

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

推进岗位体验常态化

□杨希芹

在“加油站服务提升百日竞赛”活动期间,各地销售单位落实岗位体验计划,公司零售分管经理、零售部门负责人及县区公司管理团队会定期前往加油站,以普通员工的身份参与排班加油、商品营销等工作,换位体验一线员工的工作和生活,做到由内至外地了解一线、认识一线,从而为公司的经营决策提供依据,对一线员工进行更加科学合理的调度和督导,切实达到为基层服务好、解难题的目的。

没有调查研究就没有发言权,实践是做好调查研究的有效方式,是实现科学管理的必要前提,岗位体验计划的落实就为管理人员参与实践提供了良好机会。

公司管理人员在日常工作中获得的管理理论知识,如果不拿到实践中加以验证,很容易使人的思维固化,沉浸在自己的认知里沾沾自喜。只有经常深入一线,才能把理论与实践有效结合起来,更深刻地发现管理中存在的问题与不足,获取更多经验,使理论知识得到灵活运用。

当前成品油市场竞争激烈,经营态势瞬息万变,加油站经营管理会遇到很多新问题。想要解决这些新问题,管理人员不能生搬硬套原来的工作经验,只有到一线切身感受形势的新变化,才能发现新问题的由来,找到解决问题的新思路,推动企业在激烈的竞争中稳步发展。

企业看台

Oil Marketing Weekly

福州石油获天然气经营许可证

本报讯 近日,福建福州石油取得全省首个天然气危化品经营许可证。为进一步抢抓机遇、全力拓展经营业务,该公司组成专门攻坚小组,积极协调应急管理局跟进办证事宜,为下一步依法依规经营天然气、拓展天然气市场提供了有力保障。

(林贵芳)

九江石油参与消费券惠民活动

本报讯 近日,江西九江市政府启动发放消费券惠民活动,江西九江石油积极向当地商务主管部门申报并取得授权,参与开展“成品油零售消费”项目“加油满减”活动。为保障消费券在顾客手中顺利兑现,九江石油组织42座加油站站长、员工进行培训,让全员正确掌握消费券的领用步骤及在加油站使用的操作流程。活动开展后,加油站油品和易捷商品销量明显提升。

(何野萍)

威海石油助力大学生社会实践

本报讯 近日,威海石油组织开展2022年“青鸟计划 慧聚石化”大学生社会实践活动总结座谈会。会上,学子们分享交流实践经验,提出宝贵建议,并纷纷表示在中国石化加油站实习增加了与人沟通的机会,锻炼了处理问题的能力,体验了一场意义非凡的暑期社会实践。“青鸟计划 慧聚石化”活动给青年学子创造了实践机会,树立了良好的公众形象,助推了企业发展。

(李佳欣)

扬州石油拍摄安全培训短视频

本报讯 近日,江苏扬州石油对辖区员工进行安全培训,组织拍摄“加油机潜油泵”“油气回收装置”等安全检查规范教程,培训中学员以手指口述的方式,在现场反复练习,同时拍摄短视频,既组织了培训,又开发了教程,再把规范的安全培训短视频通过公众号发布,以此增强全员安全意识。

(朱文莹)



截至8月16日,湖南岳阳湘阴石油天鹤5号水上加油站燃料油销量同比增长114%,成为今年岳阳石油首座万吨级加油站。

该站位于湘阴县南洲镇洋沙洲资江水域,由一艘1500吨级的水上加油船和一艘交通船组成,向水上砂砾石开采工程船舶和运行船舶提供燃料油加油服务。

赵延智 谢峰 摄影报道

乐山石油坚持以市场为导向、以客户为中心,坚持做到人人都是服务员、处处都是服务窗、环环都是服务链,客户评价参与率稳步提升,成品油销量同比增长率在四川石油竞赛活动中排名第一

奏响“三部曲” 服务看行动

□王丽 康泽容 王博

“服务态度5星、商品陈列5星、消费环境5星、加油体验5星,非常满意,无可挑剔。”在四川乐山石油昭辉加油站,一位顾客在等待洗车时,对站内加油服务进行了评价。

自“加油站服务提升百日竞赛”活动启动以来,乐山石油坚持以市场为导向、以客户为中心,积极履行“为美好生活加油”的使命,坚持做到人人都是服务员、部门都是服务窗、环环都是服务链。截至目前,乐山石油客户评价参与率稳步提升,成品油销量同比增长率在四川石油竞赛小组中排名第一。

提升服务,奏好以客户为中心的“主题曲”

为落实以客户为中心的理念,乐山石油成立5支服务示范分队,分别

前往辖区加油站、合作加油站开展加油六步法、收银五步法示范教学;通过服务视频对比、交接班操练、录制视频纠错等形式,不断提高员工素质、规范服务标准;开展加油站服务提升技能比武,增强员工规范化服务意识,以优质服务换取竞争优势。

