

“客户在哪里,我就在哪里”是方秀清的工作信条。从仪征化纤一名普通业务员出发,到有机化工领域的营销专家,再到横跨改性塑料与家电两大行业的服务标杆,方秀清用30年销售积淀与满心热忱,诠释了以客户为中心的市场服务理念——

“金牌姐姐”方秀清的服务密码

何翔任/文 宋磊/图

方秀清, 化工销售公司 专职大客户 总监

“我们有3000多个供应商,战略供应商十来家,但是中国石化和我们是最紧密的,反应迅速、服务最优!”9月15日,金发科技广州总部,采购部副部长沈发强告诉记者,“方姐是服务客户的金牌姐姐。”

在石化行业产能爆发、竞争加剧的转型关口,中国石化化工销售公司开启战略客户服务改革,大客户总监岗位应运而生。从仪征化纤一名普通业务员出发,到有机化工领域的营销专家,再到横跨改性塑料与家电两大行业的服务标杆,方秀清用30年销售积淀与满心热忱,诠释了以客户为中心的市场服务理念。

破局者 跨界出征的“闯将”

2023年8月,化工销售公司大客户总监岗位首次公开招聘,来自化销华东的营销专家方秀清毅然报名。彼时,她面临双重挑战:非合成材料专业出身的“跨界短板”,以及即将退休之际与30多位年轻专业应聘者的正面交锋。面试时,有评委带着疑问:“你是不是走错门了?”“我就是干这个活儿的!”她的笃定与激情,以及她身上“百折不挠的钻劲和韧劲”,最终让她在激烈竞争中脱颖而出。

上任之初,方秀清便背着双肩包走进金发科技总部。这个刚接手的全球改性塑料龙头企业,连同后来的海尔、美的等6家行业头部客户,构成了她的服务版图。“客户在哪里,我就在哪里”是她的工作信条——在金发科技,她争取到“专属”工位,从门卫到高管都能熟稔招呼;为对接海尔高层,她在火车站见缝插针抢抓交流时机;与普利特负责人初遇时,她在机场候机大厅完成首次深度沟通。

“年龄不是障碍,真诚最有力量。”面对客户团队中大量的90后、00后,方秀清主动融入,教新人入职的采购对接流程,为年轻员工提供职场咨询,甚至记住了每个人的业务痛点。金发科技采购部聚烯烃采购组长坦言:“无论是面对客户时的耐心倾听,还是推进事务时的资源协调,她都展现出极强的主动性和执行力。此外,她乐于与年轻人打成一片,每当我们遇到困难,她都会主动提供帮助。”

服务者 客户身边的“百事通”

“客户是咱自己人”,这句挂在方秀清嘴边的话,是她服务哲学的生动注脚。她打破传统出差交流模式,以“驻厂服务”深度洞察需求,用“首问负责”闭环解决问题,让“管家式服务”成为中国石化的新名片。2023年下半年,金发科技ABS采购经理深夜求助,因产能波动面临原料缺口。方秀清当即联系华东区域产品经理与高桥石化,从当晚到次日正午,十余次沟通协调,最终为客户解决了原料供应问题。“即使满足不了全部需求,也要让客户看到200%的努力”,这是她的服务底线。

更令人称道的是她解决“老大难”问题的能力。金发科技提出包装定制化需求一直未果,方秀清直击症结,组织生产企业与金发科技15人联合办公,在现场勘查次日便敲定解决方案;在海尔采购PS业务划转期间多方意见难以统一,她找准关键决策人,通过线上专题会解决分歧,推动业务交接。“在她身上我们看到国企服务的无限可能。”美的采购中心经理的评价道出了客户心声。

在技术服务领域,方秀清化身“市场红娘”。她牵头组织中国石化产销研团队与金发科技开展首次总对总技术交流,100余人参会形成20余项开发计划,其中抗虎皮纹材料成功实现进口替代,已广泛应用于汽车保险杠生产。茂石化研究院技术专家深有感触:“她让我们直接对接终端需求,新产品开发准确性得到较大提升。”

协同者 产销研用的“纽带”

