

# 内修外练有担当 逸兴遄飞树形象

## ——中石化山东青岛石油分公司“奋力推动企业增量创效”纪实

□ 李倩 肖青 程结阳

时间之亘流，逝者如斯，不舍昼夜。时间却也是最忠实的记录者，将每一个时刻都重重铭刻。

让我们回到2018年6月。2018上合青岛峰会召开在即，中石化山东青岛石油分公司（以下简称：“青岛石油”）坚持“一切服从峰会、一切服务峰会、一切保卫峰会”为宗旨，不断强化内部管理、外树企业形象，多措并举做好峰会决战阶段工作，以实际行动保障上合峰会在青岛顺利召开。

他们美化站容站貌、树立窗口良好形象；他们规范仪容仪表标准，展示员工良好形象；他们全程督导检查，提升管理空间；他们确保资源安全供应，加强油品质量管理……

每一个细节的执着，每一个流程的尽善尽美，是青岛石油将各项管理措施延伸到“最后一公里”，不断提升综合服务水平，凝聚整体合力打赢上合峰会攻坚战缩影，更是他们内修外练、全力展现中石化新形象的有力展现。

站在此刻，回望往昔，青岛石油实现了自己的每一句承诺。

在过去的一年里，青岛石油面对日益严峻的企业内外部环境，紧紧围绕“五大攻坚战”任务目标，彻底转变观念，勇于担当引领，高效改进作风，科学应对竞争，全力增量创效，管理水平、队伍素质、政治生态和企业形象得到了有效提升，全年销售成品油104万吨，成功实现扭亏为盈。

### 提升 从内修开始

在过去的一年里，青岛石油让理想转化为行动，让行动转化为成绩，让成绩获得认可。

但是，成绩的取得绝非偶尔，这与青岛石油不断强化企业内部管理水平是分不开的。

他们首先从执行力的提升入手，打造高效管理团队。

“团队”二字，蕴含着极大的力量。如何最大程度地挖掘团队潜力，让合力最大，青岛石油可谓足下了功夫。

他们抓住管理团队这个关键，按照“服务、效率、效益”的原则，打造高效执行的管理队伍。

在具体实践中，青岛石油建立并坚持开好每周一次的经营和管理两个周例会，密集推进各项经营管理工作，同时简化督办内容和程序，注重督办效果，督促机关管理人员去除惰性，加快工作节奏，转变工作作风，提高企业运转效率，确保各项工作质效兼优。

为了激发中层管理人员干事创业的动力，开展好干部队伍述职评议，班子成员、中层干部和员工代表“一人一票”，充分体现民主。

与此同时，成绩及时在OA中进行公示，运用好评议结果，考评后五名诫勉谈话，履职不到位的给予调整，全年共调整干部15人次。在此基础上，每月由县区公司对公司机关部门的服务、效率、担当引领等能力进行评价打分，各单位评分票不公开，综合评分靠后的由主要领导约谈，有效激发了各部门工作动力。

青岛石油还科学运用鲇鱼效应，后备人才培养成效明显。

他们根据《青岛石油分公司后备人才选拔培养方案》，落实选拔、培养、监管措施，优化人才成长通道。在2017年后备人才库的基础上，通过考核择优、竞赛比武择优、部门推荐等方式，选拔优秀人员31名参加公开竞聘，层层筛选，最终确定2018年后备人才20人，平均年龄33岁，充实了“85后”为主体的后备人才队伍，为公司持续快速发展提供了人才资本支持。

加强专业培训，做好18位现场经理的调度、培训和帮扶，经过一年的使用和历练，取得了明显成效。

青岛石油充分发挥薪酬考核的激励作用，强化价值和贡献导向，调整薪酬考核办法，做实增量考核、高标号考核，增强薪酬分配弹性，拉大收入差距。机关管理人员效益薪酬与公司经营指标联动，年终考核实行ABC档级差异化分配方案，鞭策落后，激励先进。

