



中国石油销售榜样王萍

中国石油天然气集团公司思想政治工作部

中国石油炼油与销售公司

编

中国石油辽宁销售公司党委



石油工业出版社

中国石油销售榜样 王 萍

中国石油天然气集团公司思想政治工作部
中国石油炼油与销售公司 编
中国石油辽宁销售公司党委

石 油 工 业 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国石油销售榜样王萍 / 中国石油天然气集团公司思想政治工作组编. —北京: 石油工业出版社, 2007.1
ISBN 978-7-5021-6059-3

I. 中…

II. 中…

III. 王萍 — 生平事迹

IV. K828.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 058281 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.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

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 开本: 1/32 印张: 8.75 插页: 8

字数: 240 千字 印数: 1—5000 册

定价: 26.00 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



王萍简介

王萍，女，1972年5月生于辽宁省丹东市东港长安乡，汉族，辽宁省高等教育法律专业专科自学考试毕业，中共党员，现为中国石油辽宁丹东销售分公司振八加油站经理。1990年3月—1994年6月在中国人民解放军空军丹东医院当战士，1994年6月复员到丹东石油公司工作。

王萍在加油员岗位工作以来，接待顾客上百万人次，无一争吵；无数次为同事替班，无一次因私请假；经手货款数百万元，无一笔差错；她克己奉公，没有一次借油价变动之机为个人捞取一分钱好处。她提出的“热情一点儿、周到一点儿、耐心一点儿”被中国石油辽宁丹东销售分公司党委命名为“王萍式三个一点”服务工作法。她以良好的职业道德，为企业竞争、创效和发展能力的提高作出了贡献，出现了王萍调到哪一个加油站，司机就跟到哪里加油的感人现象。她先后在三个加油站经理岗位工作，创造了“加油员跑动服务法”和“加油站经理走动管理法”，提出了“四个一样”、“四个环节”的工作理念，使一个王萍变成数个“王萍”，为企业整体创新经营、改善管理发挥了积极作用。

王萍荣获过“全国用户满意服务明星”，“中央企业十大杰出青年”，“中国石油天然气集团公司特等劳动模范”，首批“铁人奖章”，“第二届中国石油天然气集团公司十大杰出青年”，“中国石油2002年度十名加油状元”，“中国石油辽宁销售公司“模范加油员”、“模范加油站经理”称号。2005年7月，她当选为中华全国青年联合会第十届委员会委员。



王萍工作精神

真诚服务客户

真情凝聚员工

真心投身事业

王萍工作理念

“三个一点” 服务工作法

热情一点儿 周到一点儿 耐心一点儿

“四个一样” 工作理念

像磁铁一样吸引顾客 像挚友一样忠诚顾客
像绣花一样抓好管理 像亲人一样关爱员工

“四个环节” 营销理念

注重长远发展，不以量小而不为。
不让顾客服从我，你有需要我就办。
看似无关却有关，平凡小事见忠诚。
弱势群体多关注，细微之处有真情。



2005年3月23日，中共中央政治局常委、国务院副总理黄菊参加中国石油天然气集团公司党员干部大会，听取了基层先进人物代表王泽等的发言。图为黄菊与王泽亲切握手



王萍在中国石油天然气集团公司2005年工作会议上作典型发言



2005年5月20日，国务院国有资产管理委员会（以下简称国资委）隆重举行中央企业优秀共产党员先进事迹报告会，王萍等5位优秀共产党员和先进集体代表分别作了先进事迹报告。国资委党委副书记、副主任、国资委先进性教育活动领导小组副组长王勇（左六），国资委党委委员、纪委书记黄丹华（左四），国资委办公厅主任马国安（左二）、党建局局长刘晓滨（右四）、宣传局局长杜源泉（右二）与王萍（左一）等5位优秀共产党员和先进集体代表合影留念



2002年5月30日，王萍当选为“第二届中国石油天然气集团公司十大杰出青年”，中国石油天然气集团公司党组书记、总经理马富才与王萍亲切握手



2005年1月17日，在中国石油天然气集团公司2005年工作会议上，中国石油天然气集团公司党组书记、总经理陈耕，党组副书记、副总经理蒋洁敏，党组成员、纪检组长李克成与王萍等合影



2002年6月7日，中国石油辽宁销售公司召开“向王萍学习，做中油先锋”座谈会，中国石油辽宁销售公司总经理李万余(第一排左二，现任中国石油天然气集团公司人事劳资部主任)，党委书记杜斌(第一排左一)，辽宁省石油公司总经理郭秀竹(第一排右二，现任中国石油东北销售公司总经理)，与获奖者王萍及参加座谈会的辽宁销售团员青年代表合影



