



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

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 赖江培

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点难点问题。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

上海石油为客户提供无接触服务、大力开展新能源业务、开展加油站“亮”化工程

服务更好了 形象更靓了

“现在到中国石化加油站加油、购物,完全可以实现无接触,为我们的健康上了保险。”在青卫油氢合建站为车辆加油的司机郑师傅说。近两年,上海石油在加油站大力推广“易捷加油”“易捷到车”,客户可通过手机提前下单操作车辆加注油品种、数量,同时选定所需生活用品。完成线上支付后,客户到达选定的中国石化加油站,加油员会根据手机端加油、购物信息

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许证后开始对外经营,当天服务氢能源车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、公交车等车辆需求,同时还将供应商务乘用车。

近年来,上海石油大力发展新能源车辆加氢、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。

形象新,让客户到站轻松加油

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质滤芯,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。



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

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

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。”东风加油站站长杨祈辉表示。

“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

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秒缩至300秒,通过设备设施清洁责任到岗位、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

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、罩棚灯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。

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。(程张翔)

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”生态链建设,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。客户勿下车,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。



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“拓渠渠道抓效益、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

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。

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 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