

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

始终怀揣在平凡岗位上也要干出不平凡业绩的心,浙江温州石油瑞安支公司瑞平加油站站长刘少春多次参加技术比武、技能竞赛,凡能提升自己的,一样不落

## 刘少春:在平凡加油岗“绽放”



刘少春(右)指导新员工练习引导车辆手势。

傅奕佳 摄

舒志国 傅奕佳 陈露丹

“您好,这个车窗有些灰尘,我帮您擦拭一下吧。”在浙江温州石油瑞安支公司瑞平加油站,一名身着藏青色工装、笑眼盈盈的姑娘在征得顾客同意后,拿起抹布快速麻利地擦起车窗,随后又微笑着向顾客挥手致意,“欢迎您下次再来!”

这个说话温柔、不停奔忙在加油车辆之间的姑娘,就是瑞平加油站站长刘少春。

### 在实践中练就过硬本领

2006年,年仅19岁的刘少春满怀梦想和憧憬走出大学校园,入职浙江温州石油瑞安支公司加油站。她从加油工做起,苦练岗位技能,从加油、开票到卸油、计量、销售,每一样都不落下,认真学习直至过关。

然而,热爱学习的她,在面对顾客时却犯了难。“和顾客打招呼我都觉得很难为情,嘴巴像黏住了一样。”她回忆。刚工作时,刘少春性格腼腆。为了提升社交能力和服务水平,她对着镜子反复练习问候话语,直到克服内心的畏难情绪。渐渐地,刘少春成为顾客眼中最可亲的朋友,很多顾客都喜欢找她加油。

因为出色表现和亮眼业绩,两年后刘少春成长为站长。担任站长后,任务更重,她每天蹲在现场,研究油罐、加油机、发电机等设备,思考如何完善员工考核制度。

这些年,从小站站长成长为万吨站和站长站站长,刘少春一步一个脚印。其间,她考取高级工资格,并多次参加技术比武、技能竞赛,获得浙江石油技术比武个人金牌。凡能提升自己的,她一样不落。凭着勤勉、敬业、努力,先后获“集团公司劳动模范”“浙江省青年工匠”“浙江石油青年岗位能手”等称号,并被评为浙江石油“大师傅”。

### 在竞赛中不断提升自己

2022年伊始,“加油站服务提升百日竞赛”在中国石化3万多座加油站拉开序幕。浙江石油始终锚定“站排头、争第一”的目标,温州石油也对“大师傅”刘少春寄予厚望。

“没问题,我们一定好好干,不辜负公司期望。”话虽这么说,可刘少春心里也没底,毕竟在疫情反复的形势下,客户需求减弱,市场竞争愈加激烈,加油站油品和便利店商品销量较去年均有所下滑。

面对困难,刘少春主动出击、勇挑重担。百日竞赛初始,她便紧盯“增量、创效、顾客和员工双满意”目标,制定多项措施,力争加油站经营管理再上新台阶。

服务是最好的营销。为实现自己设定的目标,刘少春组织员工利用站务会、班前会等多次开展“我眼中的服务提升”大讨论活动,针对大家反馈的管理顽疾和客户“不满意度”,连续半月扎在加油站现场,反复琢磨,探索出一套服务工作法,形成“用细节打动顾客”的思路,创新性提出4个“精准设计”的概念。

这4个“精准设计”的内容是,为了让客户有宾至如归的感觉,精准设计了“一米线、微俯身”的标准姿势;凡是进站加油车辆,员工都要主动询问是否需要擦拭车窗;凡到营业厅购物的顾客,无论采购多少,员工都要热情送货到后备箱;高峰时段,员工必须全力跑动,为顾客提供加油、到营业厅代办加油卡业务等服务。

经常来瑞平站加油的老客户郑女士深有体会:“这里的员工不光服务态度好,还特别勤快,环境也特别整洁。”