该公司零售部按照最新服务标准修订视频抽查考核办法,提高机关管理人员查错纠错能力,每天通报抽查站点问题;量化奖惩排行榜,各片区每天上报整改情况,每月兑现考核,形成闭环管理,营造“比学赶帮超”的良好氛围。上半年,乐山石油累计纠查问题4000余个,奖励5.1万元,处罚4.15万元。

乐山石油将客户评价作为“加油站服务提升百日竞赛”活动的“试金石”,将客户评价参与率与好评率纳入站点考核,明确奖惩标准,引导员工积极邀请客户参与评价。“你们的服务越来越走心了,每次参与评价时

都有种被重视的感觉,优惠活动多,服务又细致,必须给五星。”在光发加油站,客户李先生被邀请参与服务评价时,毫不犹豫地打上五星好评。

整顿形象,奏响提升站容站貌的“奋进曲”

“我发现你们站不仅员工换了新工装,加油站也跟着换了‘新衣服’,显得亮堂多了。”在光发加油站加油期间,李先生指着品牌柱赞道。

为改变加油站的陈旧形象,乐山石油千方百计为加油站“美容”。对比四川石油梳理出的整改清单和自查摸底需整改的问题,乐山石油决定“花同样的钱,办出更好的效果”。该公司申请自行采购划线机、罩棚清洗机、补墙膏等设备物资,对加油站标识牌、地标划线、防撞柱、加油机外观进行全面翻新,重新粉刷加油站四周围墙、清洗罩棚檐口,在规定时间

内完成122项“治破治旧”的整改工作,完成率达235%,有效提升了辖区加油站的站容站貌。

“晒加油站了。”每周二,乐山石油零售部都会邀请加油站以视频、照片形式,展示加油站在“清洁日”里的工作进度。为进一步维护“治破治旧”工作成效,该公司要求加油站在做好每日清洁的基础上,选取每周二为“清洁日”,开展全面清扫工作,保持加油站干净整洁。

担当责任,奏出人车生活的“共鸣曲”

“以前晚上就趴在驾驶室睡觉,还要警惕‘油耗子’,别说休息了,第二天起来全身都痛。现在好了,在中国石化加油站的‘司机之家’能吃上热饭、洗上热水澡、更可以睡上踏实觉。”在荣经服务区南加油站内,司机赵先生一边晾衣服一边说。为解决

货车司机“饿、脏、累、怕”的痛点,乐山石油分别在李子坪、名山服务区等5座加油站打造“司机之家”,为过往司机提供休息、洗漱、洗衣烘干、停车监护等服务。

同时,该公司还在东龙、昭光、峨眉中心、九峰等4座加油站开设“爱心驿站”,为环卫工人、交警、快递小哥提供休息场所,设置了空调、微波炉、充电器等基础设施,配置爱心小药箱,内有防疫用品及防暑降温药品等,解决户外劳动者饮水难、休息难等应急问题。

“客户在我心,服务看行动。”下一步,乐山石油将以新服务、新标准、新形象为起点,聚焦服务、品牌、效率及执行力提升,把服务做到客户心坎里,让客户加油购物更放心、更舒心、更暖心。

经营方略

Oil Marketing Weekly

高“烤”天气,服务标准不能降

□孙德荣

立秋以来,“秋老虎”持续发威,安徽多地高温不断,最高气温突破40摄氏度。

近日,到安徽合肥石油花集加油站加油的货车排起了长龙。身着新工装的加油员王雯格外精神,正熟练运用加油六步法引车入位、问候客户、加注油品……不到3小时就加了近1万升柴油。

火辣辣的阳光下,即便吸一口气也会觉得燥热如火,王雯的脸被蒸得通红,豆大的汗珠不时滚落下来,但她依然用规范动作为客户加油,微笑着与客户交流。

花集加油站坐落在省道105线巢湖市花集乡境内,客户多为柴油车司机,是合肥石油柴油“领头羊”加油站。面对高“烤”天气,货运司机大多选择在下午把油箱加满,在夜晚拉货跑运输。在花集加油站,每天下午3点至晚上8点,有将近400辆柴油车到站加油,这个时段最繁忙。

为做好服务,花集加油站一方面做好员工的防暑降温工作,另一方面优化排班,实行多种班次搭配,管理人员轮流值班,加强车辆引导,缩短车辆通过时间,实现快加快走,提升客户体验。“气温高,服务标准不能降,加好每一枪油,让客户感到满意,就是我们最大的心愿。”王雯用手背抹了一下脸上的汗珠笑着说。

“确保万无一失,才能给您加油”

□黄旭敏

近日,一次雷暴雨天气刚结束,江西东乡石油第八加油站恢复营业。一辆小轿车驶入加油站,一名中年男子匆匆下车后说:“我赶时间,95号油加满!”

