

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

## 数字化转型 销售添动能

**编者按:**当前,数字化、智能化应用正改变我们的生活,也在改变成品油销售行业。中国石化销售企业积极拥抱数字化革命,推动全领域业务的数字化转型,发挥网点、数据、资源等优势,通过数字化技术赋能消费场景、管理场景,探索“互联网+加油站+便利店+第三方”新经济商业模式,实现高质量发展。本版展示部分销售企业在成品油零售、直分销、管理等方面加强数字化技术与营销业务深度融合的做法,敬请关注。

## 广西石油

□韦芜臻

今年以来,广西石油坚持以客户为中心,充分把握数字化发展机遇,依托“易捷加油”平台,创新营销服务模式,助推企业在应对挑战中转型升级。截至6月底,广西石油“易捷加油”用户数突破500万,销量占比达26%,排名区内销售企业第二。

## 为服务赋新能,应用切换中提升客户消费体验

为进一步通过大数据、云计算等技术优化提升客户消费体验,去年7月起,广西石油全面启动微信加油卡向“易捷加油”石化钱包程序应

用的切换升级工作,发挥海量数据和丰富应用场景优势,促进数字化技术与营销服务深度融合。

该公司采取各层级全覆盖的专项培训、线上线下多渠道宣传推广,定向上门服务营运车及企事业单位客户等举措,实现了员工技能培训到位、对外宣传推广到位、服务客户到位。

“为保障系统切换升级工作平稳推进,我们采取分批次切换方式,首批切换的客户以营运车、‘六进’等客户群体为主,仅用3个月就完成了全区14家地市分公司的系统切换升级工作。”广西石油零售中心负责人介绍。

该公司依托“易捷加油”石化钱包平台,通过互联网数字化整合客

户资源,形成系统化、多维度、齐头并进的新型客户维护模式,以精细化服务提升了客户消费体验。

## 为业务把好脉,数字化营销“唤醒”睡眠客户

今年以来,广西石油持续深化“数据+平台+应用”信息化建设,加强大数据分析技术在经营管理工作中的应用,发挥数字化技术的支撑作用,精准开展新客户加油优惠、充值满额立减、赠送汽油券等数字化营销活动,让客户享受优惠、贴心、快捷的一站式服务。

“考虑到三小小长假期间自驾旅游用油多,昨天我在‘易捷加油’充了钱,得到10张6元的汽油加

油券,今天进站加油又随机减了5元,双重优惠真划算。”4月的一天,从南宁到柳州自驾游的客户黎先生,在柳州石油中渡加油站享受到了双重优惠,非常开心。

4~6月,广西石油通过大数据分析锁定营销方向,精准开展“踏青出游、约惠春天”“五月出行季、复工享油惠”等数字化营销活动,以充值赠送汽油券、加油随机立减等优惠方式,成功唤醒超8万睡眠客户,助力汽油销量增长近3000吨。

## 为营销定方向,让数据赋能基层一线

“好的营销政策没有得到充分运用会形同虚设,我们对营销工具

的使用不能存在盲目性。”年初,广西石油零售中心经营攻关小组到加油站调研时提出了指导意见。

广西石油零售中心以营销业务满足不同层级、不同客户群体的需求为导向,依托“易捷加油”平台打造营销工具数据库,根据各地市市场动态、各渠道的人流及车流数据,进行科学统筹、指挥调度,指导地市公司针对客户回流、发展新客户、激活睡眠客户等九大营销场景选择性使用营销工具,通过持续完善“易捷加油”平台营销共建数据库,实现同一互联网平台的多样化、个性化营销,发挥平台集聚效应,满足广大客户需求,让数据赋能基层一线,提升服务客户的效率。

## 福建龙岩石油

## 数字化提油,客户轻松搞定

□阙小凤 张怡攀 傅美丽

“你们开发的这项线上提油业务很实用,掌上下单、预约提油、扫码提油,轻松搞定。”某水泥公司负责人王经理是福建龙岩石油的忠实客户,使用“易捷加油”APP提油后赞不绝口。

今年以来,龙岩石油以市场为导向,以客户为中心,以服务为抓手,全面推广“易捷加油”数字化业务,深度挖掘直分销客户价值,积极推动数字化业务转型。上半年,该公司直分销销量综合绩效排名福建石油第一。

以市场为导向,扩大知名度。龙岩石油对区域内客户进行全面摸排,收集信息、建立档案,动态跟踪实时更新,向客户推广“易捷加油”APP数字化提油业务提供资料支撑;利用加油站液晶显示屏、海报和员工微信朋友圈等宣传,让更多客户了解“易捷加油”数字化提油业务。上半年,该公司新增和挽回流失客户83家,累计客户开单率同比增长8%。

