

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

我是广东肇庆石油砚岗加油站站长。

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!”闻言,我立即放下手头工作跑过去,看到员工李丽喜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,手捂在心口上。

我猜想客户可能是突发心梗,便立即拨打120急救电话。随后,我按照安全实操培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。我才才松了一口气,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。看来你们不仅会给车加油,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了!”我立即跑到现场查看,只见货车旁的地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,快来帮忙灭火啊!”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,前轮牵引下去冒着浓浓白烟,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,拿起加油岛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

每周站

(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側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

在“共和国摇篮”打造红色教育基地

来红井站

听烈士后代讲革命故事

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。

瑞金是共和国摇篮、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,他和许许多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述沙洲坝红井的故事。

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,把为人民服务落在实处。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。陆霄霞看到了商机,她根据客户工厂工人的需求,多次带着易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“大家长”

“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。

在工作中发现员工优点,在交流中体察员工情绪,在生活中解决员工困难,陆霄霞成为长兴第二加油站员工的“大家长”。在她的带领下,长兴第二加油站成为公司敢打能拼、凝聚力强的团队。

优化陈列让客户觉得好看又方便

“我们搭地堆,就是为了让客户觉得好看又方便。毕竟,谁也不会拒绝美好的事物。”这是陆霄霞常挂嘴边的话。便利店营业厅的地堆,她没事就琢磨、调整,只为客户能够赏心悦目。

对地堆的关注,源自一次客户的“吐槽”。陆霄霞刚担任站长时,有一次,一位老顾客进站圈存,不经意间抱怨便利店东西多且乱,让他的“选择困难症”都犯了。虽是一句玩笑话,但说者无心,听者有意。陆霄霞当天就开始研究便利店货架布局、地堆陈列。她多次去兄弟加油站参观,把觉得不错的货架陈列和堆头拍下来,并根据长兴第二加油站的实际情况进行借鉴。她曾为了一个腾露纸堆头搭了拆、拆了搭,从傍晚一直忙到深夜。

自此,营业厅陈列优化成为她的兴趣爱好。有一段时间,她就向优秀站长请教,查找长兴第二加油站在陈列上存在的问题。她还跑到周边超市,学习借鉴商品摆放、堆头搭建方法。

她的努力没有白费。长兴第二加油站的便利店陈列成为公司其他油站学习的标杆,搭建的堆头还代表公司参加销售公司堆头大赛,非油销售额更是实现了跨越式提升。

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。

“今天无论如何也要消除隐患!”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,不断闪爇的弧光照亮了现场。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。

●社址:北京市朝阳区吉市口路9号 ●邮 编:100020 ●电 话:□总编室:59963392 □报刊发行:59963206 ●广告经营许可证:京东工商广字0239号 ●印 刷:工人日报社印刷厂 ●报 价:□每月16.50元 □零售每份0.80元