

春城油站

“小百灵”

Chuncheng Youzhan
Xiaobailing

中国石油销售公司 编
中国石油西南销售公司



石油工业出版社



春城油站“小百灵”

中国石油销售公司 编
中国石油西南销售公司

石油工业出版社



图书在版编目(CIP)数据

春城油站“小百灵”/中国石油销售公司, 中国石油西南销售公司编
北京: 石油工业出版社, 2008.9

ISBN 978-7-5021-6761-5

I. 春…

II. ①中… ②中…

III. 张本荷—英雄模范事迹

IV. K826.16

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 135298 号

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

发行部: (010) 64210392

经 销: 全国新华书店

印 刷: 石油工业出版社印刷厂

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 开本: 1/32 印张: 4.5 插页: 4

字数: 111 千字 印数: 1—20000 册

定价: 22.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

序

我一直在思考一个问题：销售企业的一线员工队伍应该具备哪些基本素质？看了张本荷的事迹，初步找到了答案：应该具备忠诚企业、以站为家的主人翁精神；“关注细节、用心去做”的服务理念；操作规范、工作高效的精湛技能；恪尽职守、勤勉敬业的工作作风；关爱他人、包容和谐的团队精神。说到底，就是以大庆精神、铁人精神铸魂，按现代企业管理服务要求塑型的员工队伍。

以张本荷为代表的加油员队伍，是销售企业一线员工队伍的主体。他们随着销售企业的组建加入中国石油大家庭，伴随着销售业务的成长而成长，用自己的心血和双手，铺就了销售业务的发展之路，见证了销售企业的发展历程。他们的工作是平凡的，每天重复着加油“十三步曲”，一遍遍加油、收款，一遍遍解释各种问题，化解各类矛盾；他们的工作又是重要的，没有他们的辛勤劳动，中国石油的业务链就会出现缺口，销售业务的发展就可能停滞。他们是大庆精神、铁人精神的传承者，是“关注细节、用心去做”服务理念的践行者，是促进销售企业持续有效快速协调发展的生力军。

加油员的工作贵在用心，重在执行。作为优秀加油员代表，张本荷身上集中体现了这一点。她的可贵之处就在于，用心做好每一项工作，认真执行每一项制度，热情接待每一位顾客。客观地讲，加油岗位没有高深的技术含量，没有复杂的工艺要求，需要的是对企业的忠诚、对岗位的热爱、对工作的认真、对客户的热情和对自己的严格要求；需要的是认真执行规范，把简单的工作千万次地做好，用心在平凡的工作中争取不

平凡的业绩。党的十七大代表王萍、“中国石油·榜样”陈鸣红等先进典型的成长经历，也证明了这一点。

加油站是中国石油的形象窗口，加油员是中国石油的形象大使。目前，中国石油天然气集团公司正在抓紧建设综合性国际能源公司，销售企业承担着重要的发展任务。希望广大员工向以王萍、陈鸣红、张本荷为代表的先进典型学习，用规范的管理和优质服务，打造管理精品、形象精品、服务精品、效益精品加油站。用一大批精品加油站和优秀加油员，展示中国石油企业形象，促进中国石油天然气集团公司综合性国际能源公司战略目标的实现。

中国石油天然气股份有限公司副总裁
中国石油销售公司总经理、党委书记



2008.6.3.



2008年2月，张本荷进京参加中国石油天然气集团公司春节团拜会文艺演出后，集团公司党组书记、总经理蒋洁敏等领导与参加演出的部分演职人员合影留念。

《中国石油报》余海 摄



2008年2月1日，中国石油天然气股份有限公司副总裁、销售分公司总经理刘宏斌在北京亲切接见了“中国石油·榜样”张本荷，勉励她认真把细节做好，为顾客提供更优质的服务。

《现代司机报》刘长胜 摄



“张本荷式服务法”正式命名后，中国石油西南销售公司各单位借学习先进典型的契机，纷纷邀请张本荷来到加油站，现场演示加油“十三步曲”，并采取不同形式将“张本荷式服务法”体现在经营工作的方方面面。



