

基层述说



## 油站面临断供 疏堵保证供应

□王新炎/口述 林晓春/整理

我是福建三明石油零售管理部经理。

前不久,在油品涨价日前夕,为防止车主集中加油导致站内拥堵,我与同事一同前往市区中心大站——东新六路加油站现场提供帮助。

正当我们在油站进出站口全力疏通车辆时,为油站送汽油的油罐车到了。然而,由于加油车辆已停满站内空地,排到站外的公路上,导致车身長18米的油罐车无法进站卸油。而东新六路的汽油库存已告急,情况紧急。

此时,东新六路站唯一的空地就是全自动洗车场了。我迅速指挥站长打开自动洗车设备,与员工一起通知排队客户,油站临时提供免费洗车服务。同时,我们告知他们必须尽快腾出油罐车驶入罐区通道,才能及时卸油,保障排队车辆加油。此举得到客户的理解。他们自觉地把堵在通道的车辆开进洗车场,确保油品供应。

## 司机粗心溜车 员工刹车排险

□彭小英/口述 周 江/整理

我是江西吉安石油峡江油嫂加油站加油员。

3月的一天上午,一辆从峡江县开往新干县的客车驶入我站,停在3号加油机旁准备加油。车刚停好,司机就匆匆忙忙地拿着加油卡进便利店圈存。由于着急,他忘记拉手刹,车辆正在慢慢往后溜。

当时,我正在2号加油机给客户加油,并引导客户进店付款。我刚出便利店,就看到客车已经溜至加油站出口。我赶紧冲过去,反复几次才打开客车站车门,拉起手刹,这时车才停止往后溜。

当时,车上的3位乘客都吓蒙了,见车停稳,才缓过神来,冲我连连道谢:“妹子,今天多亏有你,我们一直在聊天都没有发现溜车。车子要是溜到马路上,后果不堪设想啊。”

司机圈存好加油卡,看到客车不在原来的位置,便立即跑过来。了解情况后,他还是觉得十分后怕:“今天太感谢你了,不然我就酿成大事了。”我回应道:“不客气,以后停车要记得拉手刹!”

## 男孩走丢进站 帮忙寻找家人

□管明江/口述 徐 婕/整理

我是浙江湖州石油红旗路加油站员工。

近日,正值我站加油高峰时段,我正忙着为客户加油,突然抬头看见一个八九岁的小男孩,独自骑着自行车进站,穿梭在车辆间。“这可太危险了!”我立即上前拉住小男孩,带他穿过车流来到易捷便利店。

“小朋友,你的家人呢?怎么一个人进站?”我蹲下身子耐心询问。原来,小朋友是和爸爸一起出来的,他骑自行车玩耍时突然找不到爸爸了。安全起见,我让营业厅的同事帮忙照看小男孩,随后跑出油站寻找孩子的父亲。果真,我看到一位中年男子正在不远处拉着路人着急询问。我立即上前了解情况,得知他正在找儿子,遂将他带回加油站。

“都怪我没看好孩子,发了几条信息,一抬头孩子就不见了,还好有你们帮忙照顾,太感谢了。”孩子的父亲不住地向我道谢。“以后千万要小心,带孩子外出时,一定要确保他在视线范围内。”说完,我把他们送出油站。

## 车辆半夜抛锚 联系人员维修

□明 敏/口述 王 敏/整理

我是湖北十堰石油丰溪加油站站长。

“您好,能帮我一个忙吗?”前不久的一天晚上,我正在便利店打扫卫生,突然从店外传来一位男客户的询问声。

“您是要加油吗?”我闻声赶紧放下手头的抹布,走出便利店问道。“我要加油,但是车出了故障,停在半路了。”客户无奈地说。了解情况后,我立即联系当地的车辆维修点。

随后,我跟随客户来到故障车停车位。黑夜中,只见车停在主路弯道处。我提醒他说:“师傅,车停在这里很危险,您赶紧在车身前放置反光警示牌!”听了我的话,客户立即从车上取来警示牌放好。

不一会儿,维修人员赶到,打开引擎盖,认真检查了车况,最后确认是油路出了故障。我配合维修人员照亮、递工具,很快帮客户把车辆修好。为表达谢意,客户把车开到我站加满了油箱。

湖北襄阳石油油品损耗管理水平连续13年排名全省前列,沈猛和公司数质量管理团队功不可没

# 铁面无私只为油品“颗粒归仓”

□樊春华 文/图

“走,继续往前走,刹车。”近日,湖北襄阳石油数质量管理部副主任沈猛,在刘集加油站一边拎着小铝桶,一边指挥油罐车司机向前行驶,再刹车。随后,他把铝桶放在油罐车卸油口下控油。原来,油罐车车身前低后高,沈猛就采取刹车的“土办法”,利用惯性把油罐车前端的油卸干净。

