

一个人改变一座加油站

□ 美言 袁艺 本报记者 丁国明

在机关上班,还是在中石化这样国有特大型企业,是刚参加工作的年轻人的梦想。然而,王朝文却放弃了舒适的工作环境和让人羡慕的工作岗位,毅然到加油站当一名站长。

王朝文是中石化六盘水石油人力资源部助理,2011年毕业于贵州省财经大学,中共党员。2015年5月,王朝文主动申请到加油站工作,现任六盘水石油水城加油站站长。

3个月,重新起航

“作为大学生,一来就在机关办公室上班,我最缺乏的就是基层工作经验。”面对亲朋好友的困惑,王朝文坦然说出了心里话。

水城加油站是六盘水石油的一座老站,也是曾经取得过很多荣誉的最早的标杆加油站。但近两年来,加油站的管理、员工服务、经营绩效都有较大滑坡。1—4月,水城加油站轻油月均销售计划完成率95.79%,同比下降6.44%;非油品下降22.6%。

为了让这座有着悠久历史的老站重新焕发生机,分公司、县公司采取调整站长、调整员工等多种措施,但收效甚微。

2015年5月1日,王朝文到水城加油站上任,在加油站其他员工全部留用的情况下,仅仅三个月的时间,水城加油站就重新起航了,焕发出了新的生机与活力。员工脸上有笑脸了,顾客进站有问候声了,加油时有推销声了,销售业绩也随之提高。5—7月,轻油月均计划完成率125%,同比增长9.23%,高于分公司平均6个百分点;非油品月均计划完成率104%,同比增长140%。同时,在省公司“创标杆、建家园”活动检查中,列全省检查站点第一名。

王站长初露锋芒,其成功之路归纳起来就6个字:诚信、带头和服务。



诚信,换得众人心

“以心换心,才能把员工的心拢在一起,加油站才有生机。”王朝文说。

刚到加油站,员工们一脸不屑,都想看一看这个新站长怎么“表演”。但让他们奇怪的是,这个站长没有立即召开站务会宣布纪律、提出要求,而是像一名普通员工一样在加油机旁给顾客加油、推销非油品……一连几天,有的员工觉得不好意思也出来一起加油了。

一天下午,王朝文正准备下班,看到小官上班有些心不在焉,便主动问她有什么困难。小官说她丈夫今天也要加班,没人做饭给读小学的儿子吃。王朝文二话没说回到站长室穿上工作服,让小官回家去照顾儿子。

王朝文渐渐地与员工拉近了距离,有的还主动给他谈一些以前工作中的问题。王朝文觉得时机成熟了,便一个一个地与员工谈心,虚心请教一些老员工加油站现在存在哪些问题,如何才能把加油站工作做好,如何重整水城加油站昔日雄风。王朝文

的真诚和虚心,赢得了加油站员工的好感和信任,大家纷纷表示,不做出成绩来就对不住自己,也对不住这座站的历史。

带头,勇于承担

“任务,我和你们一起承担。”王朝文斩钉截铁地说。

今年1—4月,由于市场疲软,无论是轻油销售还是非油销售都没有达到计划进度,每月任务一下来,员工都有较大的畏难情绪。王朝文把月度任务细化到每个人、每一天,而他自己领了最重的一份任务。员工一看每天的任务其实并不多,还不及一条好烟的价格,更主要的是看到站长都有任务,自己还有什么好说的。

一天下午,王朝文的一个熟人到加油站要买两条大重九牌香烟,便利店管理员便把销售额记在了王朝文的任务上。王朝文知道后立即纠正,说凡是进站的销售都是大伙的,自己的任务会到外面去销售。

站长的以身作则,让大家既感动

又惭愧。于是,员工们都卯足一股子劲,不能给站长丢脸。

服务,顾客不能怠慢

“我们的工作就是让顾客高兴而来,满意而去,我知道你当时很忙,但再忙也不能怠慢顾客。”王朝文也有严厉的一面。

5月20日正是传统端午节,进站加油的车辆特多。王朝文正在3号加油机给顾客加油,突然听到有顾客在抱怨。原来,一顾客叫加油员给他抬一件水到车上,加油员当时正在给另一客户加油,没有来得及就怠慢了。王朝文立即过去给顾客把水送上去,并赔礼道歉。交接班后,王朝文找到当时的加油员进行批评、教育,这名加油员觉得很委屈。王朝文举例说,如果你到哪家餐馆吃饭,其他桌比你来得晚但饭菜都上齐了,还没有上你的,你是什么感受?

