

做好“形象管理” 提升服务体验

河北石油

“清洁行动”增强内生动力

□吴树彬

崭新的红色罩棚、平整的水泥地面、醒目的车辆动线、干净的玻璃窗……每一位走进河北石油石家庄南加能站的顾客看着整洁的环境,都感到心情舒畅。近年来,河北石油将提升加能站形象视为增强市场竞争力的关键策略之一,除元南加能站外,辖区内1000余座加能站的形象都有了很大的改善,受到越来越多客户的称赞。



河北石油石家庄元南加能站员工帮助客户收集车内垃圾。吴树彬摄

在河北石油提升加能站形象的措施中,“清洁行动”尤为突出。该行动旨在彻底改变传统加能站老化、破旧的印象,通过更新设备设施、美化现场环境来实现目标。为此,河北石油制定了“清洁行动”统一标准,不仅编制了加能站现场管理标准化手册、加能站运营手册,而且成立了专业的检修中心,组建了200个人的专业维修团队,承担维修罩棚、加油机、站内电路等任务,确保了维修工作的及时性和经济性。站内墙壁粉刷、地面画线、加油岛刷漆等难度较小的工作,则由站内员工负责,公司给予员工一定的薪酬奖励,有效调动了员工的积极性。除开展“清洁行动”外,河北石油还积极拓展增值服务项目,如免费洗车、擦车窗、收集车内垃圾、提供热水及食品饮料试吃试饮等,不断提升客户满意度。得益于此,河北石油的综合客户满意度近年来一直保持在99%以上,9月份汽油销量同比增长6.6%,易捷服务基础品类销售额同比增长16%。

青海石油

打造“旅游驿站”新地标



“高原之舟”——牦牛与青海石油圣湖加能站合影。马强兵摄

□马建辉 马志华

“到青海湖了,大家快看!”随着一位游客的惊呼,周围的人们纷纷抬头。没想到,一座加能站——青海石油圣湖加能站令大家眼前一亮。该站精准定位为“旅游景区”服务站,站内员工巧手运用蓝天、白云、雪山、湖泊和油菜花等元素,在便利店墙体上手绘了一幅绝美的画卷,吸引了过往游客的眼球。

青海石油充分结合当地民族特色和区域优势,精心挑选并打造了13座景区周边的“旅游驿站”,大力提升品牌形象和服务水平。这些“旅游驿站”不仅成为展示青海美景的窗口,而且为当地居民提供了就业机会。同时,青海石油还在加能站便利店内设立了青海特色商品展示区,引进了泽库县的手工艺品、牦牛肉干及民族服饰等商品,支持地方特色产业发展,实现经济效益和社会效益双赢。

急救包等必需品。站内易捷便利店的商品也紧紧围绕游客需求,太阳帽、太阳镜、披肩、纱巾、防晒霜等高原旅游必备品一应俱全。站内员工通过一系列特色服务,将该站打造成一个个集导游服务、信息咨询、应急服务、休闲娱乐、旅游服务、特产销售、停车服务于一体的“旅游驿站”,让游客在青海感受别样的中国石化加能服务。

天津石油

打造“样板站” 树立新标杆

□何庆涛 姜静

今年以来,天津石油以“5S管理(整理、整顿、清扫、清洁、素养)”作为切入点,以提升站容站貌及整体形象为目标,全力打造了7座公司级“5S”样板站,为加能站经营服务管理打下坚实基础。

天津石油交通加能站就是7座样板站之一。自天津石油开展打造“5S”样板站工作以来,该站以强烈的责任心,不断总结经验、改进做法,推动清洁提升工作全面展开,客户服务评价、厕所环境评价满意度均为100%,实现了“零差评”“零投诉”,站内会员消费占比由18.32%增至37.7%,油品销量也明显增长。

创新工作方法,提升清扫效率。该站明确分工、实施考核,建立清洁长效机制。加能站根据员工班次划分卫生责任区,每周对油罐区、加油区、营业厅等区域进行全面清洁,每逢节假日开展卫生大清扫,营造明亮舒畅的节日氛围。针对不同卫生区域,该站灵活采购各种类型的清扫工具,例如购买伸缩清洁杆对站内立柱、易捷便利店门头进行擦拭,购买



