

基层述说

Oil Marketing Weekly

客户突发心梗
员工紧急施救

□孔令锋/口述 黄妙丹/整理

我是广东肇庆石油蚬岗加油站站长。前不久的一天上午，我正在卸油区对设备进行保养，突然听到加油亭有人大喊：“不好了，有人晕倒了！”闻讯，我立即放下手头工作跑过去，看到员工李丽霞与现场的热心客户正在帮助晕倒的客户平躺，那位患病的客户已丧失知觉，手指在心口上。

我猜想客户可能是突发心梗，便立即拨打120急救电话。随后，我按照安全实训中的心肺复苏急救步骤，熟练地对患病客户进行心肺复苏。大约两分钟后，客户的手能轻微活动。我这才松了一口气，擦了一把额头上的汗水，安排员工对加油通道进行围挡，并疏散人群。随后，我又接着俯下身对患病客户进行二次心肺复苏急救，直至他意识恢复。

很快，医护人员赶到我站，将患病客户抬上救护车，并对我们的及时施救给予表扬：“你们的措施很有效。看来你们不仅会给我加油，而且懂得为生命加油。”

百箱货物掉落
全站上阵帮忙

□夏冬梅/口述 姜楚乔/整理

我是贵州贵阳石油白云服务区二站站长。

6月的一天下午，我正准备组织交接班时，突然听到有人高声喊道：“有谁能搭把手？站房后面有一辆大货车拉的货全掉落在了！”我立即跑到现场查看，只见货车旁的地面上散落着上百个白色箱子，司机在一旁急得团团转。

原来，货车司机杨师傅的车上拉着几千箱新鲜蔬菜，准备到我站加油休息时，绑带突然断裂，几百个箱子瞬间掉落在地。眼看天色越来越暗，马上就要下暴雨了，杨师傅干着急不知该如何是好。

我立即喊来油站员工，并动员附近村民帮忙。大家你一箱、我一箱，踩着梯子将几百箱蔬菜搬上货车，又找来绳子把货物牢牢捆住。忙活了两个多小时，货物终于全部归位。

杨师傅看着大家被汗水浸湿的衣服，激动地说：“你们真是大好人，今天要不是有你们帮忙，我的损失就大了。我这就到你们站把油加满！”

深夜货车自燃
火速扑灭获赞

□毛亚南/口述 于海玲/整理

我是安徽阜阳石油实发加油站加油员。

前不久的一天晚上，我正在便利店值班，突然听到有人大喊：“着火了，快点来灭火啊！”我心中暗叫“不好”，立即飞奔出去，看到一辆货车停在加油机旁，前轮牵引下冒着浓浓白烟，情况十分紧急。我迅速切断加油机电源，启动加油站应急处理预案，拿起加油站上的灭火器对准车辆着火处喷射。不到30秒，火苗就被扑灭了，成功避免了一场事故。

原来，这辆货车拉了一车麦秆。司机在卸车时，一部分麦秆散落在车辆前轮牵引上，由于天气炎热引发自燃。了解情况后，我主动帮司机把牵引上的麦秆清理干净，并重新检查是否有火苗未被扑灭。临走时，货车司机感激地对我说：“如果不是你反应迅速、训练有素，不但车子保不住，而且有可能引发更大事故，后果不堪设想。”我笑着说，这得益于我们站每月进行一次的消防安全应急预案演练。

雨天油站受灾
凌晨转移商品

□张智凤/口述 马志萍/整理

我是贵州铜仁石油石阡油库加油站便利店店员。

前不久的一天凌晨，我正在睡觉，加油站值班员工张丽华给我打电话，说加油站涨水了，便利店已经开始进水，让我赶紧到站“抢救”非油品。

放下电话我瞬间清醒，立即起身跳下床，骑上电动车就往加油站赶。当时，暴雨倾盆，积水很深，我行驶到距离加油站一公里处时，积水已经淹没了前方的公路，我无法辨别方向。但想到再不采取行动，便利店商品就要“泡汤”了，而存放一些商品的柜子钥匙还在我这里。我心一横，跳下车，蹚着冰凉的雨水往前走。走了一会儿，我看到不远处停了一辆汽车，有车就证明有公路。我以这辆车为参照物，沿着公路前行，终于赶到加油站。

