



天津石油唐口加油站。



加油站员工为客户提供清洁车窗服务,提升客户满意度。



规范服务流程让客户体验温馨服务。



炎炎夏日,加油站为客户提供绿豆汤等解暑饮品。

天津石油用实际行动落实集团公司“牢记嘱托、再立新功、再创佳绩,喜迎二十大”主题行动要求,以销售公司“加油站服务提升百日竞赛”为抓手,聚焦效率、服务、品牌及执行力提升。以党建为引领,增强团队凝聚力;以服务新规范为标准,提高员工现场服务水平;以治破治旧为抓手,严格按照新标准,推进加油站形象升级。多措并举,形成长效机制,为广大消费者创造更加舒适的消费环境,推进企业高质量发展。

模式创新

“党建+”引领服务提升

天津石油将党建工作与百日竞赛同部署、同落实,制定零售线条“党建引领促提升”百日竞赛工作措施。以“加强党性觉悟、优质服务创效益、百日竞赛显身手”为目标,助推天津石油百日竞赛取得实效。

天津石油要求党员干部亮身份做示范,熟练掌握加油站服务流程及客户服务技巧。通过机关与分公司点对点帮扶的形式,推动工作、优化方案。每

月完成48座加油站的调研工作,做好员工思想疏导工作,切实为基层员工排忧解难。

为规范加油站现场服务,天津石油组织结对党员在深入基层前收集、分析加油站服务问题清单,溯源到站、定位到人,带着问题有针对性地深入班组。由业务精、经验足、干劲强、善沟通的党员带头下站做好基层赋能工作,帮助员工提高服务水平、提升服务技能。

天津石油以先进榜样的工作干劲感染一线员工,将先进树立为典型、发展为党员。同时,利用多种渠道进行先进典型宣传、经验分享,发挥榜样作用,引导员工向标杆看齐。

他们还通过“三定三能”、优化盘活用工、三项制度改革、多维度考核等措施,打造全链条人力资源价值体系。同时深入推进薪酬改革,应用即时绩效系统,实现全额联量计酬,调动员工积极性。

制度创新

“1+7+X”回访提升经营水平

为推进“加油站服务提升百日竞赛”活动走深走实,天津石油倾听客户声音,强化数据分析,追溯问题根源,因站制宜、因人施策。同时遵照“服务即营销,营销即服务”的理念,建立“1+7+X”客户回访、回流机制,实现管理促经营的目标。

每天差评实时回访。各分公司由专人负责,实时关注客户差评,通过视频监控、员工访谈等多种形式核实客户

留言内容,并结合核实结果当日立即回访,了解客户诉求,定位差评问题,将问题落实到人,提出整改措施或给出处理结果。

7天客户满意度调查。为客户预留7天消费冷静期,组织客服人员致电客户进行满意度调查,了解客户对处理结果及整改措施的满意度。同时,邀请客户参与加油站服务提升工作,共同监督加油站服务质量,助力服务提升。

X种客户回流机制。天津石油认真细致做好客户消费分析工作,细分客户流失原因,制定回流措施。鼓励分公司结合地域特色,制定专属回流方案,稳固客户群体。天津武清石油制定“六必须”客户评价管理措施,即“必到现场查看实际环境、必谈当事人、必谈站长、必谈客户、必谈处罚、必完善”,全方位全流程做好客户回访、回流工作。

活动创新

服务竞赛展风采送真情

6月16日,为检验“加油站服务提升百日竞赛”活动阶段性成果,天津石油以“凝心聚力促提升、敢比敢拼寻精英”为主题,举办年度现场服务大赛,共有78名参赛选手参加活动。

服务竞赛将“加油站服务六步法”标准化服务流程、特色服务项目、营销成果三个环节设置为主要考核项目,还原

日常工作场景,检验参赛选手服务水平。此外,天津石油积极开展“百日竞赛”专题问答赛,以赛促学,夯实员工理论基础。

盛夏,天津石油积极践行“以客户为中心”理念,精选车流、客流密集站点,开展“夏日送清凉、出行保安全”活动,为到站客户免费提供防暑

绿豆汤和轮胎降温服务,为客户送去清凉与关怀。除了到站客户,津北石油还为环卫工人、防疫检查站工作人员送去绿豆汤、冰镇西瓜和防暑药品。送清凉活动真正把“我为群众办实事”落到实处,不仅满足了客户多样化的需求,更进一步拉近与客户之间的距离。

站容换新

治破治旧焕新颜亮形象

为提升客户体验,吸引更多进站车辆,天津石油落实百日竞赛要求,组织各分公司以治破治旧工作为载体,做好加油站升级改造工作。根据加油站具体情况,将治破治旧工作细分为罩棚亮化、品牌柱亮化、五小建设等8项具体内容,召开专项推动会,组成工作组,细分职责,确保能够保质保量、按时高效完成治破治旧工作。

各分公司迅速行动,全力克服疫情影响,以节约费用、加快进度为原则,购买油漆、贴膜等原材料,制作地面画线喷漆模具,补充站内清洁工具。经过一个月的努力,5月18日,220座站点治破治旧工作任务全部完成,比计划提前12天、新增64座站点。

161座站点地面划线、42座站点品牌提升、330台加油机外观清洗……天津石油基层员工用心与耐心,用自己的辛勤汗水,切实改善了加油站服务环境,提高了客户满意度。下一步,天津石油将对基层治破治旧二期需求,以实现站站有提升为目标,持续做好加油站治破治旧工作。

保障创新

靠前监督护航竞赛走实见效

为进一步推进“加油站服务提升百日竞赛”活动,该公司两级纪委聚焦分公司机关帮扶、客户评价等重点,主动靠前监督,采取深入现场等方式,对百日竞赛开展情况调研督导,护航活动走实见效。

公司纪委第一时间召集纪检线条会议,部署安排做好百日竞赛的机关帮扶和监督检查工作。要求分公司纪委强化对百日竞赛期间的作风监督,严厉查处因工作消极懈怠、服务态度恶劣等

原因造成客户差评和违反《中国石化销售股份有限公司加油(气)站现场管理禁令》的违规违纪行为,针对反复出现差评的问题站、问题人,不仅依规依纪严肃处理,还督促做好帮扶整改工作。

(本版图文由天津石油记者站提供)