天津石油交通加能站经理张薇为员工缝制手机存放袋。李娜摄

可弯曲的清洁工具对柜顶、加油机顶部等位置进行清洁;创新使用“清洁剂+酒精+水”的混合清洁材料,采取“一喷、一抹、一刮、一擦”清洁步骤,确保清洁高效、彻底。

员工以站为家,用心用情优化服务环境。该站积极响应天津石油“家”文化建设号召,引导员工形成“加能站是我家,我为我家大清扫”的自觉行动。员工花心思、下功夫,用有限的条件美化现场环境,如自行缝制手机存放袋用以规范摆放手机、自费购置厕所喷香机清新环境等,有力优化了加能站环境。

阅读提示

随着消费者需求日益多元化与个性化,加能站已成为展示中国石化企业形象、提升客户消费体验的重要窗口。注重加能站“形象管理”,是中国石化销售企业在新时代背景下实现转型升级、增强市场竞争力的关键举措。

近年来,中国石化销售企业从产品思维向客户思维转变,致力于打造高颜值、高智能、高效率的消费环境,努力满足人民群众对美好生活的向往。各企业通过技术创新和服务升级,实施清洁行动、亮化行动、打造“样板站”等措施,持续改善加能站环境,有效提升企业的品牌识别度与美誉度,以及客户的满意度。

新闻会客厅

嘉宾:



陈兴镇

云南曲靖石油分公司代表、



薛时乐

福建宁德石油副总经理



陈淦

安徽亳州石油副总经理

党委书记

问 优化加能站消费环境助力拓销增量成效如何?

陈兴镇:曲靖石油以系统思维统筹优化加能站消费环境,聚焦设施设备升级改造,因地制宜开展加能站提质增效工作,1~9月,完善25座加能站的配套设施,对11座加能站进行形象微改造,更换50余盏LED灯,维修100余平方米加能站地坪,并组织党员团员志愿者开展30余次深度清洁行动,使加能站消费环境得到明显改善,带动汽油销量同比增长7.84%。同时,统筹开展“综合业务”培训,不断提升员工服务质量,1~9月,客户评价综合得分排名云南石油第一。

薛时乐:宁德石油坚持以客户为中心,不断升级加能站硬件设施,塑造差异化竞争优势。一是推进亮化工程,通过在加油棚顶部加装LED灯具,提升加能站夜间能见度,为顾客夜间加油提供更安全、便捷的环境。截至目前,宁德石油已在寿宁际头站、康坑站等18个重点站点完成了亮化工作。二是顺应能源转型趋势,增设充电桩。宁德石油充分利用站内闲置土地资源,今年累计增设178个充电桩,

带动易捷服务营业额超200万元。三是建设自驾游驿站。宁德石油选择位于霞浦、福安等景区沿线的加能站作为试点,提供旅游咨询、地图指引、免费开水,以及擦车窗等增值服务,提升顾客消费体验,1~9月,宁德石油景区周边加能站整体汽柴油销量同比增长10.17%。

陈淦:在激烈的成品油市场竞争中,油品终端客户对线下消费体验的要求越来越高,亳州石油将优化消费环境作为吸引和留住客户的关键策略。一是提高夜间亮化标准。公司领导带队对24小时营业站点开展夜查,确保照明设备正常运行,对存在设备问题的站点及时维修改造。截至10月底,24小时营业站点占比达到71.1%,油品销售实现逆市增长,计划完成率达102.2%,排名安徽石油第三。二是对委托管理站和租赁站点进行统一升级改造,规范加能站标识,提升品牌形象,车辆进站率和通过率显著提升,1~10月,柴油销量同比增长5.4%。

问 销售企业如何通过“形象管理”吸引顾客并塑造品牌形象?

陈兴镇:曲靖石油致力于为客户提供高质量的“中国石化服务”和高品质的品牌形象。一是持续优化新形象综合加能站。实行“一站一设计”理念,优化站内动线布局,截至目前累计建成18座新形象加能站,大幅提升了高峰期单车服务效率。二是不断优化加能站环境。每周开展深度清洁行动,确保卫生整洁,在53座加能站打造读书角、充电区、休息区等,同时引进咖啡机和自动售货机等设施,满足客户的需求。三是结合当地特色元素提升品牌形象。积极发掘文化资源,实施“长征路上的中国石化”品牌形象提升工程,成功打造了8座红色主题加能站,在23座加能站设立扶贫商品展示区,进一步树立“党和人民好企业”品牌形象。