在营销服务方面,刘少春也积极探索创新。一次,她正在加油站桌面推演应急演练,突然来了灵感,于是组织站内员工分作红蓝两个阵营,一边扮演顾客、一边扮演员工,进行营销的红蓝对抗。通过近一周的推演,研究出了一套“望、问、销、数、赛、评”经营工作法,通过班组对抗、互相点评,调动员工的工作积极性。大家干劲十足,比服务、比业绩,经常干到晚上十一二点。付出终有收获,在销量提升的同时,员工的收入也翻了近1倍。

### 用传帮点亮一大片

“做好一个站不难,但作为温州石油站长站的站长,应当带动整个瑞安支公司甚至整个温州石油百日竞赛再上新台阶,发挥好传帮带作用。”温州石油副总经理许雪斌对刘少春提出更高期望。

百日竞赛刚开始没多久,刘少春就主动和其他片区联系,承揽服务、销售等培训工作。

在服务提升方面,她以身示范。一次,来站培训的后备站经理问:“现在加油工作如此繁忙,顾客又提这么多要求,怎样才能让顾客满意?”刘少春二话不说,直接带着他来到泵岛感受,示范“引导、问候、行礼、确认、加注、推介、送客”等服务步骤,“挺直腰杆,正面引车;双臂向前伸直,手心向上,五指并拢。你跟着我好好做,保证让顾客乘兴而来、满意而归”。

刘少春说,这些看似细微的动作,但如果用心做到了,自然能带给客户不一样的感受。在她的言传身教下,很多学员进一步理解了服务的真谛。

为提升培训效果,刘少春提议开展2~3个人的点对点式培训。前期培训时,大家都觉得效果不错,但她发现学员回到工作岗位后效果又打折了。于是她又提出了“走出去培训”的办法。将自己站内的“大师傅”派驻到服务有短板的加油站,现场带班培训,效果立竿见影。瑞安周湖站员工加油卡服务水平一直上不去,通过两个月的现场带班培训,该站顾客对加油卡服务满意度明显上升,带动站内汽油持卡加油率上升5个百分点,有效增强了客户黏性。

在刘少春的培养下,瑞平站的12名员工中有6名成为“大师傅”。他们在营销和服务方面各有所长。通过“一人带动一站、一站带动一片”的模式,瑞安支公司加油站服务提升百日竞赛期间,涌现出许多服务明星站和服务之星,各项经营指标在温州石油均名列前茅。

“如果能通过自己的努力,让大家既提升了能力又增加了收入,那何乐而不为呢?”刘少春如是说。

面对“世界少有、国内仅有”的塔河油田缝洞型碳酸盐岩油藏,西北油田采油二厂开发研究所所长张世亮潜心攻关世界性难题,深深扎根在大漠,追梦12年

## 张世亮:在地质大观园“淘宝”

麦吾丽旦 王辉辉

每个人的内心深处,都有一种与生俱来对繁华的追求和向往,而张世亮向往的繁华,是在地下几千米的地质大观园里“淘宝”。他痴心油藏,追梦12年。对他来说,时刻萦绕心间的是基础研究,是增储任务,是原油产量,是肩下沉甸甸的担子。

### “既然选择了油藏,便只顾风雨兼程”

早在儿时,张世亮就与石油结缘。1986年11月,张世亮出生在成都,那蜿蜒曲折的院落、逶迤如绝句的青石板小路,都不及父亲带他参观石油基地让他入迷。“可以说,从记事起,我就对地下深处的石油宝藏充满了好奇。上学以后,学校组织观看电影《创业》,王进喜手握刹把的形象英气逼人,那叫一个硬气。”

“宁肯少活20年,拼命也要拿下大油田”的豪情深深感染了孩提时的张世亮,石油梦的种子深深扎根在心头。

“我也要当一名石油工人!”填高考志愿时,张世亮不假思索就填报了成都理工大学资源勘查工程专业。2010年7月,他从山清水秀的“天府之国”来到瀚海无边的塔克拉玛干沙漠,入职西北油田。

童年梦想埋下的种子,在沙漠中找到了发芽、开花的土壤。10年多的时间,让当初那个懵懂的追风少年,追风赶云、一路奔跑,从技术员、项目长、室主任、副所长,到2021年11月走上开发所所长、党支部副书记的岗位。