沈猛已从事数质量管理工作26年。在不断积累和摸索中,他研究出了“卡两头、堵中间”的油品损耗管理办法,使襄阳石油油品损耗管理水平连续13年排名全省前列。他个人也连续多年被省市公司评为“数质量管理先进个人”。去年,他还被销售公司评为“数质量管理先进个人”。

把住油品进货损耗关

襄阳石油余家湖油库年接卸汽柴油槽车1.2万余辆。十年前,沈猛发现油库损耗与卸油后没有认真扫舱有关。为此,他自制长柄扫帚,在油库执行严格的扫舱制度,通过扫舱年均挽回油品损耗3000多吨。

可余家湖油库改扩建试运营后,油库损耗又出现居高不下下的现象。改造扩建的余家湖油库智能化、自动化、安全环保程度较高,油品大多通过地下输油管道经国家管网襄阳场站无缝对接输入储油罐,其温度、密度、计量等数据自动录入生成报表,

堵住道路运输“出血点”

襄阳石油在2000年企业改制时,将汽车队分离了出去。同时,该公司与原汽车队签订了油品配送协议,这在一定程度上导致加油站油品配送的“包送制”,个别司机出现了盗油行为。

为解决这一问题,沈猛要求加油站站长每月为配送司机打分,取消态度不好、有盗油行为、得分不及格的配送司机配送资格。此外,在沈猛的建议下,襄阳石油为每辆配送油罐车安装GPS定位系统,还装上电子锁,使油品运输车辆的运行状态得到全程监控。



沈猛校验加油机发油准确度。

但仍有少数司机在监控盲区盗油。

有一次,一辆油罐车开到桥下隐蔽位置,一辆农用三轮车装着空油桶在桥下等候。油罐车停下后,农用三轮车司机拎着空油桶跳下车,油罐车司机撬开卸油口铅封,向油桶放油。此时,一辆警车开到桥下,人赃俱获抓了个正着。原来,沈猛多次跟踪发现,这辆油罐车经常开到桥下的监控盲区,于是他立即将情况报告给当地公安部门。那一次,当地公安部门现场收缴柴油87千克,将油罐车司机

和销赃人员一并带上警车。

为彻底斩断盗油“黑手”,沈猛对油罐车司机实行到站实测卸油制度、超耗拒卸或由油罐车司机现场赔付。同时,他向公司建议与多家油品承运商达成配送协议,倒逼油罐车司机约束自己的行为。此外,发现异常后,沈猛立即向当地公安部门汇报情况,请求他们协助打击偷油、换油行为。如今,油罐车司机盗油现象在襄阳石油得到了控制,有效降低了油品的道路运输损耗。

把住油站卸油超耗关

襄阳石油现有在营加油站185座,由同一座油库配送油品,但各加油站的油品损耗情况却大相径庭。

沈猛认为,要想减少油品损耗,必须严格落实超耗索赔制度,倒逼加油站强化数质量管理。

有一次,他对襄北加油站进行月末盘点,发现3个品种的油品一共损耗321升。按照当时的成品油售价,沈猛向站长王秀玲索赔。但王秀玲认为是油库发油不足、液位仪显示不准、储油罐计量表不准等原因产生的损耗。沈猛邀请襄阳市计量监督所专业人员,用计量器具对油枪发油量进行检测,并请技术人员对液位仪和储油罐计量表进行了重新标定,均显示没有问题。

沈猛接着调取了襄北加油站的监控视频,发现几乎每次卸油后该站人员都没有进行控油,造成了油品亏损。经过现场教育,王秀玲心服口服地赔付了油款,也让公司其他站长从中吸取了教训。

“铁面无私是为了‘颗粒归仓’。油品损耗管理必须做到眼里揉不进沙子,只有严把每个环节,才能确保企业的利益不受损。这是我的工作,更是我的责任。”沈猛说。



## 疫情期间断口粮 急送大米解客忧

□官晓燕 郑碧兰

“你好,是吴站长吗?我们公司昨天订购的2000斤大米,受疫情影响无法送达。今天公司又被定为核酸检测点,来了很多志愿者,再加上员工,共有好几百人等米下锅,你能帮忙送米来吗?”前不久的一天上午9时,福建泉州石油南安安达加油站站长吴泽鑫接到客户的求助电话。

原来,客户黄总经营的某混凝土公司,专门为高速公路、楼房建筑等提供水泥砖、隔离墩等物料。为不影响在建工程,疫情期间公司的生产进度也没中断。但由于人员增加,“粮草”快跟不上了,客户急得团团转。

“黄总你别急,我马上想办法!”吴泽鑫回复。当时,吴泽鑫已驻站坚守7天。接到电话时,他刚为居家隔离的员工顶完班,正准备休息一会儿。但客户的需求就是命令。吴泽鑫立即向公司汇报情况,并联系相关负责人查询周边站点大米库存情况。

由于疫情期间的囤购,加上中央仓配送周期未到,南安分公司加油站大米库存数量有限。但为保障重要企业的民生物资供应,南安分公司相关负责人一方面调动附近的党员站长组成“疫情保供服务队”,结合现有大米库存情况,在确保人员安全的前提下,兵分三路到各油站回收大米,终于凑足2000斤;另一方面,第一时间为配送大米的人员和车辆开具通行证明。受疫情影响,他们找不到货车送货,大家决定用私家车为客户送米上门。

