

阅读提示

近日,我国多地迎来强降雪、强降温极端天气,中国石化销售公司提前部署、上下联动,及时组织各地企业做好雨雪天气安全保障、市场保供、服务客户、基层帮扶等工作,全力保障严寒天气条件下成品油和非油品供应,为客户提供安全便捷的加油购物环境,展现中国石化的责任担当。

新闻链接

## 中国石化17座司机之家获评暖心服务司机之家

本报讯 设立休息区、沐浴区、停车场、用餐区等,为货车司机提供停车、充电、餐饮、洗衣、加水等免费服务,打造一站式“温馨港湾”……近日,中国石化北京顺义航油加能站等17座司机之家获评交通运输部、中华全国总工会联合发布的2023年暖心服务司机之家。

为让货车司机在途中“喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个安稳觉”,自2018年起,交通运输部开展司机之家建设,并将其列为交通运输部贴近民生实事之一。中国石化以实际行动践行“为美好生活加油”的企业使命,坚决扛起央企社会责任担当,发挥加能站网络优势,投入大量资源,全力推进司机之家建设,解决新业态劳动者的急难愁盼问题,为他们搭建起“在路上的家”,先后在全国各地布局建成4000余座冬暖夏凉、可供休息的司机之家。

司机之家24小时免费开放,向司机提供休息、热水、餐饮、充电等服务。如北京顺义航油加能站配备了急救药品、AED(自动体外除颤器)及血压仪等物资,以备司机不时之需;吉林松原大广加能站完善夜间停车区域照明及24小时视频监控,保障货车司机车辆燃油、货物安全;江苏镇江超群加能站设置休息房、按摩椅、图书角等,并增设视频连线功能,让司机通过手机即可实时查看现场服务设施和环境;湖南怀化直属时代大道加能站增设代餐送餐、提供货物信息、代收代寄物品、遗失物品存放等免费服务……这些细心暖心贴心的服务,透过中国石化司机之家的服务窗口,切实让广大司机朋友感受到温暖,彰显了中国石化“党和人民好企业”形象。(龚良奇)

## 保供应

### 闻“寒”而动保油品供应

□杨惠钧 殷亚男 王雷

2023年12月中旬以来,辽宁地区遭遇连续强寒潮天气,多地低温突破历史极值,局部地区最低温度达到零下27摄氏度,给成品油保障工作带来极大挑战。辽宁鞍山石油坚持服务民生,加强资源衔接,安排31座加能站销售负35号车用柴油,满足客户对低凝点油品的需求。

鞍山石油关注雨雪天气变化,细致摸排加能站油品储量,克服路面湿滑、高速限行等不利因素,提前有序安排配送车辆,按照销量“先小后大”的原则增加加能站成品油库存,确保极端天气下满足客户用油需求。2023年累计组织车辆配送6200多趟次、配送油品超13万吨。

## 保服务

### 寒冬暖心服务送关爱

□陈艺婷

1月24日,最低气温零下10摄氏度,湖北武汉迎来又一波寒潮。

为防止雪天地面结冰湿滑,武汉石油170余座加能站提前铺上了防滑垫,站内员工时刻关注出入口的积雪积水情况,并为进站顾客清理车上积雪,确保车辆正常行驶,加完油还不忘提醒司机小心慢行。加油现场的喇叭里循环播放着“免费供应热水”的语音,并将告示牌放在显著位置,引导过往司机进站休息和补给。加能站便利店内还备足了玻璃水、除凝剂等汽车用品,方便顾客选购,满足他们雪天出行需求。此外,武汉石



新疆哈密石油为环卫工人免费提供热茶、热饭服务,为户外劳动者送上冬日温暖。

王艺霏 摄

新闻会客厅

#### 问 销售公司采取了哪些措施助力加能站冬季保供及营销?

随着寒潮来袭,全国多地气温骤降、风雪突至,在销售公司的坚强领导下,各地销售企业密切关注天气变化,时刻准备应急保供,精心策划服务营销,全力以赴拓市扩销。

一是科学预判、高效应对,做实资源供应。销售公司结合历史出行、天气数据,提前做好重点区域、重点路网周边站的资源流向、油品换号和库存平衡工作,并结合加能站脱销报警系统、远程视频监控平台、客户服务中心的数据分析和反馈信息,及时发现问题,精准调度资源,有效化解风险。截至目前,各地销售企业未发生重大油品脱销断档事件。

二是项目升级、服务升温,做优客户体验。第一时间清理加能站现场和进出口,开设绿色通道为除雪救援车辆提供优先加油服务,及时清除客户车身积雪,提供送油到车、送货上门服务,帮助周边遇险车辆脱离困境,设置休息区免费提供热饮,及时调整冬季便利店商品类别。各地销售企业员工的暖心服务,赢得社会和客户的一致好评。

