表示伤势不重打算自行离去。为确保她的安全,我建议并陪同她去医院做检查。检查确认无碍后,我把她送回了家。

几天后,女孩和他的父母提着水果到站道谢:“感谢你们帮助了我们的女儿,中国石化员工真是活雷锋!”

客户忘带钱包 主动垫付油款

□贾春梅/口述 王敏/整理

我是湖北十堰石油竹溪城关加油站员工。

日前,我正在加油现场打扫卫生,一辆轿车快速驶入我站。车停下后,一位中年男司机摇下车窗冲我喊:“给我加300元的92号汽油!”加完油,我礼貌地问他:“师傅,您是用电子钱包支付吗?”“不,用现金。”但他翻了半天,也没找到钱包。

这时,他打开车门,不好意思地对我说:“对不起,刚才着急出门,换了件衣服忘带现金和手机了。我家住洛河,现在急着去工地,能不能先把我的驾驶证押在你们站,我下午一定送钱来。”

我接过他递来的驾驶证,发现他确实是竹溪洛河人,于是笑着对他说:“都是老乡,我先帮您垫付油钱,等您方便时再送钱来吧!”

他双手抱拳向我表示感谢,临走时要了我的手机号。下午,他如约赶到我站,如数把油款还给我:“谢谢你信任我。我有你的联系方式了,以后有购油需求就找你!”

奋进新征程 建功新时代 | 牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 喜迎二十大

□责任编辑:雷蕾 □电话:010-59963181 □邮箱:leilei@sinopec.com □审校:史雅莉 □版式设计:李默



昆仑山口的质量卫士

□王哲 马建辉 李桂红 文/图



名称

青海格尔木石油南山口加油站

定位

昆仑山下109国道旁,位于进藏运输“生命线”的咽喉要道

特色

立足商品质量、服务质量、安全质量、环境质量提升,去年被评为全国“青年文明号”

成绩

2021年成品油销量近4万吨
非油销售额逾400万元

令人向往的加油站
第60座



□任庆峰

山西吕梁柳林石油聚财塔加油站是一座偏远的乡村加油站,进站加油车辆以农用三轮车、摩托车为主。该站站长冯二小按“店小二”的标准为客户做好服务,去年油站柴油小额配送销量逾2000吨,在吕梁石油委托站中排名前列。今年前两个月,该站柴油小额配送业务量排名吕梁石油第一。

人实在 客实在

“人心换人心,黄土变成金”,是冯二小的口头禅。在他看来,真诚待人不仅是高贵品质,更是待客之道。

今年春节前的休息日,冯二小登门拜访客户刘经理,正赶上他打扫家里卫生。见状,他二话不说脱下外套帮忙:“哥,你们家的玻璃我全包了,保证擦干净,让您过一个舒心的春节。”刘经理不好意思地说:“那怎么行?我们慢慢干总能干完。”“能帮您干点儿小活,我求之不得。再说,人多力量大。”说完,冯二小撸起袖子就开始打扫。

青藏线作为G109国道北京拉萨的一部分,为国家二级公路干线,是世界上海拔最高、线路最长的柏油公路,也是目前通往西藏里程最短、路况最好的公路,被誉为“世界天路”。青藏公路翻越了昆仑山、可可西里山、唐古拉山

和美丽的藏北草原,沿途风光美不胜收。

青海格尔木石油南山口加油站位于昆仑山下109国道青藏线旁,海拔3081米,是进藏运输生命线上的重要补给点。建成运营以来,该站累计供应成品油27万吨,服务进藏车辆约53万辆,保障物资供应约2300万吨,为青海和西藏两地的经济发展、民生保障、民族团结发

挥了重要作用,是青海石油柴油销量最大的加油站。

成绩的背后是该站员工的默默付出。该站员工平均年龄26岁,在高海拔、高寒、缺氧的恶劣环境下,他们“缺氧不缺精神,艰苦更能吃苦”,立足商品质量、服务质量、安全质量、环境质量提升,将油站打造成全国“青年文明号”。



▲员工测量油品密度,确保油品质量合格。

商品优

“加了你们的油,车子提不起速,你们的油品有问题!”有一次,一位顾客气冲冲地跑进南山口加油站,冲站内员工大喊道。

原来,一个小时前,他在南山口加油站加注200元柴油后开回格尔木。途中,他总感觉车子提不起速,一气之下又开回油站。站长张光亮了解情况后,耐心向他讲解中国石化的油品质量管理流程。同时,安排副站长再次进行液位仪与手工对比,并对油品进行取样并送至质检室化验。结果显示,油品质量没有问题。张光亮向客户说明情况,并建议对方到4S店检查车况。

经检查,车子故障原因是火花塞老化,跟油品质量无关。

“对我站的油品质量绝对有信心!”张光亮说。南山口加油站周边是戈壁荒漠,风沙天气频繁。为确保在恶劣天气下保证油品质量,该站加强对加油站重点部位如油罐卸油口、量油口、人孔等附件的检查,确保密封垫等完好有效,防止沙尘渗入。同时,亮化油站油品质量管理流程,为客户提供科普加油机强检标识、检定有效期、加油机双施封等知识,欢迎他们随时对油站油品质量进行监督。

安全强

保障了进站客户的生命安全。

疫情期间,该站员工在做好自身防护的同时,积极配合政府部门,在油站进站口设立检查点,对进站加油、购物的司乘人员进行体温测量、防护用品检查和登记。此外,油站通过赠送防护口罩、为车辆免费消毒等方式,提升客户消费安全感。

该站注册成立青年志愿服务队,每月定期开展“关爱三江源、保护母亲河”公益志愿服务活动,每年清理昆仑山下、格尔木河沿途垃圾近10吨。

此外,他们还在加油现场向过路司机介绍青海美景,提醒他们保护雪域高原环境。

保障了进站客户的生命安全。

疫情期间,该站员工在做好自身防护的同时,积极配合政府部门,在油站进站口设立检查点,对进站加油、购物的司乘人员进行体温测量、防护用品检查和登记。此外,油站通过赠送防护口罩、为车辆免费消毒等方式,提升客户消费安全感。

该站注册成立青年志愿服务队,每月定期开展“关爱三江源、保护母亲河”公益志愿服务活动,每年清理昆仑山下、格尔木河沿途垃圾近10吨。

此外,他们还在加油现场向过路司机介绍青海美景,提醒他们保护雪域高原环境。

环境美

该站注册成立青年志愿服务队,每月定期开展“关爱三江源、保护母亲河”公益志愿服务活动,每年清理昆仑山下、格尔木河沿途垃圾近10吨。

此外,他们还在加油现场向过路司机介绍青海美景,提醒他们保护雪域高原环境。

该站注册成立青年志愿服务队,每月定期开展“关爱三江源、保护母亲河”公益志愿服务活动,每年清理昆仑山下、格尔木河沿途