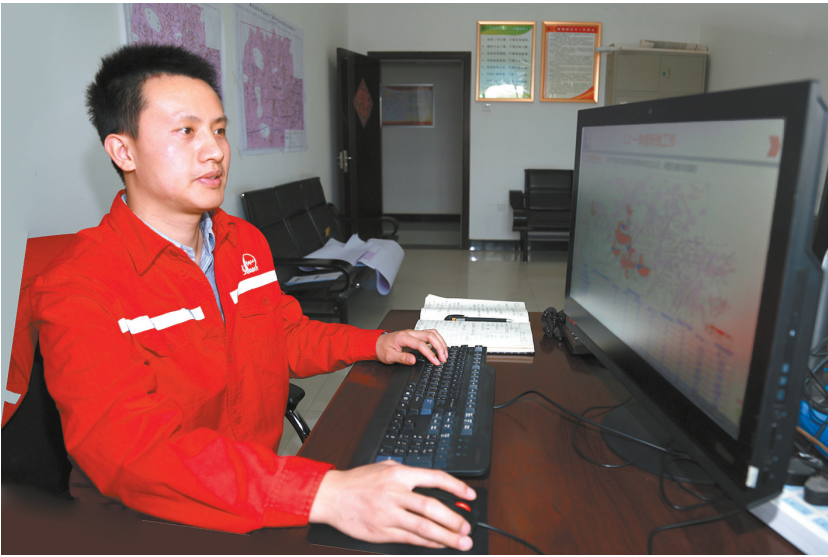
### “油藏如同我们的孩子,需要精心呵护”

搞地质工作的有许多“夜猫子”,张世亮也是常常工作起来夜不眠。

他说自己是幸运的。一工作就投入我国第一个海相碳酸盐岩特大型油田——塔河油田的开发中,与自己喜爱的油气一起“奔涌”。埋藏于几千米地下的油气藏,沉积、运移、发育和富集规律,如同一个个跌宕起伏的故事情节,深深吸引着他。

塔河的缝洞型碳酸盐岩油藏,地质结构“世界少有、国内仅有”,属于世界性难题。油藏就像地下的溶洞,存在于独立小空间和裂缝中,空间叠置、分布形式多样,尺度从几微米到几十米,非均质性极强。

张世亮和他所在的开发所,就是要搭建起地



为开展注水单井专项治理,张世亮构建起改善水驱概念模型。

王辉辉 摄

下世界的“骨骼构架”,把住在数千米下“四合院”里的稠油解放出来。

西北油田采油二厂是中国陆上最大的稠油采油厂,承担着塔河油田90%以上的稠油产量,累计原油产量突破5100万吨,占西北油田的近一半产量。

持续稳产的主力是老区,只有稳住老井产量,才有可能实现持续稳产。

如何有效稳住老井产量,办法只有一个:实施有效注水,既可以补充地层能量,又可以把地下原油“洗”出来。

地下几千米的油水关系看不见、摸不着,到底往哪里注、注多少水才算最合理、最科学呢?“油藏就如同我们的孩子,需要精心呵护,不仅要吃饱,而且还得吃好,吃得健康。”张世亮决定带领团队攻克这个难题。有时为了琢磨一个闪现的灵感,他会几天几夜睡不着,也常常为了缝洞结构、井洞关系、连通部位等问题,与团队成员争得面红耳赤。

张世亮带队开展注水单井专项治理,从技术集成、加大井周储量动用力度等5个方向开展潜力排查,构建改善水驱概念模型,形成“调下动上”“堵优动劣”的技术思路,不断完善水驱流道技术体系,构建井网,优化调整井组。

这些年来,他指导各类措施方案860井次,累计增油115万吨,直接创效10亿元。他本人先后获“中国石化油气开发工作先进个人”“西北油田优秀青年”“西北油田先进工作者”称号等