张本荷把全部的热情倾注在本职工作中，把顾客的满意和需求作为自己的需求，服务中以微笑传递真诚，以微笑构建和谐。



2008年3月，中国石油西南销售公司党委发出通知，号召广大干部职工向张本荷学习。4月，正式命名“张本荷式服务法”。



张本荷简介

张本荷，女，1984年7月出生于云南省大理白族自治州南涧彝族自治县，汉族，昆明理工大学经济管理专业在读，2003年进入中国石油西南销售滇中公司工作，现为中国石油西南销售滇中公司小菜园加油站前庭主管。

参加工作4年来，她苦练基本功，摸索练就了面对不同标号油品、不同用油车辆，加油数量准——不差分毫、加油质量高——不漏滴油、动作敏捷的“准、稳、快”的高超技艺。在滇中公司曙光加油站工作期间，总结提炼出了“多说一句、多看一眼、多帮一把、多跑一步”的“四多”服务法：多说一句，给顾客温馨提示；多看一眼，把顾客记在心中；多帮一把，给顾客送去温暖；多跑一步，拉近与顾客距离。这种精细化、人性化和亲情化的服务在曙光站推广后，站上的服务水平显著提高，机构客户逐步增多，油站销量大幅增长。2008年3月9日，中国石油西南销售公司党委发出号召，广泛开展向张本荷学习活动。4月，中国石油西南销售公司党委正式命名“张本荷式服务法”。现在，“张本荷式服务法”已在西南销售公司所有加油站推广。4年来，张本荷不仅用诚心服务客户，用爱心为顾客排忧解难，也用耐心化解着各种矛盾，得到了顾客的广泛赞誉。4年来，她服务过的车辆有36万多车次，加油总量达到5700多吨，相当于每年把一列火车的油加到汽车油箱。她接待顾客50多万人次，没有发生过一次争吵；经手的现金和油票价值2000多万元，没有一笔差错；她提枪、挂枪40多万次，在加油站内跑动1万多千米，从没有一句怨言。在平凡的岗位上，张本荷用实际行动诠释了中国石油销售企业“关注细节、用心去做”的服务理念。

张本荷曾先后荣获中国石油销售企业“十名加油状元”、“中国石油天然气集团公司直属机关先进个人”、中国石油天然气集团公司“优秀青年”等荣誉称号。2007年4月，荣获“中国石油·榜样”殊荣。

张本荷式服务法

多说一句，给顾客温馨提示
多看一眼，把顾客记在心中
多帮一把，给顾客送去温暖
多跑一步，拉近与顾客距离



张本荷始终以饱满的热情全身心投入工作，在广大客户心中树立起了一块人性服务、优质服务、亲情服务、创新服务的金色品牌。

张本荷服务理念

服务别人是我最大的快乐



张本荷在日常的工作和生活中，用自己的真诚和爱心去温暖周围的每个人。

张本荷工作精神

对待工作，投入火热的激情
对待同事，倾注满腔的爱心
对待顾客，饱含春天的温暖
对待企业，奉献无私的忠诚



张本荷用自己的言行感染和带动着周围的同事，在加油站营造了积极健康、活泼和谐的良好氛围。

中国石油报

CHINA PETROLEUM DAILY

2008年3月10日 星期一

第10000号

中国石化集团与中国石油集团联合重组后，为物资采购管理与改革提供有效支撑

中国石化集团与中国石油集团联合重组后，为物资采购管理与改革提供有效支撑

春城油站“小百灵”

——记西南销售分公司分公司小百灵加油站加油员李秀



李秀，西南销售分公司分公司小百灵加油站加油员

李秀，西南销售分公司分公司小百灵加油站加油员。她热爱本职工作，工作认真负责，服务态度热情周到，深受顾客好评。她经常利用业余时间学习业务知识，不断提高自己的业务水平。她曾多次被评为“优秀员工”、“先进工作者”等荣誉称号。

坚守平凡亦辉煌

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。



李秀在加油站工作

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。



李秀在加油站工作

李秀在平凡的岗位上，用她的辛勤汗水，为公司的改革发展做出了贡献。她的事迹在加油站传为佳话，成为同事们学习的榜样。

中国石油报

中国石化5项科技成果获国家奖励

CHINA PETROLEUM DAILY

2008年3月11日 星期二

第10001号

寰球工程公司自主创新获两项国家金奖

寰球工程公司自主创新获两项国家金奖

寰球工程公司自主创新获两项国家金奖

寰球工程公司自主创新获两项国家金奖



寰球工程公司自主创新获两项国家金奖

寰球工程公司自主创新获两项国家金奖

快捷“奥运城市行”