此时，积水已淹没柜子底部。我立即打开柜子将商品转移，又和员工一起将便利店非油品转移至安全位置。由于转移及时，我站非油品未在这次暴雨中遭受损失。

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

il Marketing Weekly

□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



(71)

- 名 称 江西赣州石油瑞金红井加油站
- 定 位 江西赣州瑞金市象湖镇七彩大道北侧319国道旁
- 特 色 中国石化打造的以沙洲坝红井命名的红色教育示范基地

令人感动的加油站
第71座油站外墙
上的革命故事
吸引了客户的
关注。江西瑞金石油
红井加油站全景。

□张曦 阎朝阳 文/图

“为解决沙洲坝人民吃水难的问题，毛主席带领红军战士们花了三天三夜时间挖了一口井，乡亲们从此喝上了干净水。为纪念毛主席，沙洲坝的村民们将这口井取名为‘红井’，并在井旁竖了一块木牌，上面写着‘吃水不忘挖井人，时刻想念毛主席’。”在江西瑞金石油红井加油站，来自瑞金思源实验学校的师生们被站长刘沅斌的讲解深深吸引。

刘沅斌是共和国摇篮、中央苏区时期党中央驻地、中华苏维埃共和国临时中央政府诞生地、中央红军二万五千里长征出发地，在这里诞生了伟大的苏区精神。江西石油结合当地丰富的红色资源，将红井站打造成红色教育示范基地。利用加油站外墙空地，红井站制作了鏖战大柏地、中华工农兵苏维埃第一次全国代表大会、八子参军、红军长征的路线图等革命故事展板，并复原了沙洲坝红井造型。该站还对二楼展区进行改造完善，在走廊两侧悬挂了十几位开国将军的照片和事迹。同时，增设玻璃展柜，摆放制服、军帽、斗笠等红军战士使用过的物件。透过这些老物件，似乎能够听到昔日战场上响起的号角声，看到战士们英勇无畏冲锋陷阵的场景。

为生动讲好红色故事，该站还通过日常培训、参观学习等方式把员工培养成讲解员。同时，邀请红军后代到油站讲革命故事。这种现场讲授与亲身体验相结合的方式使红色教育更贴近生活、更打动人心。

红井站二楼的革命纪念室里详细记载了8位瑞金籍革命烈士的生平事迹，刘沅斌的爷爷就是其中一员。他在讲解时常说：“虽然爷爷牺牲时我还没出生，但他的革命事迹我从小听到大，他和许多革命先烈的无畏精神感染着我，让我始终牢记把人民利益放在首位。”

作为江西石油红色教育基地，瑞金红井加



站长刘沅斌为客户讲沙洲坝红井的故事。

油站全年接待参观人数2000余人次，充分发挥了革命传统教育阵地的作用。

红井站员工不仅致力于做好红色教育，而且将红色精神融入日常工作，把为人民服务落到实处。该站设置“爱心驿站”，为户外工作者提供免费休息处，以及热水、防暑药品等。今年春节，刘沅斌还带领员工开展送团圆饭活动，向环卫工人、快递小哥、出租车司机、社区保安等户外劳动者代表，送水饺、汤圆、长寿面、年糕等，温暖了他们的心。

陆霄霞让易捷商品销售冲上云霄

与客户交朋友、跟员工聊思想、向同行学经验，带动浙江湖州石油长兴第二加油站上半年易捷商品销售同比增长41%

□徐婕文/图

“上步霄霞，遨游太极”，霄霞即云气，给人一种冲上云霄的感觉。浙江湖州石油长兴第二加油站站长陆霄霞，人如其名，做事雷厉风行、绝不向困难低头。

长兴第二加油站是长兴地区最大的加油站，但非油销售额却一直徘徊不前。面对油非销售规模不匹配的困境，陆霄霞任长兴第二加油站站长短短一年时间，通过与客户交朋友、跟员工聊思想、向同行学经验，用管理新路子补上非油经营短板。1~6月，长兴第二加油站非油销售额同比增长41%。