薛时乐:宁德石油积极开展市场调研,围绕消费者需求不断提升加能站硬件条件,巩固品牌优势。一是明确提升标准。宁德石油制定了详细的改造指导标准,用于优化站内立柱、接口、站房、加油现场、便利店及客户休息区等,实施常态化检查制度,发现设施损坏立即修复,以“低成本”塑造“新形象”。二是开展“香味”营销。在多个站点引入快餐、茶叶、咖啡等,营造温馨舒适的店内氛围,吸引顾客进店,1~9月,宁德石油顾客进店率同比增长12%。三是做好公益品牌建设。以建设司机之家、爱心驿站为契机,进一步改善加能站环境条件,1~9月,宁德石油新建爱心驿站21座、司机之家10座,累计服务户外劳动者、新就业形态员工、进站加油客户等20余万人次。

问 在提升形象的过程中,销售企业面临哪些挑战?如何应对?

陈兴镇:在形象改造的过程中,曲靖石油面临新建或改造综合加能站成本较高的挑战。对此,一是做细项目前期论证工作。建立大数据分析模型,成立项目论证小组,邀请第三方专家评估投资回报率等核心指标,确保项目前期工作的全面性和准确性。二是多形式提高市场占有率。通过租赁、他有他营、合资合作等模式不断拓展营业网点,有效利用闲置资产,预先规划充电、加氢、加气等设备的管线铺设,为用户提供多样化的能源选择。三是用户智能化系统应用。试行“自助加能站”模式,灵活运用“一键加油”“易捷到车”等智能服务功能,进一步改善“ETC+无感支付”智慧加能站建设方案,提升客户消费体验,为加能站形象提升赋能。

薛时乐:在提升加能站形象的过程中,宁德石油面临成本预算不足、服务提升遇到瓶颈等问题。对此,一是合理控制成本。全面考虑加能站形象改造的各个阶段(前、中、后),科学选定改造项目,避免不必要的开支。同时,加强对施工现场的监督,明确驻站人员责任,控制成本的同时保证施工质量。二是提升服务质量。建立和完善加能站

管理服务提升长效机制,加大培训考核力度,组建金牌教练队伍,定期对员工进行技能培训。将员工现场服务纳入绩效考核,推动客户服务制度化、标准化、规范化。

陈淦:受制于加能站占地面积、地方经济水平等因素,亳州石油打造新形象综合加能站的进程相对缓慢,因设计漏项、设计变更导致的超投资现象时有发生。对此,亳州石油多措并举,一是深入细致地进行项目可行性研究和初步设计,合理确定投资概算。二是严格执行招投标程序,加强施工方管理,严肃处理违规行为,施工过程中及时进行局部验收,有效缩短工期,实现降本增效。三是加强区域加能站建设统筹管理,调研分析区域内商圈、社群分布情况,提前规划布局,因地制宜建设加能站、充电桩、司机之家等,确保各站点之间实现业态互补,共同构建“综合能源服务圈”。四是强化数据分析和客户服务,通过建立客户档案,分析客户消费习惯,为客户精准画像,结合活动对员工进行营销培训,提升员工的服务水平,更好地满足客户的个性化需求。

陈小梅 姜巧 骆冬梅 金丹妮 整理提供

新疆巴州石油

加能站变身特色“露营基地”



新疆巴州石油独库加能站的“露营基地”。李雪娇摄

□萨仁花

“长途自驾有点累,所以来加油的时候想休息一下,没想到在加能站也能露营!”一位游客在中国石化新疆巴州石油独库加能站的“露营基地”休息时兴奋地说。

独库加能站坐落于被誉为“中国最美公路”之一的独库公路中段,紧邻电影《飞驰人生》拍摄地——巴音布鲁克景区的入口,是巴州石油首座“旅游驿站”。

由于多部影视作品热播,新疆巴音布鲁克、阿勒泰等地吸引了大量游客。巴州石油充分利用旅游资源,在巴音布鲁克、巩乃斯、罗布人村寨等景区周边站点打造“旅游驿站”,对站内环境进行升级改造,利用闲置空间打造“露营基地”,配备露营桌椅、帐篷等设施,利用周边景点元素、串灯、盆栽等装饰围墙,让站点华丽变身,休闲露