这名加油员认识到了自己的错误,表示在今后的工作中改正自己的不足。6月份,这名加油员当选为水城加油站非油品销售的标兵。

三大运营商齐换帅 铺路改革还是提速降费引人关注

(上接G01版)

有业内人士认为,从此次的人事安排来看,也能看出主管部门希望推动提速降费的决心。之前作为分管电信行业的工信部副部长,尚冰一直是工信部“宽带提速”行动的挑头者,不久前在工信部关于提速降费的目标,也是由他对外公布的,因此由他掌舵体量最大、降资费空间也最大的中国移动,很可能就有这方面的考虑,推动提速降费,也应该是他到移动任职的重要使命之一。

不过,北京邮电大学教授舒华英指出,不要因为运营商换帅就对提速降费有太大的期望,这三位领导不太可能因为到了新的岗位要烧三把火,就加速推进提速降费的相关策略,毕竟在现有的管理体制下,成本控制、年终业绩考核,都是运营商领导必须考虑的事情。“在现有体制下,即便是换帅,三大运营商在提速降费上也不太可能有大作为。”他说道。

记者试图联系三大运营商就热点问题进行采访,但对方婉拒。

多方猜测换帅是合并重组前奏

在移动互联网高速发展的冲击下,三大运营商目前都面临着一些问题,如用户增幅趋缓、净利润下滑等。

此前三大运营商最新财报显示,三大运营商在成本下降的情况下,利润仍为负增长。2015年上半年中国电信营收1649.5亿元,同比下降0.6%;股东应占净利润为109.8亿元,同比下降4.0%。中国移动和中国联通呈现的数据比较有趣,中国移动营业收入3407亿元,同比增长4.9%,但利润下滑了0.8%;中国联通营业收入下滑了5.7%,利润实现了4.5%的增长。

此次三大运营商高层调整能否改善上述问题?电信分析师付亮认为,三大运营商盈利下滑和用户增长趋缓是行业大环境,三大运营商高层变动不会改变这个趋势。有利的一方面是,高层调整有利于三大运营商思维碰撞,或可产生新的火花。

曾建秋则在接受《中国企业报》记者采访时表示,三大运营商各有优势,目前的格局不能用一家独大或者垄断等来简单概括。所以格局暂时不会因为换帅有所改变,未来则不能确定。

曾建秋指出,此次换帅属正常现象,是中央层面深谋远虑的一个战略部署,换帅可以简单地看做是电信业改革的一项内容,但与合并重组无关。“我们应该更多地看到它好的一面,其后一系列的积极作用会越发明显。接下来更应关注的是高层以下领导层的人事变动,毕竟一朝天子一朝臣。近年来内部很多员工不满意现状,觉得企业发展停滞不前,员工福利大不如前”。

有迹象显示,电信业面向市场化竞争的改革思路正在不断深化,改革不太可能重复过去单纯几家运营商拆分重组的简单模式。分析人士指出,尽管中国联通与中国电信合并的传闻短期内难以证伪,但从此前发牌虚拟运营商、设立铁塔公司开始,电信行业新一轮改革的势头已经渐起。

 第二届国企好新闻 State-owned enterprise Good News

第二届国企好新闻

各有关单位新闻宣传部门:

为发挥优秀新闻作品的示范引导作用,推动全社会关心支持国有企业改革发展,在国务院国资委宣传局指导下,国务院国资委新闻中心、中央企业媒体联盟拟开展第二届“国企好新闻”评选活动,集中展示新闻战线关于国资国企改革发展的报道成果。

请按照《第二届“国企好新闻”评选方案》的要求,认真组织,积极参与,填写《第二届国企好新闻参评作品推荐表》,选送优秀作品参加评选。

相关资料请到国务院国资委新闻中心网站“通知公告”一栏中自行下载(国务院国资委官网→委内机构→新闻中心→通知公告)

<http://www.sasac.gov.cn/n85463/n327265/n327829/index.html>

联系人:张学琼 (010) 64471712

国务院国资委新闻中心

中央企业媒体联盟

2015年5月11日