以客户为中心,提升满意度。“最近客户反映线上提油生成的二维码有效期较短,影响操作体验。针对这一问题,我们进行了完善,客户现在可以通过现场扫描身份证提

油,请大家做好宣传。”为提升客户满意度,龙岩石油通过电话回访、上门走访等方式,开展“易捷加油”APP数字化提油业务使用满意度调查,收集客户的意见、建议,并分析讨论、制定整改方案。他们还建立考核激励机制,坚持“谁开发谁维护”的原则,动态跟踪客户“易捷加油”APP数字化提油业务新功能的使用情况,通报开发进度、客户满意度调查结果等。同时,该公司“因客制宜”开展营销,执行一票结算制度,排除从油库到直分销客户工地之间的配送障碍,缩短配送时间,提升配送服务水平。上半年,该公司直分销配送服务率排名福建石油前列。

以服务为抓手,提高熟练度。“指导客户操作前,我们首先要做到对操作步骤烂熟于心,能够面对面、手把手地教会客户关键操作步骤。”龙岩石油相关负责人表示。为提升员工业务水平,龙岩石油采用“线上实操+线下培训”模式加大员工线上操作培训力度。同时,他们通过电话、微信视频等方式对客户经理进行日常线上业务指导,要求客户经理抓住走访直分销大客户的契机,帮助客户熟悉数字化提油业务操作流程,取得显著成效。上半年,龙岩石油线上开单率达100%,数字化提油率排名福建石油前列。



## 浙江湖州石油

## 加油结算“车牌付”

今年以来,浙江湖州石油在134座陆上自营加油站推广“车牌付”业务,客户只需在浙江石油微信公众号上绑定手机号和车牌号,无须下车,加油员手持防爆终端扫车牌,即可完成车牌识别、加油升数自动读取、加油消费自动支付等功能。图为员工使用“车牌付”终端进行业务确认。 徐婕 摄

## 贵州黔南石油

## 刷脸5秒轻松付款

近日,贵州黔南石油在所辖131座加油站易捷便利店开通支付宝“刷脸支付”,客户只需对准设备进行面部识别,5秒即可完成付款,既方便又安全。图为客户“刷脸支付”结算。 陈童花 摄



## 武汉石油

## 督查更精准 帮扶更人性

□陈艺婷 金 奇

自“加油站服务提升百日竞赛”活动开展以来,武汉石油依托覆盖全市172座加油站的视频监控网络,通过“视频+大数据分析+现场”的模式,实现加油站、油库、便利店日常运营和施工现场的全天候线上线下督查,有效确保了安全运营。

## 172座加油站线上抽检全覆盖

武汉石油现有加油站172座,每个月督查一遍难度较大。为此,督查监控系统通过线上监督、线下核实,定时提醒、跟踪整改的方式,以“日常+专项+远程”的监督模式,从服务规范、合规操作、违规事件等方面入手对加油站进行视频抽检。

“菱角湖、徐东、黄金口、丰隆、祁家湾等加油站员工存在上衣下摆未束进裤子的问题。”……每天晚上,督查队员都会在“加油站服务提升百日竞赛”活动推进钉钉群里通报情况。针对视频抽查时存在问题的站点和违反操作规定的行为,督查队员会将视频截图作为反面案例发到群里通报。每日,督查队有专人记录在库站视频抽查中查出的问题,利用数据分析发现库站安全、经营等异常数据及问题线索,确保“督”在点子上、“查”到关键处。

近日,武汉石油督查监控室主任、督查队队长赵杰带队到汉阳分公司五里墩加油站督查,特地检查是否存在“加油机上部穿孔孔未封堵、预留线头未包裹”的问题。原来,10天前,督查队在同属汉阳分公司的十升、月湖桥加油站发现了该

## 边学习边督导加油站管理

“加油站督查工作技术性强、标准高,大家要不断加强学习。”为提升督查队员专业技能,督查队分管经理黄勇将每周三、周五下午定为部门学习时间,大家抽出一个小时聚在一起,对照“加油站服务提升百日竞赛”活动检查标准学习,强化技能、统一标准。

在工作中,督查队队员发现有些规章制度与实际操作存在适配性问题。“秦园路加油站正在改造,院墙上没有作业面,无法悬挂安全绳,在旁边搭建的脚手架悬挂安全绳不符合标准?”前不久,督查队在对该站安全作业进行视频专项督查时,队员李晓燕提出疑问。大家你一言、我一语地讨论:“安全带‘高挂低用’的目的就是为了避免作业时受伤。秦园路加油站院墙上没有作业面,可以在旁边搭建脚手架,确保安全绳系扣距离基准面两米以上,一样可以达到保护员工的目的。”他们惊喜地发现,从目的入手,倒推作业过程,能解决一些“特殊”问题。于是,他们把每次专项行动前的学习当成“找碴儿大会”,并将这些“特殊”问题整理成督查指导意见,下发