通过一年来的努力，青岛石油提振了管理队伍精气神，精神面貌焕然一新，工作活力日益高涨，工作效率和效果不断提升，为企业持续有效发展奠定坚实的人才支撑。

其次，在全力增量创效上，他们引领市场



青岛上合峰会期间，在提供优质服务的同时，严格执行加油机轮流值守、一人一枪的安全规定。图为青岛石油3站员工正在给峰会执勤车辆加油。

理性竞争。

青岛石油始终坚守增量创效这个根本，按照市场“控制区、平衡区、竞争区”进行总体把控，因时因地采取“一站一策”“差异化竞争”策略，寻求最佳量利平衡点。

“控制区”，以保利为主，重点实施加油卡优惠政策稳定客户；

“平衡区”，加强与主要竞争对手沟通，控制价格直降空间，通过开展“优惠日”营销活动，满足价格敏感和要求享受快捷服务的两类不同客户需求，确保量利兼收；

“竞争区”，敢于亮剑，强化区域市场控制力。

通过开展对标活动，青岛石油及时查找问题不足，动态调整相关经营指标考核权重，增强广大员工扩销增量积极性。重点实施了客户转卡竞赛、复营站回流率考核、私家车现金转卡优惠等活动，通过每日晒单、月度考核，奖励先进、鞭策后进，客户稳定率明显提升，汽油持卡消费比例由年初的44.6%提升至50.6%。

为了加大落后区域的督导帮扶力度，青岛石油成立零售营销专家队伍对重点站实施帮扶，针对汽柴油销售占比转换和油枪老化、油品摆布困难、效率低等问题，结合双罐双线改造新增25个汽油罐，更换多枪加油机241台，为扩销增量、效率提升奠定了基础。

大力推广客户微信群，做好营销政策的宣传推广，以汽油销售为主的加油站大都建立了2-3个500人人群。市区99站在11月份的“店庆日”活动中，创下单日销售汽油85000升、现金转卡客户239名的佳绩。

越是艰难时刻，越见英雄本色。面临双罐双线改造的巨大压力，青岛石油科学安排改造时间，统筹考虑营业室、便利店等改造项目，环环相扣，落实“三线五组”监督管理模式，从安全、质量、工期方面全方位做好施工管理，按期完成了200余座加油站点的改造任务，改造速度和数量全省名列前茅。

### 改变 从市场攻坚开始

市场攻坚，注定是一场硬仗。

困难与挑战，并未让青岛石油退缩，反而激励了他们迎难而上斗志。

2018年9月3日，青岛石油召开“砥砺前行、全力冲刺、打赢市场攻坚战”第四季度誓师大会，进一步增强全员危机意识、效益意识、服务意识，坚决打好2018年最后一个季度的市场攻坚战。



图为青岛石油10站站长赵霞正在整理商品堆头



图为青岛石油20站员工向客户宣传燃油宝独特功效

市场的“天时地利”，而是靠平时的“多听、多说、多跑”这三招“独家秘诀”开拓市场、提质增效，经营指标创多项记录。

2018年2月，青岛20站站长许娜获悉附近一竞争对手加油站将要施工改造一个月的消息后，立即召开站务会，要求员工要紧抓这一千载难逢机遇，开展争取竞争对手客户营销对策，讨论决定“三步走”。

第一步是招揽客户。员工们利用加油站路口车辆等红灯时机，向车主们散发中石化油品宣传单，通过“撒网”营销方式将一些新客户引进站内。

第二步是宣传政策。加油现场，员工们特别“照顾”没办理加油卡的现金客户，加强与客户们亲切交流，询问客户日常习惯性加油站点，并积极宣传中石化加油卡充值优惠政策，让客户们充分了解充值返利、电子券这些看得见摸得着的实惠。面对一些对油品优惠政策摇摆不定的客户，员工们便改变营销策略，向客户们介绍“每一滴油都是承诺”的内涵。

第三步是引导客户。通过前面工作铺垫，对有意向办卡的客户，员工们积极引导，让客户充分利用现有优惠政策，加好油同时还享受优惠福利，努力争取、引导这些从竞争对手过来的客户现场办卡，直接锁定了客户群体。

就这样，在他们的努力下，青岛20站而3月份充值额即达到1100万，环比增幅57%；发卡921张，环比增幅31%。

这些骄人数据背后蕴含着全体人员的艰辛与付出，员工们兢兢业业，任劳任怨，夯实基础管理，开拓经营思路，多措并举扩大销量，为打赢扭亏脱困战目标而努力。

### 信任 从“揭开面纱”开始

直接服务于大众，诚信是青岛石油的核心竞争力。

但是，面对石油销售企业，消费者心中的疑虑并不少。

加油枪频繁“跳枪”是否有猫腻？50升油箱能加出60升汽油，加油机计量器是否暗藏玄机？中石化油品质量为什么在消费者口碑中这么好？加油站打手机真的可能引起爆炸吗？

为了解开消费者提出的种种问题，青岛石油打开大门，在2018年中石化公众开放日第三季——青岛站的活动中揭开了这层神秘面纱。

2018年7月27日，中石化公众开放日活动如约而至岛城，全方位探秘中石化构建的智慧能源全产业链，车主日常遇到的这些众多疑惑在这次活动中也会一一揭秘。

此次开放日的目的是，全面向公众免费开放科普工业游，开门开放办企业，邀请社会各界人士探秘智慧能源，共享至美生活，体现了青岛石油践行绿色低碳发展战略、敞开大门与社会公众零距离沟通的决心和诚意。