营氛围“拉满”。顾客进站加油购物时可享受室外露营、拍照留念、泡饮热茶、旅游路况提示等服务,大大提升了消费体验。6~9月旅游高峰期,巴州石油“旅游驿站”车流量同比增长80%,汽油销量同比增长5%。

此外,巴州石油围绕客户需求,还在加能站内打造了爱心驿站、有氧驿站,并积极实施罩棚、顶棚、便利店店美翻新,以及开水机、洗车机、充值机等设备升级,营造整洁、温馨、高效的加油氛围,擦亮中国石化服务窗口品牌形象。

近年来,新疆石油发挥当地资源优势,持续拓展业务范围,定标准、靓环境、提服务,严纪律,充分完善各站点服务功能,改善加能站消费环境,打造具有当地特色、客户充分认可且可推广的样板站,以点带面实现全疆加能站形象大升级、服务大提升,促进了经营水平显著提升。

山东菏泽石油

亮化工程让加能站“靓”起来

□李天浩 刘芳

夜幕降临,华灯初上。山东菏泽石油城区片区005站开启了檐口、加油机灯箱等照明设施,中国石化品牌标识在灯光的映衬下格外醒目。

为优化消费环境,2023年起,菏泽石油对辖区加能站实施了“亮化工程”,城区片区005站便是其中之一。改造前,该站夜间照明亮度不足、辨识度不高,许多车辆在行驶中容易忽略该站。为此,菏泽石油将该站改造成新形象站,通过多样化且具有特色的外观设计,005站焕然一新。一到夜间,该站灯火辉煌,形象亮丽,给予车主强烈的视觉冲击,不再容易错过。同时,菏泽石油还对部分加能站实施以罩

棚、檐口标识、灯箱、品牌柱照明等升级改造为主要内容的亮化改造行动,包括在罩棚、檐口安装LED灯带,增加洗墙灯,优化便利店照明等。截至10月底,已有35座加能站完成了亮化改造,进一步提高了加能站辨识度,助推企业拓销增量。

为促进形象、服务双提升,菏泽石油积极打造形象标杆站,开展环境亮化、提服务,实施“治破治旧”措施。对卫生死角进行彻底清理,重新规划站内绿化带、停车位及楼前屋后布局,对损坏或老化的设备进行修复或更换,通过全面、统一的整治措施,加能站的服务环境更加整洁有序。同时,菏泽石油构建多元化的服务体系,增设洗车点、充电车位、爱心驿站等,充分满足客户多样化需求。“现在,我们的



山东菏泽石油城区片区005站改造后的夜间亮化效果。刘芳摄

江西吉安石油

“我爱我家”助加能站展新颜

□李丹红

为巩固加能站“治破治旧”成果,全面提升加能站整体形象,江西吉安石油开展“我爱我家”清洁提升百日竞赛主题活动。此次活动将加能站细分为油罐区、加油区、便利店等12个特定区域,以“净化、亮化、美化”为目标,打出“翻、刷、整、除”清洁组合拳,力求打造让客户满意的加能站环境。

坚持日常清理与定期整治相结合。各加能站采取“定区域、定人员、定标准”的策略,每日固化分管区域的地面清扫、加油机维护、油污清理等清理任务,做到“天天扫、班班清”,养成良好的清洁习惯。每周制订一项重点任务计划,持续对加能站每个区域、每台设备进行深度清洁。针对加油区,制订去污渍、去油渍、去胶渍的“三去”计划;针对排水沟、洗车机污泥沟池,实施“清泥”行动;针对油罐区、绿

化带,进行“修饰”处理,确保加能站卫生无死角。

发挥“树标杆,先进带后进”的模范作用。县、区公司管理团队在日常巡站时,将加能站环境和内务列为必查项,并在管理群分享优秀站点的先进经验和优美环境,激励其他站点的学习。此外,组建专门的“治破治旧”帮扶小组,集中力量对重点、难点区域进行深度清洁,推动加能站“旧貌换新颜”。

构建清洁提升的长效机制。建立清洁绩效考核体系,明确各个卫生区域的责任人,将加能站清洁状况纳入专项调研、监督检查和日常巡查的评估范畴,持续追踪问题整改进度,确保改进措施得到有效执行。6月,吉安石油对全区加能站的清洁工作进行评比,评选出一批卫生干净整洁、物品摆放有序、陈列赏心悦目的加能站,以良好的基础管理助力经营工作。