“多亏了你们,我们的午饭终于有了着落。中国石化果然有担当,今后我们的油、米就固定找你们采购了!”收到大米后,黄总激动地连连道谢。

的忠实客户。

不计回报的付出收获好口碑

上沪站周边有两座系统外加油站。虽然成品油市场竞争激烈,但上沪站的客户群却十分稳定。用客户的话说:“周邈邈和余坦江这对夫妻人好、服务好,我们就愿意找他们加油。”

有一次,天降暴雨。一位老人推着摩托车到站加油,浑身都湿透了。加完油,老人说他急着出门,忘了带钱。余坦江二话不说帮他垫付了80元钱的油款。“老人年纪大了又淋着雨,实在不忍心让他回去取钱。”余坦江说。临走时,他还把自己的雨伞送给了老人。

平时,只要客户有困难,周邈邈和余坦江都会给予力所能及的帮助。客户忘记戴口罩,他们马上送上自己的备用口罩;客户出门急没吃早饭,他们热心递上自己蒸的包子、馒头。

真心收获真情。靠着不计回报的默默付出,上沪站成为当地百姓的另一个“家”。



大练兵提升规范化、标准化服务

为扎实推进“加油站服务提升百日竞赛”活动,近日,河南南阳石油组织14个县公司的90个规范服务示范队队员开展大练兵,强化加油“六步法”、室内收银“五步法”、交接班流程等操作练习,并对学员进行实操考评。练兵有效提升了队员服务水平,带动公司员工不断提升服务质量。图为服务示范队队员进行“加油六步法”培训。



□徐 丹

“上沪站的那对儿夫妻真能干,不仅服务周到,而且多才多艺,把加油站打理得井井有条,让我们进站如进家。”说起上沪加油站,老顾客们纷纷竖起大拇指。

上沪加油站位于江西省上饶市广信区上沪镇,是一座偏远农网小站,也是一座家庭驻站式委托管理加油站。去年8月,周邈邈和余坦江这对儿95后夫妻承包经营上沪加油站。

他们发挥特长、用心经营,把这座不起眼的农网小站变成客户温馨的“家”。

“练好手艺活才能端上铁饭碗”

“加油站厕所的墙面有点发霉了,明天重新粉刷下吧。”周邈邈和余坦江刚接手时,上沪加油站设备设施陈旧。他们决定从改变站容貌着手,提升油站销量。说干就干,余坦江找朋友购买了几袋石灰,把加油站的墙面里里外外粉刷了一遍。明亮整洁的环境引得新老顾客齐声称赞:“现在的上沪加油站窗明几净,让我

## “斜杠”夫妻用心经营“家”油站

周邈邈和余坦江这对95后夫妻承包经营江西上饶石油上沪加油站后,发挥特长、用心经营,让不起眼的农网小站收获了大批忠实客户

们进站很舒服。”

别看周邈邈和余坦江年纪不大,却是一对涉猎广泛、多才多艺的“斜杠”青年夫妻。余坦江高中毕业后走南闯北,从事过建筑业、当过水电工,还开过烧烤店。平时油站加油机线路出问题、电器出故障,他“手到擒来”。周邈邈学过会计、干过销售,站里各类台账总能又好又快地完成。

“我们还年轻,技多不压身,练好手艺活才能端上铁饭碗。”余坦江和周邈邈非常珍惜这份工作,平时一有时间就认真练习加油服务“六步法”、便利店收银“五步法”,学习营销知识、熟读管理规定,迅速适应了加油站的工作。

发挥老乡优势迅速扩大客户群

上沪站位于镇郊。站前公路从县城延伸至此,再往前就是居民区,是名副其实的“断头路”。除了镇上居民,很少有货车、客车经过。到站加油的大多是周边老乡。

虽然客源有限,周邈邈和余坦江却竭尽全力不断扩大客户群。“我们是本地人,会说本地话,跟乡亲们交流起来更方便,也容易和他们建立信任。”周邈邈说。凭借老乡优势,他们很快和周边居民熟络起来。平时,乡亲们需要大米、食用油等商品,只要打声招呼,余坦江就会骑着电动车送

货上门。凭借热情周到的服务,夫妻俩渐渐打开了非油销路,将镇上的一所学校、两家饭店发展成上沪站的定点大客户。

“现在天亮得早了,我们早上5时就起床为进城的第一批客户车辆加满油。”余坦江熟悉当地居民的作息规律。虽说上沪站营业时间是早上6时,但他们通常会提前一个小时为客户提供服务。

除了做好油品零售业务,周邈邈和余坦江还积极维系用油大客户。每次公司推出营销活动,余坦江都第一时间联系农机大户和采矿场,向他们讲解活动内容,并上门指导操作,将他们发展为加油站