给加油站共同学习。

自今年1月起,督查监控室已发布武汉公司加油(气)站现场管理提升专项通报59期、关于区分公司巡查报备工作的抽查情况19期,为加油站提出指导性意见。

## EAP工作法融入“线上+线下”督查

今年初,赵杰利用休息时间去升官渡加油站督查,现场查出HSE管理问题9项、现场服务问题13项。在和站长陈安岚沟通时,一向温和的陈站长竟涨红了脸抱怨:“你们只知道盯着监控找问题,可我们也有难处。”这让赵杰陷入了沉思。

“加油站服务提升百日竞赛”活动开展以来,“线上+线下”督查的频次和要求都提高了,不少分公司、加油站都因此扣了分、罚了款。回顾以往工作,赵杰发现督察队确实存在只检查、不交流、方法生硬等问题,对整改和防止问题再次发生的意义不大。思考后,赵杰决定将BAP工作法融入监督工作。

“引车时一定要站到加油机侧方,这样是为了防止站内车辆多时撞到咱们。”水果湖加油站车流量大,急性子的管理员曾雅慧站在油站现场中间引车,督查队队员董应见状,忙把她拉到一边,边说边帮她纠正动作。

关心多了,指责少了,奖励多了,罚款少了,听取解释、互相理解,一段时间后,该公司的加油站督查工作得到了基层的理解,问题重复出现率也直线下降,整改率由83%提升到97%。

## 业界动态



近日,浙江石油打造的首家易捷临期商品折扣店在嘉兴石油海宁新仓加油站正式开业。店内所有商品根据保质期区间打折销售,受到客户欢迎。自开业以来,该折扣店日均营业额不断攀升,为销售企业探索易捷折扣店经营模式提供了借鉴。图为员工向客户推介打折商品。 金丹红 摄

广州石油成立前沿营销战队  
新增客户站外增量双提升

本报讯 今年以来,广州石油科学研判市场,组织销售人员组成前沿营销战队,采取灵活多变的营销策略,巩固供应渠道链,带动成品油销量不断提升。上半年,该公司站外成品油销量计划完成率排名全省前列。

该公司紧盯客户经理销售计划进度完成情况,把任务分解到人,压力传递到位,使人人人想办法拓市场。同时,该公司客户经理、经营部销售人员、客户、信息平台专员等81人组成前沿营销战队,每天总结、反馈、公布销售主攻方向与成果,形成发生、过程监控、过程督促、总结的经营闭环管理。上半年,该公司新增客户数量排名全省前列。

此外,该公司客户经理每天紧盯国内、国际油品实时信息,适时调整营销策略,采取以量定价、梯度定价、专项作价等方式,与21个大客户建立高效沟通平台,新增回流量不断攀升。 (庞玉)

解析:成品油市场无疑已成为红海。其市场竞争如同打阵地战,既要守住既有阵地,又要拓展新阵地。销售人员就是距离“炮火”最近的的人,只有集结前沿营销战力,扎扎实实地研判市场、及时灵活地调整策略,才能在瞬息万变的前沿市场占领新的阵地。

湖南邵阳石油  
减免租金助力小微企业发展

本报讯 “受疫情影响,今年生意不好做,我本打算租期一到就退租,没想到你们主动减免租金,让我又有了继续干下去的信心!”近日,租赁湖南邵阳石油城步县公司门面房做餐饮生意的杨先生,得知其租赁的门面可以享受服务业小微企业租金减免政策后,连连向工作人员道谢。

根据集团公司下达的关于做好2022年服务业小微企业和个体工商户房租减免工作的通知,邵阳石油对租赁用户进行梳理,列出符合服务业小微企业减免政策的租户。同时,该公司组织工作人员上门宣讲减免政策,积极帮助小微企业纾困解难,展现国企担当。截至目前,邵阳石油已为原疫情中高风险地区地区的6个租赁户减免6个月租金,对低风险地区的28个租赁户减免3个月租金。 (谢银尹水平)

解析:为小微企业减免租金是中国石化积极响应党中央、国务院号召,履行社会责任的具体行动。各企业应充分展现国企担当,积极帮助小微企业纾困解难,助力增强经济发展韧性和产业链、供应链的稳定性。

石化员工团购网

百万石化员工专属优惠购物平台

石化员工团购网 石化员工团购网 石化美旗舰店  
公众号 商城 (京东)

咨询热线: 4000-700-838

中国石化 供应商

锡安达防爆电机  
与世界同进步

电话:0510-83591888 83591777

网址:http://www.xianda.com

单位:江苏锡安达防爆股份有限公司