快捷“奥运城市行”

快捷“奥运城市行”

快捷“奥运城市行”



快捷“奥运城市行”

快捷“奥运城市行”

2 要闻

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

科技·创新

3

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

中国石化报

现代司机报
Modern Driver
中国石化不掺水掺煤优质油品供应商

雪灾见证国企责任

用细节体现加油站服务文化



“风雪”中，中国石化加油站员工们用他们的实际行动，诠释了国企的责任与担当。在寒冷的冬日里，他们坚守岗位，为过往的司机提供温暖的服务。从贴心的热饮到及时的加油服务，每一个细节都体现了中国石化“以人为本”的服务理念。在风雪交加的日子里，中国石化加油站成为了司机们最温暖的港湾。

金盾品牌润滑油



金盾品牌润滑油，品质卓越，性能稳定。无论是严寒的冬季还是炎热的夏季，金盾润滑油都能为您的爱车提供最佳的保护。选择金盾，就是选择安全与可靠。金盾润滑油，让您的爱车在每一次行驶中都充满信心。

能源新闻

要把功夫下在提高采收率上

中国石化新闻：随着国内石油资源的日益紧张，提高石油采收率已成为我国石油工业发展的关键。中国石化作为我国最大的石油企业，始终将提高采收率作为其核心任务之一。通过引进先进的技术和设备，加强地质勘探和油田开发，中国石化在提高采收率方面取得了显著成效。未来，中国石化将继续加大研发投入，不断创新，为实现我国石油资源的可持续利用做出更大的贡献。

张本荷工作剪影

张本荷，中国石化的一名普通员工，却有着不平凡的经历。他热爱工作，敬业奉献，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。他的工作剪影，记录了他无数个日夜的辛勤付出。从清晨的第一缕阳光到深夜的最后一盏灯火，张本荷始终坚守在自己的岗位上，为公司的生产运营贡献着自己的力量。他的故事，是中国石化千千万万员工的缩影，也是国企精神的真实写照。

大港因井节能三百万

大港油田通过技术创新，成功实现节能降耗，节约成本达三百万。这一成果的背后，是中国石化在节能减排方面所做的不懈努力和持续投入。通过优化生产工艺，改进设备性能，大港油田在提高生产效率的同时，也实现了能源的节约和环境的保护。这一成功经验，为其他油田的节能减排工作提供了宝贵的借鉴。

中国石化物资采购网
www.cpmec.com

中国石化“标杆”故事之十八：张本荷的故事

张本荷，中国石化的一名普通员工，却有着不平凡的经历。他热爱工作，敬业奉献，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。他的故事，是中国石化千千万万员工的缩影，也是国企精神的真实写照。

张本荷的故事，发生在中国石化的一座加油站。他是一名加油员，负责为过往的司机提供加油服务。虽然工作看似简单，但张本荷却把它做得有声有色。他不仅热情周到，而且非常细心。他经常主动为司机们提供热饮，帮助他们解决各种困难。他的真诚和热情，赢得了司机们的广泛好评。他的故事，在中国石化内部广为流传，成为了同事们学习的榜样。

张本荷的故事，不仅体现了中国石化员工的优秀品质，也展示了中国石化在提升服务质量方面的努力。中国石化始终坚持以客户为中心，不断提升服务水平，为客户提供更加优质、更加便捷的服务。张本荷的故事，是中国石化服务文化的生动体现，也是中国石化品牌形象的有力支撑。

2007年本网盘点

中国石化“标杆”风采之十八：张本荷

张本荷，中国石化的一名普通员工，却有着不平凡的经历。他热爱工作，敬业奉献，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。他的故事，是中国石化千千万万员工的缩影，也是国企精神的真实写照。

张本荷的故事，发生在中国石化的一座加油站。他是一名加油员，负责为过往的司机提供加油服务。虽然工作看似简单，但张本荷却把它做得有声有色。他不仅热情周到，而且非常细心。他经常主动为司机们提供热饮，帮助他们解决各种困难。他的真诚和热情，赢得了司机们的广泛好评。他的故事，在中国石化内部广为流传，成为了同事们学习的榜样。