大客户总监的核心价值,在于搭建多方协同的桥梁。方秀清创新构建“同频共振”工作机制,在客户、化销、生产企业、科研院所之间架起高效沟通的纽带,让产销研一体化优势充分释放。

在内部协同上,她推动区域公司经验共享,建立“问题清单—方案制定—落地跟踪”工作机制。针对不同区域间的业务差异,她组织案例交流会,让好做法快速复制推广,完善标准服务方案。中科炼化生产技术部工程师形象比喻:“她就像会说话的

桥梁,既能传递客户需求,又能协调内部资源,把各唱各调变成合唱共鸣。”

产品研发领域,她打造“线上+线下”双轨交流平台,组织研发人员定期与客户对接,及时疏通流程堵点。在她推动下,中国石化与金发科技建立扁平化沟通群,生产、物流、研发人员直接对话,沟通效率有效提升。2024年,双方联合开发的多个新产品项目落地,助力金发科技实现原材料国产化替代目标。

资源保障方面,她为6家大客户量身定制“一户一案”保障计划。每次系统内生产企业检修之前,她都会主动对接客户与企业,敲定资源保障计划。当装置遇到突发情况时,无论多晚她都会尽快摸清状况,准备出几套可行方案。“她不仅解决眼前问题,更站在我们的角度帮忙想应对不同情况的方案。”海尔采购部负责人如此评价。

传承者 团队成长的“灯塔”

“独行快,众行远。”作为拥有30年经验的“老石化”,方秀清担当着良师益友的角色,将经验毫无保留地传递给年轻一代。

在客户企业,她是年轻采购人员的“引路人”。金发科技新员工于于对接时,她当场拨通区域销售负责人电话,承诺“24小时响应”,帮新人建立信心;在中国石化内部,她是青年客户经理的“导师”。年轻人跟着她出差时,总能有所收获:“方姐提醒我提前做好各种功课,提早半小时到客户公司,细节里藏着专业;教我如何打破各种壁垒,一步步推动目标达成。”

她的学习热情更感染着身边人。为更好地与外商交流,通过半年突击学习,她的英语水平基本满足内外贸要求;接手家电行业后,她先是啃下白电产业链基础知识,再向系统内外的专家和客户深入请教,以便交流时能精准对接客户技术需求。“每天都要看行业动态,好奇心是最好的老师”,这种终身学习的态度,也带动身边的同事和伙伴不断丰富自己的客户服务“技能包”。

如今,方秀清的服务效应持续发酵:客户满意度显著提升,头部企业主动扩大合作规模;团队能力不断增强,她带教的客户经理成为区域骨干;协同机制日趋完善,中国石化与战略客户的合作从产品供应延伸到联合研发和产业链融合。正如

化工销售公司领导所言:“要不吝于用小事积累信任,让客户看到中国石化的变革决心与动作,将战略客户与我们紧紧地绑定在一起。”

从跨界出征到行业标杆,从个人攻坚到团队赋能,方秀清在大客户总监岗位上,用闯劲打破壁垒,用真心赢得信任,用智慧凝聚合力。在石化行业高质量发展的征程上,这位“金牌姐姐”正带着她的服务密码,书写更多协同共赢的新篇章。

记者手记:

在金发科技广州总部的办公区见到方秀清时,她正在紧张忙碌着,金发科技的采购人员不时过来和她交流几句,大家都亲切地叫她“方姐”。“我更像是一个总枢纽,左边连着公司的资源,右边连着客户的需求。”方秀清笑着说。

当前,全球化工产业正经历深刻变革,市场竞争早已跳出单一产品性能比拼的范畴,转向研发、生产、供应、服务全链条的价值较量。扎根化工销售一线30年,方秀清的成长轨迹,恰是企业从“卖产品”向“创价值”转型的缩影。

从普通业务员到能精准对接客户需求、她的秘诀是用脚步丈量服务温度。有的人坐在办公室等订单,她却常泡在客户的生产车间,听设备轰鸣,看生产流程,从细节里捕捉客户需求没出口的需求。“真正的服务不是等客户找上门,而是提前发现问题,解决问题。”

