



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

□陆佳宏

上海石油为客户提供无接触服务、大力发展新能源业务、开展加油站“亮”化工程

服务更好了 形象更靓了

今年以来,上海石油围绕“当好主人翁、建功新时代、岗位创一流”主题,推进“百城万站·卓越服务”劳动竞赛,以“加油站服务提升百日竞赛”活动为载体,推广新服务、新能源、新形象。客户纷纷反映,上海石油各加油站服务更好、形象更靓了,带动加油站零售量稳步提升。

体验好,无接触服务保障客户健康

在上海石油,每座加油站每天服务车友数百名。自3月上海疫情发生以来,上海石油各加油站严格落实清洁消毒措施,员工严格遵守防疫制度,将加油站打造成客户疫情防控的“放心”场所,全面推广的无接触服务博得车友们点赞。

□田 花 赖江塔

开展“加油站服务提升百日竞赛”活动以来,广东中山石油坚持“以客户为中心”理念,聚焦标准服务、“五率”提升,站容站貌,着力解决影响客户满意度提升的重难点问题。截至目前,该公司客户满意率达99.88%。

“统一标准”打造服务品牌

“我去过中山地区的很多座中国石化加油站,除了加油,他们还帮忙擦拭车窗、清理车内垃圾,服务特别好。”客户武先生说。为提升客户消费体验,中山石油制定128项“加油站服务提升百日竞赛”工作清单,每日视频检查员工服务流程,实施“红黄牌”考核,并结合“加油六步法”和“收银五步法”,推进现场服务流程化、规范化和标准化,让客户在不同油站体验同一标准服务,树立服务品牌。

此外,该公司从党员先锋队中抽调队员,成立9支服务示范队,到站点开展“加油六步法”“收银五步法”现场

教学,制作标准化服务教学小视频22个,累计培训员工1500余人次。各加油站在现场设立“满意点个赞”宣传板,邀请客户对服务给予评价,客户参评率达9.98%。

“我们每天交接班都要点评当班员工服务情况,看看谁的客户好评数量多,营造了比学赶帮超做好服务的氛围。”东风加油站站长杨析辉表示。

“三图两表”提高服务效率

“在这里加油很快,从进站到加完油用时不足5分钟!”在迪兴加油站,车主苏女士不住地夸赞该站的加油效

完成操作,全程无接触。今年以来,上海石油选择“易捷加油”无接触服务汽油消费客户占比达23%。

供能多,满足不同车辆动力能源需求

加氢车辆进入寻常百姓家指日可待。6月24日,青卫油氢合建站在取得车用氢气充装许可证后开始对外经营,当天服务氢能车59辆,加注氢

气300多千克。据了解,上海石油已与上汽集团达成乘用车加氢意向。不久后,上海地区氢气加注不仅可满足物流配送、公交等车辆需求,还将供应商务乘用车。

近年来,上海石油大力发展新能源车加氢、充换电等新业务,提供不同车辆动力能源,保障城市能源供应持续“增值”,满足了客户多样化需求,受到好评。

广东中山石油着力提升服务标准、服务效率、站容站貌,客户满意率达99.88%

打造客户满意高效现场

率。

中山石油创立“三图两表”(动线图、高峰时段用工图、卫生分区图;排班表、夜班工作表)高效现场工作法,结合云平台大数据,指导加油站做好人员排班、现场站位、卫生责任落实等工作。

该公司按各站路口情况精准布局车辆流向和停靠位置,道路有隔离带、出入口分明的站点,按单一方向明晰车辆路线;位于十字路口、多出入口的站点,则按交叉方向明晰车辆路线,保障现场车辆高效通过。

各站按照高峰时段销量数据,合理优化固定班次和机动班次用工。量

化梳理各站夜班闲时工作情况,制定夜班工作表,把报表制作、清洁等工作安排到夜班逐项完成,充分满足白天用工需求。

各站还制定卫生责任图,按加油机、营业室、站长室、饭堂、宿舍不同区域,落实每班“一分区一责任人”日常管理机制。

“三图两表”高效现场工作法使加油站每班交接班时长由5分钟缩减至30秒,高峰时间车辆排队时长由6分钟减至2分钟,现场通过率由385秒缩短至300秒,通过设备设施清洁责任到岗、监督及时到位,车辆进站率、通过率、加满率,以及客户回头率、满

形象新,让客户到站轻松加到油

今年以来,上海石油各加油站开展标识“亮”化工程,加油站的地标引流线、停车网格线、加油停车示意牌等随处可见,让客户可以轻松驶入指定加油停车位。部分加油机还安装4.5米的加油皮管及悬挂拉伸器,可实现加油车辆随停随加。即使车辆油箱口在泵岛外侧,也可以轻松加到油。