50余项荣誉。

### “作为一个管理者,要让新生力量心无旁骛、茁壮成长”

“科研工作的灵魂是传承,作为一个管理者,要营造一个好的环境,让一代代新生力量心无旁骛、茁壮成长。”张世亮总是以身作则,每天最早到办公室,组织大家讨论思路方法、采取措施。

他针对每个人的专长,设立相应的岗位,制订具体培养计划,给课题、压担子,并从设计好一个培养方案、抓好一个共性培训、开好一个个性小灶、搭建一个交流平台“四个一”着力,促进“新鲜血液”快速成长成才。

如今,在开发研究所,一批批年轻人脱颖而出。在采油二厂2022年举办的月度动态分析比武拉力赛中,获奖的15名选手中有6名是去年新入职的大学毕业生,2021年毕业的陈波参加西北油田2022年一季度动态分析比武,获“动态分析能手”称号。短短三年多历练,2018入职的赵洋、潘政林如今已成为科研骨干,今年双双上了采油二厂“厉害了排头兵”光荣榜。

“地质人在地图上画下一个点,动辄就是几百万元的投资,出去的每一个数据、每一个字都必须精雕细刻。开发所的‘金钥匙’文化内涵就是凝聚、严谨、求实、创新。”张世亮的思路清晰而缜密、严谨而通透。

宿舍由县城搬到藜麦产业园施工现场,中石化胜利建设工程有限公司援建干部卢晓阳每天工作12个小时以上,每天步行不少于两万步。在他和项目全员的共同努力下,工程始终保持安全平稳高效的运行状态

## 卢晓阳:在藜麦产业园“冲锋”



卢晓阳(右)施工前进行安全交底。

宁波 摄

场的工人多以少数民族为主,安全隐患可以说是无处不在。

面对严峻的安全形势,他先是因地制宜,发布了相应的安全管理规定和检查制度条例,并划小安全管理单元,将责任压实到岗位、落实到个人。为使条例有效执行,卢晓阳带着项目安全管理人员,从班前安全喊话、班中安全巡检、班后安全例会开始,手把手的教他们如何发现安全隐患,如何妥当进行处置。

与此同时,卢晓阳还会利用BIM(建筑信息模型)视频、事故真实案例等方式,增加安全培训频次,为当地员工灌输安全理念。为了工作更加方便,他还主动把宿舍由县城搬到了工业园区,除了每天必要的业内资料,他至少要盯在现场12个小时,步行不少于两万步。这令他脚底的茧子越磨越硬。在卢晓阳和项目全员的共同努力下,工程开工4个月来,始终保持了安全平稳高效的运行状态。

### 用过硬的作风弘扬优良传统

在平原长大的卢晓阳,开始不太习惯高海拔地区的自然环境和生活习惯。这里海拔2600米,虽然气温不高,但是紫外线很强。刚到产业

园半个月的时候,卢晓阳的皮肤就开始脱皮,接着就是舌头起泡、嘴角开裂,因水土不服快速减重了5公斤。

“在藜麦产业园,只有中国石化的工装是红色的,我要用自己的实际行动为我们‘石化红’增光添彩”。每每看到自己的工服,卢晓阳总是有满满的自信和不懈的动力。

面对种种困难,他铭记党员身份,在“员工大课堂”上,与当地员工一起分享王进喜、侯祥麟、闵恩泽、陈俊武等人的先进典型事迹,向他们展示“铁人精神”“大庆精神”,并以此为激励,鼓励大家扎根园区,用实际行动展示中国石化的企业形象。

截至目前,由卢晓阳负责的一期项目土建施工已经完成90%,二期项目近期也在上级领导的指示下,在筹备组领导的组织下,开展深加工产品选型、设备选型、深加工车间库房的水电暖通以及新增高大平方仓的图纸设计和施工前的准备工作。

深山里、施工中,奋进中的卢晓阳用恪尽职守来诠释石化责任,用奋发有为来回应领导期望。在属于他的战场上,他将时刻保持冲锋姿态,为振兴地方经济、助力企业发展而砥砺前行、拼搏向前。