采访前一晚,方秀清为了对接客户的紧急需求,加班到凌晨,一大早就提前到公司梳理解决方案。她的脸上仿佛看不到疲惫,“干这行,热爱比什么都重要”。她的语气里满是激情。

如今,能源转型加速推进,化工产业高质量发展需要技术与服务双轮驱动。销售公司的转型实践证明,把客户需求放在心上,与客户同频共振,才能在激烈的市场竞争中站稳脚跟。而方秀清的故事,不仅是这家企业转型的一个缩影,更给整个化工行业提供了一份“以客户为中心”的生动教材——当企业把“创价值”放在比“卖产品”更重要的位置,收获的不仅是订单,更是长久的信任与行业的未来。

在新疆博斯腾湖畔,刘恩昌1个人,守着8口井,把孤寂岁月熬成了石油人的赤诚勋章。小站多次评为环保先进单位,没有一滴油污污水流入博斯腾湖——

博斯腾湖畔的守井人

常换芳 张秉宇 俱云娟 文/图

“和油井在一块儿,俺心里就踏实得很。”刘恩昌的声音不高,还带着浓郁的河南口音。初见他的人,多半会将他归入最寻常的石油工人行列,个头不算挺拔,黝黑的脸上因长年风沙吹拂而泛着红晕,可只有熟悉他的人知道,刘恩昌有着一颗滚烫又执着的心。

刘恩昌是河南油田新疆采油厂宝浪采油巡检班本布图3号计量站的站长,2006年10月入疆后,就来到了博斯腾湖畔,在本布图3号计量站工作。

最初,他和同事们并肩守护这座湖畔小站,日子在默契协作中流转。转折发生在2015年9月。当最后一位同事离开,这座依湖而建的小站,只剩下刘恩昌一个身影,从那时起,他成了这座小站唯一的守护者。

一个人,8口油井,一间小屋,在旁人看来单调孤寂的时光里,刘恩昌却倾注了全部的温柔与专注。

今年8月15日,集团公司环保大检查组脚步踏上小站。当“没想到一个人管理的小站如此规范、干净”的肯定响起时,刘恩昌黝黑的脸上泛起了比平时更浓的红晕,乡音里满是藏不住的幸福:“对咱石油人来说,哪有比这还开心嘞?”

风掠过博斯腾湖的湖面,吹向本布图3号计量站,抽油机有节奏地起伏着。刘恩昌望着那熟悉的“驴头”,眼里盛着与19年前初到这里时一样的光。那是他对石油的热爱,是对坚守的笃定。

“企业需要,咱就上!”

“别看老刘闷不吭声,心里可有主意呢!”说起刘恩昌,宝浪巡检班班长马飞脱口而出。这评价不是没来由。

2006年,河南油田号召全员通过外闯市场的方式,支援西部建设。当时,刘恩昌还在采油二厂原井楼油矿工作,一听说要支援西部建设,他生怕错过,小跑到领导办公室去报名。

“你想好了?不后悔?”领导再三确认。

“俺当过兵,想好的事从不反悔!”刘恩昌态度坚决。

当时,刘恩昌报名去新疆的事在同事间还产生了小轰动。不少人觉得他是出风头,也有人觉得他傻,跑到离家那么远又那么苦的地方去,不知道图个啥。

“俺年轻,有想法有技术,企业需要,咱就上!没啥可犹豫的!”回忆起当时的决定,一样的河南话里,刘恩昌的语气更坚决。

一个人,敢扛一座站

“蓝天、白云、芦苇荡,白鹭、红柳、博斯腾湖……俺这小站美哩!”在刘恩昌的眼里,小站赛仙境。

本布图3号计量站的位置特殊,距博斯腾湖仅300米,风景优美,但距离最近的生活基地有20多公里,孤寂是这里的日常底色。他肩负的担子不轻:8口油井的日常管护、站内原油装车拉运,还有时刻不能松懈的环境保护任务,每一项都考验着守护者的耐心与责任心。

时间回到2015年,那时的小站还是外部承包模式,4名石油工人驻站,日子在协作中平稳度过。可一场低油价的挑战突然袭来,河南油田决定于当年9月启动内部人员承包机制,让更熟悉站场情况的人来“当家”。消息传来,站里一时安静下来。谁都知道,一个人守着站,要扛下所有活儿,难。