加油员邱冬梅走过去刚准备抬枪加油,站长艾叶立即跑过来:“等等,你手工测量油高,确认没水杂了吗?”邱冬梅愣住了:“我没量,液位仪显示正常啊。”

“那可不行,由于油罐使用年限较长,下雨后我们还是得通过手工测量与液位仪比对,防止进水情况的发生。”艾叶说。

“这不是为难我吗?我车没油了,着急去办事,你们能不能快一点?”客户很不耐烦。

“不好意思,先生,雷暴雨天气过后,按照规定,我们必须先进行液位仪比对,如果我们没有仔细测量,油里出现水杂,就会损坏汽车发动机。要不您先到休息室喝杯茶?”艾叶引导客户去司机之家休息,同时示意邱冬梅赶紧测量油品。

很快,邱冬梅推门进来:“站长,测量并确认过了,油罐正常。”艾叶起身客气地对客户说:“先生,让您久等了,马上给您加油。”加完油后,该客户对加油站员工严谨的工作态度也表示理解和赞赏。



“油我放心,人更放心”

□邱海天

“邱站长,你们这次的油品里有水。”一日,客户孙先生打来电话。

听到这个消息,湖北恩施石油航空路加油站站长邱海天一惊:“孙总您别急,我们的油品质量请您放心,绝对不可能掺水,我马上到工地,帮您一起找原因。”

在驱车前往工地前,邱海天向公

司领导报备了该情况,并为客户带去了一支新的试水膏。

“孙总,不好意思让您久等了,能给我看看您说的有问题的油吗?”邱海天用试水膏测试了剩余的半桶油,一点水都没有,那问题只能在挖掘机上。

经过排查,原来是因为挖掘机油长期在潮湿的工地工作,空气中的水分通过液压油箱的呼吸孔进入油箱,形成水分沉降在油箱底部,需要及时排

样品的矿泉水瓶,底部确实存在约一厘米高度的浑油不明液体。

“这样看来确实存在问题,您的油桶在哪,我先测试一下。”邱海天用试水膏测试了剩余的半桶油,一点水都没有,那问题只能在挖掘机上。

经过排查,原来是因为挖掘机油长期在潮湿的工地工作,空气中的水分通过液压油箱的呼吸孔进入油箱,形成水分沉降在油箱底部,需要及时排

温州瑞安石油凤胜加油站通过调整油枪布局、优化营销模式、落实专项考核等措施,大大提升了加油站高峰期的通过率,日均油品销量环比增长38%,排名温州石油第一

微调整收获双满意

□陈卓策

后面的车是加高标号油品后才能引车同时加油,现在增加92号油枪后,实用性更强了,车辆加油速度快了很多。”在凤胜加油站对油枪进行调整后,员工们感到提速明显。

凤胜加油站的四号加油机原本是一台汽油三油品六枪机,其中两把98号油枪使用次数极少,是实实在在的“滞销枪”,而另外两把92号油枪,日均加油近300次,使用频率严重不平衡。今年7月下旬开始,凤胜加油站将两把98号油枪置换为92号油枪,可为4辆车同时加油,通过率显著提升,调整后后的两把92号油枪每日加油数迅速达到近200次,也成为“畅销枪”。

调整活动时间,分流汽、柴油车辆

“您好,这是我们加油站的活动宣传资料,下次您可以选择周二至周日来加油,加油每升可以优惠0.4元。”

凤胜加油站员工郑晓成向加完油的柴油客户递上优惠活动宣传小册子,热情地介绍。

凤胜加油站位于瑞安北高速出入口,汽、柴油销量比例约为3:1。今年5月,相距仅3公里的瑞安岑头加油站拆建后,场地条件并不优越的凤胜加油站变得更繁忙了,时不时就会出现两辆柴油车排队将入口堵住、影响通过率的情况。为了提升汽油客户的加油体验,该站将汽油客户的会员日定为每周一,将柴油客户参与活动的的时间定为每周二至周日,引导柴油客户错峰加油。调整活动时间后,该站汽、柴油客户得到有效分流,每周一的柴油销量逐步降至平时的65%,大大提升了汽油车辆的通过率。

调整员工考核,团队协作更默契了

“你看,第一台加油机的员工引车后直接为客户服务了,没有继续引导

车辆,后车没跟上去,后面的加油机也因此闲置了,这是导致加油站加油速度慢的主要原因。”瑞安石油片区经理杨昭桐到凤胜加油站看视频回放时向尤爱香指出了员工引车存在的问题。

提升员工引车技能,需要完善配套考核,凤胜加油站立即着手制定通过率提升专项考核办法,负责入口加油机位的员工既要加油又要优先将车辆往出口侧机位引导,出口加油机位的员工则要注重靠前引车,形成一机四车加油。该考核办法与员工当班时的通过率挂钩,站内同时开展个人单小时加油车辆数的竞赛。考核落地后,凤胜加油站员工协作加油时更默契了,每日高峰期1小时提枪笔数增长约20笔,环比增长16%。

管理前沿

Oil Marketing Weekly