2005年11月16日，中国石油辽宁销售公司总经理王振刚(左一)、党委书记杜斌(左二)到振八加油站看望王萍



王萍常常在加油站现场与出租车司机交流，了解出租车运营情况，在第一时间掌握市场情况



长期以来，王萍以周到、热情和高品质的服务吸引了无数顾客追随而来，形成了“王萍现象”



王萍以身作则，热情服务，如阳光雨露，滋润着顾客的心田



角色变了，岗位变了，地位变了，作为加油站经理，王萍严格要求自己，始终保持当加油员时那种敬业精神和拼搏劲头



王萍常说：“我是一名共产党员，起模范带头作用是我应该做的。”王萍带给员工的不仅是新的工作方法，还有更多的关爱

用加油员的美丽装扮中国石油品牌的魅力，王萍和姐妹们上岗前都精心化妆，把好心情献给顾客



2006年1月28日是农历除夕，王萍与坚守在岗位上的姐妹们一起贴春联、包饺子



为了全面提高员工素质，王萍在加油站开展“每日一题，每周一考”的全员培训活动，每天交接班抽签提问，员工个个做到“百问不倒”

王萍与入党积极分子交流学习体会，鼓励她们不断进步



“要做一名知识型加油站经理！”王萍不断提高科学文化水平，不管工作多累，回家多晚，都坚持按计划看书学习



振八加油站销售昆仑润滑油在丹东销售分公司是最多的，这与王萍广泛宣传品牌、及时捕捉商机分不开。当王萍听说丹东消防队车辆要更换机油时， she 就把负责人请过来，向他们介绍昆仑润滑油

“新年好!”、“恭喜发财!”一声声祝福话语和一张张精美的贺年卡让前来加油的顾客感到寒冬中的一丝丝暖意



王萍的先进经验在加油员中引起积极反响，特别是她提倡的对顾客服务要“热情一点儿、周到一点儿、耐心一点儿”，更是深得加油员的喜爱



序

陈耕

我国石油工业发展史，是一部艰苦创业史，也是一部英模人物辈出的历史。在新中国石油工业的创业时期，涌现出了以铁人王进喜为代表的一大批先进模范人物。在铁人精神的鼓舞下，一代又一代石油人奋力拼搏、无私奉献，创造了石油工业发展史上的一个又一个奇迹，培养和造就了成千上万个劳动模范和英雄集体。

在石油工业新的发展历程中，在铁人精神的熏陶下，又涌现出了“新时期铁人”王启民、当代青年榜样秦文贵等一大批英模人物。他们继承和发扬铁人精神、大庆精神，用先进思想和模范行动树立起一面面光辉的旗帜，引领广大石油职工艰苦创业、发愤图强，为国家创造了宝贵的物质财富和精神财富，为我国石油工业和国民经济发展作出了巨大贡献。

进入新世纪以来，一大批敢于站在改革发展潮头、勇于担当跨国企业集团建设光荣使命的模范人物和英雄群体不断脱颖而出。他们当中有岗位成才、技能精湛的技术工人，有刻苦钻研业务技术、勇攀科技高峰的学科

带头人，有学识丰富、经验丰富的管理人员，有精通国际业务、积极开拓国际市场的国际型人才。新时期涌现出的先进集体，遍布于集团公司生产经营的各个领域、各个专业，他们是英雄的集体，是大家学习的楷模。

他们把加快企业发展作为自己的神圣使命，爱岗敬业，忘我工作，是推动企业发展的排头兵；他们积极参与改革、投身于改革，正确对待改革中的利益关系调整，自觉维护稳定工作大局，是深化改革、维护稳定的骨干；他们勤奋学习，刻苦钻研，努力掌握各种新知识、新技术，是学习的模范；他们严于律己，廉洁奉公，注重自我修养，热情服务群众，是精神文明建设中的榜样；他们具有坚定的理想信念，胸怀全局，志存高远，是保持先进性的典范。他们的先进事迹，值得我们大家学习。他们以自己的创造性劳动，作出了无愧于历史、无愧于时代、无愧于人民的功绩。他们的突出贡献将永远载入中国石油发展的史册。

当前，国内外宏观形势正在发生深刻变化，我们既面临着重要的发展机遇，也面临着严峻的挑战。面对新形势、新任务，集团公司提出了率先建成一流的社会主义现代化企业和具有国际竞争力的跨国企业集团的奋斗目标。要实现这一目标，必须最大限度地调动广大干部职工的积极性和创造性，尤其需要更多的劳动模范和先进集体发挥典型示范作用。