三是精准定位、差异施策,做强专项营销。启动“司机之家暖心行动”,在全国800座高速、国省道站点开展“加柴油、LNG送暖餐”、加注满额赠送餐饮券等活动,共计118万人次参与送餐活动;组织10个省市的10座司机之家筹划“邀您一起吃小年饭”活动,为货车司机送去温暖;开展“年末充值送好礼”营销活动,充值满额赠送油品满减券和玻璃水换购券,受到客户广泛欢迎,共计177万人次参与充值活动,带动玻璃水销量33万瓶。

#### 问 面对极端天气,销售公司为持续提升加能站安全防范和应对能力,部署了哪些安全管理工作?

为应对极端天气,销售公司零售、安全、发展等部门密切配合、高效协作,立即启动应急预案,层层压实主体责任,确保各地加能站安全平稳运营。

一是排查落实隐患治理。协调施工单位优先整改抗雪防风能力差的罩棚,无法立即施工的,研究实施专项加固措施。极端天气下不能保证安全的站点,坚决停业撤人。

二是完善清雪除冰预案。积极寻求市政相关部门协助,统筹内外部升降车辆、器械,冰冻雨雪天气中第一时间清理罩棚场地,提醒客户注意安全,消除现场安全隐患。

三是高度关注员工安全。开展以防冻、防滑、防中毒为主的冬季安全教育,保障员工通勤、出行、工作本质安全;合理调整排班,优化现场值守,避免员工长时间在户外值守。

四是加强现场作业监管。加强施工、检维修现场监督检查,严管人员进场,落实现场监护,严格违章问责;加大日常及重大作业巡检力度,严防出现设备冻裂、油气泄漏风险。

#### 问 销售公司对于加强加能站冬季暖心服务、提升品牌形象有什么创新做法?

在总结往年经验做法的基础上,销售公司搭建平台、拓展载体,持续打出“暖冬行动”组合拳。

一是依托机关体验行动提高管理效能。依托“两去、一听、一看”机关体验行动,各级管理人员到站参与排班、拜访客户,降低一线员工劳动强度,提升现场运营效率;旁听客服热线、查看客户评价报表,换位思考,充分聆听客户诉求意见,认真反思工作方式方法,有针对性地改进现场服务。

二是发挥网络功能优势打造温暖港湾。各地销售企业充分发挥4098座司机之家、6033座爱心驿站的网络和功能优势,在寒冬时节为广大司机提供休息、热水、洗澡、洗衣、餐饮等特色服务,为环卫工人、外卖小哥、执勤民警等户外工作者提供休憩、取暖、就餐等场所。

三是完善专项公益活动提升品牌形象。在总结中国石化过往11年“情暖驿站”活动的基础上,销售公司计划在2024年春节期间开展“情暖驿站·满爱回家路”关爱务工人员大型公益活动,扩大覆盖省份,升级服务对象,拓展合作平台,创新传播理念,彰显品牌形象,践行责任担当。

中国石化销售公司 范亚敏 整理提供

## 保旅游

### 做好冰雪旅游“服务员”

□张丽丽

2024,“尔滨”烟火,游客激增。

为了好好招待远方客人,黑龙江哈尔滨石油全面升级各项暖心服务,用实际行动为龙江冰雪经济发展助力。

考虑到南北温差较大的实际,哈尔滨石油增设特色服务“爱心站”,为游客提供休息、洗漱、热豆浆、应急药箱等免费服务。同时,选取高速沿线、景区附近加能站开设加油加气“绿色通道”,确保旅游大巴、游客车辆“快进快出”。

为保障进站游客车辆安全,哈尔滨石油安排紧急情况“救助站”,制定下发“服

务游客物品清单”,各加能站按照清单清点配齐物品,全力满足游客和车主需求,免费提供道路救援、简易维修、简易擦车等服务,保障进站游客车辆安全,进一步提升游客满意度,让广大游客切身体会到“宾”至如归的服务。

为提升游客购物体验,哈尔滨石油设立特产好物“补给站”,在易捷便利店上线“龙江好物”特产专区,精选“五常稻花香大米”“九三非转基因大豆油”“秋林里道斯红肠”等特色商品,精心搭配多种套餐、礼包,方便游客选购,将“龙江好物”带给亲朋好友。