张本荷的故事，不仅体现了中国石化员工的优秀品质，也展示了中国石化在提升服务质量方面的努力。中国石化始终坚持以客户为中心，不断提升服务水平，为客户提供更加优质、更加便捷的服务。张本荷的故事，是中国石化服务文化的生动体现，也是中国石化品牌形象的有力支撑。

目 录

报 道 篇

春城油站“小百灵”

——记中国石油西南销售滇中公司小菜园加油站加油员
张本荷

……………《中国石油报》记者 郭立杰 阳志华 赵剑春
通讯员 王 虎 (3)

坚守平凡亦辉煌

……《中国石油报》评论员文章 阳志华 苏 北 (11)
浓浓春意中的殷切希望
……………王 虎 (14)

张本荷的故事 (五则)

……………《中国石油报》记者 郭立杰
通讯员 陈明崇 张宗平 (17)

平凡质朴映华彩

——记中国石油西南销售滇中公司小菜园加油站加油员
张本荷

……………《中国石油企业》杂志记者 牟雪江
通讯员 刘国栋 (22)

在感恩中升华

……………《中国石油企业》杂志记者 牟雪江
通讯员 王 虎 (30)

事 迹 篇

“自那一时起，心里便多了一份牵挂”

- 简析“中国石油·榜样”张本荷沟通交流的艺术感染力
..... 陈明崇 (35)
- 小荷无暇 常怀一颗感恩心
——透视“中国石油·榜样”张本荷的内心世界
..... 陈明崇 (43)
- 服务别人是我最大的快乐
——记中国石油销售企业“十名加油状元”张本荷
..... 陈明崇 (50)
- 服务顾客要学会换位思考
..... 张宗平 (54)
- 心底无私天地宽
..... 张宗平 (56)
- 真情诠释服务理念 打造一流服务精品
——加油状元张本荷漠西公司加油站演示“张本荷式服务法”
..... 陈明崇 (60)
- 张本荷的一个工作日
..... 张宗平 (62)

报 告 篇

- 让青春在奉献中闪光
——在中国石油西南销售公司纪念五四运动 88 周年暨
典型事迹报告会上事迹报告
..... 张本荷 (69)
- 奉献中油，青春无悔
——在中国石油西南销售公司纪念建党 86 周年暨
“百日劳动竞赛”表彰大会上的事迹报告
..... 张本荷 (73)

故 事 篇

春风化雨润心田

..... 张宗平 (79)

员工的贴心人

..... 张宗平 (81)

细心的女孩

..... 张月明 (83)

较真儿的细心人

..... 张月明 (84)

学艺

..... 张月明 (85)

“同是服务行业，应理解别人”

..... 于江波 (87)

“大姐，找您的钱”

..... 张宗平 (88)

学 习 篇

弘扬五四精神 构建和谐西南

——中国石油西南销售公司举行纪念五四运动 89 周年暨

“学习‘张本荷式服务法’、争做张本荷式员工”主题活动

誓师大会

..... 何 英 (91)

学习典型 宣传典型 争做典型

——中国石油西南销售公司各单位掀起学习先进典型热潮

..... 刘国栋 (94)

中国石油西南销售滇中公司八措并举学榜样

..... 张宗平 (95)

烈日炎炎 “荷” 香清远

- 中国石油西南销售滇东南公司团山加油站学习张本荷
小记
..... 耿普选 唐承森 (97)
- 华中销售湖北襄樊分公司开展“向榜样学习”活动
..... 华中销售湖北襄樊分公司 刘介洋 (99)
- 心中的明镜
——学习集团公司优秀青年张本荷有感
..... 夏 敏 (100)
- 向身边的榜样看齐
——学习加油状元张本荷有感
..... 陈 芳 (103)
- 成功的泪珠 胜利的微笑
——学习张本荷先进事迹有感
..... 李金丽 (106)
- 干净与干活
——学习张本荷先进事迹有感
..... 胡 星 (109)

文 艺 篇

- 加油站的故事 (小品)
..... 徐 青 宋希晨 王凤仙 朱 叶 张本荷 (113)
- 夸夸咱们的张本荷 (对口快板)
..... 耿普选 (123)