方便客户的还有“边卸油、边加油”措施。以往,加油站卸油时,相应加油机需暂停加油40分钟至1小时不等,加油站易出现拥堵排队现象。如今,上海石油各加油站为加油机安装防水杂滤芯,实现边卸油边加油。卸油时,客户只需等待5分钟即可加油,车辆通过率明显提高,有效缓解了城区中心车流大站的“排长龙”现象。

意率均排名全省前列。

推进样板工程提升站容站貌

“夜晚,你们的油站为我点亮了前行的路,让我知道到‘家’了。”卡车司机吕师傅说。中山石油加快推进样板工程建设,解决影响站容站貌的难点问题,提升品牌形象。

推进“亮化工程”。该公司把加油站檐口、罩棚杆问题列入重点督办事项,细化罩棚檐口、品牌柱等灯光夜晚开启时间表,在国省道重点路段新增道路指示牌22个,提高油站可视度。

推进“治破工程”。该公司对一般性翻新、刷漆等项目,组织员工自行实施;对加油站治破旧难点问题,发挥技师工作站作用,列入技师工作站课题,制作墙面补漏、瓷砖铺贴等22个课题视频,要求全区油站学习实施。

推进“清爽工程”。专家组、督查队、经管部每天巡检各油站现场清洁和洗手间情况,每周“回头看”,问题整改闭环率达100%,洗手间客户差评率为零。

“有了郊纳站,再也不用翻山越岭去加油”

□唐 微 滕钊君

在贵州省黔西南州望谟县城50多公里外的望谟郊纳镇,坐落着贵州黔西南石油望谟郊纳加油站。这座加油站建成投营1年来,切实为当地村民提供用油保障,有效助推当地乡村全面振兴发展。

“10多年来一直期盼这里能建一座加油站。有了望谟郊纳加油站,我们再也不用来回跑几十公里到县城加油了!”村民感慨。望谟郊纳加油站的建成为几百户村民解决了翻山越岭到县城去加油的难题。

据了解,村民到县城加油单趟需要近两个小时,除去路上的用油损耗,费用约80元,不仅浪费时间而且增加支出。如今,当地村民用节省下来的路费投资当地的八步茶产业,不仅让当地的特色产业得到了稳步发展,而且提高了收入水平。与此同时,易捷便利店也为当地百姓的购物提供了便利,使村民们的生活水平实现了质的飞跃。

望谟郊纳加油站的作用在农忙时节更加凸显。“娃都出去打工了,家里就剩我和老伴儿。”今年春耕,一位大爷驾驶机动车三轮车到该站加油时犯愁地说。说者无心、听者有意,该站员工进行市场调研,为有农业用油需求的村民建立台账,并向公司申请了一个大油桶承运油。他们利用休息时间,赶往乡镇为农户挨家挨户送“及时油”,为农户提供了便利。

“哥,如果我去广东打工,家里年迈的父母可怎么办?”望谟郊纳镇村民王小妹一直为找工作的事情犯愁,既想出去打工,又放心不下父母。就在一筹莫展之际,她听说望谟郊纳加油站正在招人,便抱着试试看的心态到站询问。站长热情接待了她,并告诉了她相应的流程和条件。通过竞聘,王小妹被成功录用。“哥,我在咱们镇上找到了工作,靠谱!”王小妹激动地向家人宣布了这一好消息。目前,该站共为6名当地村民解决了就业问题,减轻了年轻人外出务工的压力。

在市场竞争激烈的情况下,望谟郊纳加油站将助力当地乡村振兴作为第一要务,赢得村民信任的同时也实现了销量稳步增长。



提篮销售
促易捷商品热销

炎炎夏日,贵州贵阳息烽石油加油站积极开展提篮销售活动,将口香糖、香烟、饮料等畅销商品放置提篮中,让客户不用下车便能买到想要的商品,有效促进了易捷商品销售,受到客户的好评。图为加油站员工向客户提篮销售易捷商品。陈飞飞 摄

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

服务做精做实 油站增量增收

福建龙岩石油打好旅游牌、服务牌、帮扶牌,改善客户消费体验的同时带动了加油站销量提升

□赖琳兰

自“加油站服务提升百日竞赛”活动开展以来,福建龙岩石油以“拓展渠道抓效益、围绕大局抓服务、聚焦需求抓帮扶”为主线,全面推进活动走深走实、推动加油站增量增收。

截至目前,该公司易捷服务基础品类销售额同比增长60.5%,柴油零售量同比增长9.36%,排名全省第一。

打好旅游牌,易捷销售增两成

龙岩位于福建西部闽粤赣三省交界处,是全国著名革命老区、原中央苏区核心区,也是海西品牌最多的旅游区。为充分利用当地旅游资源,提升加油站零售量,该公司在旅游景区附近加油站的醒目位置增设旅游路线指引牌,详细标明旅游景区位