活动当天，笔者走进中石化青岛分石油公司，随着活动主题乐曲《Sinopec Open Day》的响起，中石化公众开放日青岛站拉开序幕，全方位探秘中石化企业构建的智慧能源全产业链，了解“一滴‘好油’是如何炼成的”。

“你知道石油、天然气是怎么形成的吗？你知道石油在不同温度下提炼出来的成品是不一样的吗？”

“人的一生要‘吃掉’551千克石油，要‘穿掉’290千克石油。”

……在智慧小课堂环节，讲解员通过播放宣传片《油田的秘密》，向大家介绍了石油是什么、石油是怎么获得的、石油是如何炼制的，普及生活中的石化知识。他们还与参观者进行了石油产品接龙游戏等互动体验活动，让大家了解到生活中的石油，不仅仅是车用油，还有很多东西都与油品有关，包括衣服、食品、化妆品等。

随后，大家乘坐智慧巴士前往李沧油库，途中观看了入库前的视频安全教育，了解了安全注意事项。

来到油库后，工作人员对上中下游一体化沙盘进行了讲解，让公众代表了解中国石化上游勘探开发、中游石油炼制、下游油品销售企业概况。

据了解，李沧油库主要储存汽油、柴油，负担青岛成品油市场70%的供应量，参观现代化的油库中控室、发货平台、环保设备设施，并现场观看了油罐区灭火实战救援演练，深入了解了中石化严格的油品质量监管体制，以及油库油品储运收发和资源配置等规范的业务流程。

“为了保障安全，我们储罐区设有固定式消防冷却水系统和固定式泡沫灭火设施。一旦发生火灾，这两个系统会自动启动，确保相邻的储油罐不受影响。安装了油气回收、雨水与含油污水分流等系统，大大降低含油污水流出造成环境污染的风险。”工作人员说道。

加油是汽车使用过程中出现频率较高的一个环节，与加油站打交道是车主们的“家常便饭”。

在参观中石化青岛10站时，讲解人员向大家介绍了加油机构造、计量管理等等最为关心的问题：“大家请看，这台加油机分为上下两部分，上半部分是加油的‘大脑’，主要有数据主板、芯片等电脑装置，下半部分是加油机的‘身体’，里面安装了电动马达、油气分离器、计量器等机械装置，这些带有铅封的设备全由当地质监部门施封的……”

在加油站，工作人员现场拆解加油机，为公众讲解加油机的构造与工作原理，公众代表通过参观油品销售环节，实地体验加油站优质服务，近距离检测油枪、油气回收、易捷便利店等，亲身体会“每一滴油都是承诺”。

“加油时跳枪，是不是真的和网上说的一样是揩油现象呢？”面对公众的疑问，工作人员耐心解释，油量是根据加油机的计量器计算出油量的，而跳枪是因加油枪端口设有一个自封装置。加油过程中，油满上来，或是油液接触到自封装置，加油枪会自动关闭、停止加油，这就是我们俗称的跳枪，这个时候，计量器也会停止发油。所以加油时碰到跳枪情况不必惊慌，并没有发生少发油的情况。

针对现场观众提出的各种疑惑，工作人员逐一进行了讲解，拨开了消费迷雾，增强了消费信心。最后，大家还对便利店、“五小建设”进行了参观，进一步了解了“易捷万店无假货”销售理念和企业的人文关怀理念。

这次活动围绕探秘智慧能源，共享至美生活，全方位向社会公众展示中国石化青岛石油在推动新旧动能转换、奉献清洁油品、服务油品发展中，追求安全、环保、品质、创新、服务以及公益担当中所做的不懈努力，充分展示了中石化青岛石油创新、绿色、开放的企业形象。



图为青岛石油3站员工在给青岛上合峰会官方车辆加油



图为中国石化公众开放日山东石油青岛站期间，社会公众代表参观青岛配送中心李沧油库发油台设备。



图为井然有序的加油车辆正在青岛石油20站排队加油

本版摄影 程结阳