为保障进站游客车辆安全,哈尔滨石油安排紧急情况“救助站”,制定下发“服

务游客物品清单”,各加能站按照清单清点配齐物品,全力满足游客和车主需求,免费提供道路救援、简易维修、简易擦车等服务,保障进站游客车辆安全,进一步提升游客满意度,让广大游客切身体会到“宾”至如归的服务。

为保障游客出行顺利,哈尔滨石油组建寒冬温暖“移动站”,建立爱心巡游车队及服务志愿队前往景区附近,免费接送游客前往景区及宾馆酒店。同时,爱心车队为游客准备红肠、姜茶、冻梨等,并把车停靠在景区附近,方便游客上车休息、取暖、补充体力,在寒冷的冬天送上中国石化的专属温暖。

## 保安全

### 浙江杭州石油保安全

□龚良奇 刘鸣

入冬以来,面对严寒天气,浙江杭州石油开展冬季专项排查,清查非常规生产作业设备,排空消防工艺管网、污水处

理装置、消防水泵等的储存水量,防止低温状态下设备受损。该公司全员以“时时放心不下”的责任感,拿出最高标准、最严要求、最周密措施,扎实细致地做好安全生产各项工作,通过人防、物防、技防“三位一体”筑牢冬季安全生产防线。

加强人防。根据天气变化,制订冬季生产作业计划,规避员工低温时段作业风险;对库站设备分级管理,制定相应应急处置方案,提升员工突发状况下应急处置能力,有效应对低温情况下在线密度计失灵、储油罐和长输管道作业阀门无法正常启闭、安全仪表报警等异常情况;通过增加储油罐、呼吸阀、长输管道、油气回收装置等日常设备的维护和

保养频次,确保设备不冻坏、不冻裂,为安全生产保驾护航。

注重物防。及时为户外工作人员配齐冬装、手套等劳保用品,提前排查、维护和保养取暖设备设施,改善现场作业人员御寒环境。检查平口锹、防滑鞋、防滑草垫、保温棉等应急物资配备情况,定期清扫积雪和检查结冰路段,铺设防滑草垫,安排专人为设备设施“保暖”,通过“定位卡”及实时监控系统掌握员工巡库、巡站行动轨迹,确保人、财、物安全。

落实技防。按照贴近需求、贴近生产的原则,结合低温冰冻天气,采取分层级集中培训和个人自学相结合的方式,组织员工学习防冰冻、防静电、防传染病等应急预案,并结合巡查库站宣讲和安全教育等相关活动,增强全员安全意识,确保冬季安全生产平稳运行,打造员工安心、客户放心、社会满意的经营场所。



寒潮中,银装素裹的加能站成为车友沿途的一道风景。

王艺霏 摄

## 保供应

### 辽宁鞍山石油保供应

□杨惠钧 殷亚男 王雷

2023年12月中旬以来,辽宁地区遭遇连续强寒潮天气,多地低温突破历史极值,局部地区最低温度达到零下27摄氏度,给成品油保障工作带来极大挑战。辽宁鞍山石油坚持服务民生,加强资源衔接,安排31座加能站销售负35号车用柴油,满足客户对低凝点油品的需求。

鞍山石油关注雨雪天气变化,细致摸排加能站油品储量,克服路面湿滑、高速限行等不利因素,提前有序安排配送车辆,按照销量“先小后大”的原则增加加能站成品油库存,确保极端天气下满足客户用油需求。2023年累计组织车辆配送6200多趟次、配送油品超13万吨。

## 保服务

### 寒冬暖心服务送关爱

□陈艺婷

1月24日,最低气温零下10摄氏度,湖北武汉迎来又一波寒潮。

为防止雪天地面结冰湿滑,武汉石油170余座加能站提前铺上了防滑垫,站内员工时刻关注出入口的积雪积水情况,并为进站顾客清理车上积雪,确保车辆正常行驶,加完油还不忘提醒司机小心慢行。加油现场的喇叭里循环播放着“免费供应热水”的语音,并将告示牌放在显著位置,引导过往司机进站休息和补给。加能站便利店内还备足了玻璃水、除凝剂等汽车用品,方便顾客选购,满足他们雪天出行需求。此外,武汉石

## 保帮扶

### “帮帮团”为加能站“加油”

□李叶霞

地处南海之滨的广东茂名,往年冬季气温在25摄氏度左右。今年受寒潮影响,超过30座山区加能站周边气温降至0摄氏度。为保障加能站资源供应,以及安全管理和现场服务等正常有序开展,广东茂名石油临时组建了10支“红色帮帮团”,通过补位加油、整理商品、卫生保洁、物资配送、后勤服务等方式为经营“加油”。2023年12月,“红色帮帮团”累计上千人次到30座加能站开展志愿帮扶工作。