就在众人犹豫时,刘恩昌的声音响了:“这个站我熟悉,我来!”语气没有丝毫迟疑,这不是他第一次做出“出人意料”的决定。

生产、安全、效益、环保,样样要过关。一个人守,忙、累、压力经常交织在一起。

一人守站,考验的不仅是耐力,更是对工作的极致较真。取油样是小站最基础的工作,可怎么取,分几次取效果大不一样。4小时巡一次井,两小时记录一次压力,这里没人监督,可刘恩昌在操作规范上没打过折。与博斯腾湖的秀美风景形成反差的,是夏日里无孔不入的蚊子,一张嘴说话,蚊子就会瞅准机会往嘴里飞。巡井时,刘恩昌在脖子上围一条白毛巾,一路小跑,

完成巡井、取样、擦拭设备等工作。

旁人都觉得一个人难免寂寞。刘恩昌不这么认为:“时间都不够用,没空寂寞。”

他的时间都用来琢磨事儿了。他给站内8口油井建立了一个可随身携带的资料本,上面记录着每口井开采的层位、井深、泵的型号等。小站的配电室、计量间、油井、负压水套炉等设备上,也被做了巡检标识,该巡什么、什么时候巡,一目了然。在他的精心呵护下,小站日产长期稳定在10吨以上。

今年1月10日,该站的水套加热炉燃烧器出现故障。零下35摄氏度的天气,路面结了冰,远在库车的厂家无法来维修。刘恩昌用扳手试探着拆开燃烧器,发现烟道被堵。烟道狭窄,工具无法顺利进入。他用铁板自制了一个工具,弓肩缩背,花费了七八个小时,才把烟道里的杂物清理干净。等回过神,天空已是星光点点。

“美!”在刘恩昌心里,小站运行平稳,就是美。

守护一池湖水,不含糊

“俺这站像景点,美着哩!”刘恩昌指着小站门口“落霞与白鹭齐飞,湖水与油井相映”的对联,自豪地介绍。

小站的确很美。在蓝天的映衬下,博斯腾湖碧波荡漾,成群的白鹭闲庭信步。小站四周,芦苇随风摇曳,一丛一丛的红柳争相竞绿,给这个处在戈壁的小站增添了几分浪漫。河南油田给这个小站取了一个好听的名字白鹭窝。恰是这些美,给刘恩昌带来了不小的环保压力。

博斯腾湖是全国最大的内陆淡水湖,也是南疆巴音郭楞蒙古自治州唯一的水源地,是新疆环保重点监控对象。

从日常巡检的毫米级泄漏排查,到特殊天气的分钟级响应,每一项操作,都关系着沿湖地区的生态安全。刘恩昌坚持预防为主、防治结合,将精益求精贯穿整个工作流程。

夏季,紫外线强烈,油井及管线需要反复刷漆来防腐。油漆有一点脱落,他就不厌其烦,争分夺秒去补。冬季来临之前,他早早就给管线穿上过冬服,不让管线受冻。



本布图3号计量站全景。

刘恩昌在测量井口温度。

刘恩昌,河南油田新疆采油厂宝浪采油巡检班本布图3号计量站站长,集团公司优秀党员、河南省“五一劳动奖章”获得者

对站内的垃圾,他更是视为眼中钉、肉中刺,废油、废抹布等,都分类存放在密封容器中,并张贴上危险废物标识,以防和生活垃圾混淆。

每天,干完站内的活儿,他还要到湖边看看水位有没有上涨,时刻保持高度警惕。今年7月,刘恩昌从新闻里得知新疆地区发生了洪涝灾害,立即把库房内的58种防洪抢险器材全部倒腾到院内,一件件地检查。冲锋泵不漏气?柴

油机能不能发动?救生衣能不能用?全部检查一遍后,他才静下心来。

多年的精心守护,让刘恩昌看到了一分美景,也得到了一份安心。

小站自1997年建成投产至今,没有一滴油污和污水流入博斯腾湖,多次被评为集团公司绿色基层队,还被新疆维吾尔自治区、巴音郭楞蒙古自治州评为环保先进单位。