找准客户需求点精准推介

在陆霄霞看来，每一位客户都是宝藏。推介非油品时，她找准客户的关注点和需求点，站在他们的角度考虑问题，让客户觉得这样的推介很温暖。

“我要投诉，加了300元的油，油表指针却不动，你们的油肯定不够数！”有一次，一位车主怒不可遏地冲进长兴第二加油站营业厅，冲着陆霄霞大喊。见状，陆霄霞赶紧把他请进站长室，安抚他的情绪、了解事情原委，同时建议他检查油表是否出了故障。客户回去后，陆霄霞把他的信息记在备忘录上，并在随后的两周连续进行电话回访。客户检查后发现，确实是油表出了故障，随即向耐心、专业的陆霄霞表达了歉意和感谢。

陆霄霞趁热打铁与客户闲聊，得



陆霄霞整理便利店货架。

知他是一家工厂的负责人，对节假日为员工发放福利很头疼。陆霄霞看准了商机，她根据客户工厂工人的需求，多次带着便捷便利店畅销的食品、日用品等商品上门走访。被她的诚心打动，客户承诺工厂今后的福利商品都交给陆霄霞搭配。在刚过去不久的端午节，客户专程找陆霄霞购买了食品、日用品等作为员工节日福利。他说：“给员工发福利，找陆霄霞就对了。”

关注员工思想成为油站“家长

“在加油站经营管理中，员工起着决定性作用。如果员工们能做到心往一处想，劲往一处使，再大的困难都能克服。”陆霄霞在工作中十分

重视员工的思想动态。

她上任长兴第二加油站站长的第一次站务会上，一名员工提出离职申请。陆霄霞很诧异，她先找其他员工了解他离职的原因。原来，这名员工因家庭负担重，想要全身心照顾家庭。陆霄霞主动找他谈心，设身处地地帮他分析现状、权衡利弊，并承诺会在工作和生活中全力支持帮助他。最终，这名员工选择留了下来。

陆霄霞说到做到，在排班上照顾这名员工，让他有更多时间照顾家庭。家里有事时，陆霄霞主动替班。被站长的关爱打动，这名员工在工作上更加卖力。油价上调前，他主动申请加班。下班后看到加油站加油车辆多，他安排好家人，立即换上工作服引车、加油直至深夜。

发现脱焊隐患
争分夺秒消除

□李方征 张晓武

“报告值班主任，油库大门口地面敷设的钢板突然脱焊，请求指示。”近日，浙江绍兴石油绍兴油库的对讲机里传来了门岗的紧急呼叫。闻讯，油库主任章小华立即带着应急班长赶到现场。

钢板脱焊存在重大安全隐患，油罐车的轮胎如果因此受到磨损，必将影响行驶安全。由于近期油价调整，油罐车装油频次增加，万一造成车辆爆胎侧翻，后果将不堪设想。章小华说：“今天无论如何都要消除隐患！”章小华说。重新敷设和焊接钢板，看似简单，实则困难。沉重的钢板必须挪位、钢板下被积水淘空的洼坑需要填补、晚上抢修必需的应急照明要准备……从接到命令的那一刻起，绍兴油库应急班员工就迅速行动起来，有的引导车辆安全驶离、有的购买沙石水泥、有的寻找材料用品、有的准备应急工具……

叉车在傍晚到达现场。伴随着轰鸣声，被割开的钢板缓缓移动，一个巨大的洼坑被暴露出来。随着铁锹的挥动，早已搅拌好的混凝土落入坑中，几块钢板终于拼接在一起。紧接着，不断闪烁的弧光照亮了现场。天气十分闷热，但大家都在祈祷别下雨。单边车道不时有罐车进出，为保证安全，每次车辆进出时，焊接都会提前停下来。

午夜时分，最后一道焊缝终于完成。“迅速清理工具，冲洗现场。”章小华紧锁的眉头这才舒展开，在场的应急班员工们也露出了胜利的笑容。