置、行车路线、加油站点分布及当地特色小吃等,为旅游顾客提供选择,并组织员工学习旅游知识,为进站顾客提供旅游咨询服务。

同时,该公司在美化景区沿线加油站环境上下功夫,结合当地景区特色,设计相同元素的加油站形象墙,吸引顾客眼球。此外,该公司还规范景区沿线加油站员工现场操作,加大油品调运力度,确保油品不断档;优化便利店商品陈列,将出游必备的点心、面包、水、雨伞等商品放在醒目位置销售,确保货源充足、方便顾客选购。1~7月,该公司便利店基础品类销售额同比增长23%。

打好服务牌,提升客户满意度

龙岩石油以客户为中心,深挖各加油站服务潜力,全力提升服务水

平:一方面,不断丰富增值服务,加油站除了提供免费开水、应急小药箱等基础服务,还帮助顾客清理车内垃圾、提供防暑降温物品、免费擦洗玻璃等,提升客户消费体验;另一方面,着力改善现场环境,分享加油站清洁小妙招,引导员工快速熟悉清洁产品的功能、掌握使用技巧,结合站点实际情况开展卫生清洁大行动,为顾客提供干净、整洁的消费环境。

此外,该公司还制作繁忙时段客户排长队时的服务话术视频,通过微信公众号、微信群、班前班后会等组织员工学习,指导员工灵活运用,切实提高服务技能,缓解顾客焦虑情绪。

打好帮扶牌,对43座站点进行清理整顿

为进一步推进“加油站服务提升

百日竞赛”活动,该公司聚焦品牌形象提升,选树优秀站点,组织片区经理、站长现场参观学习,对照各区域清洁整理标准明确改进方向。

同时,该公司成立片区清洁提升帮扶小组,充分利用周末及加油站夜间闲时,针对加油现场、进出口、便利店、站长室、卫生间、油罐区、休息室等区域,以问题为导向、以标准为抓手,对标对表逐站开展清洁提升指导帮扶,解决站点物品摆放杂乱等问题。目前,该公司共对43座站点进行了清理整顿。

此外,该公司上下联动,形成部门分片包干机制,明确工作任务和目标,细化部门主责,发挥各自优势整合资源。

各部门动态跟踪掌握包干片区工作进度,并利用周末深入包干片区进行有效帮扶,收效显著。

业界动态
Oil Marketing Weekly



近日,湖北十堰竹山地区持续高温。为确保高温季节食品安全,竹山石油组织机关管理人员到站帮扶,对易捷便利店商品开展拉网式排查,对照“先进先出”原则,将临期商品和破损商品集中存放、规范处理,商品质量做到百分之百合格。图为机关管理人员在田家加油站检查商品质量。吴永霞 刘 俊 摄影报道

绍兴石油
工业尿素销售实现突破

本报讯 今年以来,浙江绍兴石油全力拓展新业务,近日成功完成与绍兴某公司首单100吨的工业尿素交易,锁定全年1200吨销量,实现车用尿素新业务零的突破。

该公司成立市场调研组,针对这项新业务积极组织业务培训,就目标市场、技术原理、推进方案等开展交流。同时,该公司对国家相关政策和市场动态研究分析,初步筛选建立工业尿素潜在客户清单,对220余家环保热电、水泥、新能源、印染企业等重点客户逐一摸排走访,制定适销对路的服务方案。此外,该公司统筹解决基层推进新业务时遇到的困难,跟踪做好售后服务。

下一步,绍兴石油将启动其他新业务目标市场摸排,实现动态化跟踪,确保业务推进有目标、有进度、有成效。 (程翔翔)

解析:当前,零售行业风云变化,新模式、新场景、新消费层出不穷。面对新形势,销售企业应围绕“人·车·生活”生态圈建设,不断推出多元服务项目、丰富商品品类,稳步提升市场认可度。

茂名石油
首座智能充换电站上线

本报讯 近日,广东茂名石油在官渡加油站建成茂名地区首座智能充换电站,为换电车辆提供全方位的出行加能服务。上线当天,官渡加油站智能充换电站服务车主百余人。

该智能充换电站可实现20秒极速换电,车辆从驶入到驶出全程不到5分钟,单日可为300余辆车提供换电服务。客户无须下车,通过手机APP即可完成换电,减少了等待时间。而智能充换电站即换即走的特点也为网约车和出租车带来了便利。此外,该站还配备了4根120千瓦的超级充电桩,可满足市面上大多数的新能源车型充电。

截至目前,茂名石油新建充换电站1座、换电柜4座、充电桩7座,每天服务新能源车车主逾500人。 (李叶霞 谢汝帮)

解析:在能源转型和产业升级大趋势下,销售企业向“油气氢电服”综合能源服务商大步迈进,就要加快布局充换电业务。合理规划利用现有场地建设充换电站基础设施,既能拓展新业态、为车主提供多元化服务,又可盘活现有场地资源。

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 石化美旗微店
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