

◎谢臣仁 记者 刘小兵 文/图

8月6日,本报民情热线接到山西省大同市游客丁朝龙反映:在康定市折多山加油站加油等了半个小时,因“加油有点‘挤’”对甘孜公共服务提出质疑。

本月,本报已接到数条反映加油“挤”的民情信息。在康定加油究竟“挤不挤”?如果真“挤”,原因何在?

一滴水看大海,一滴油折射出甘孜公共服务质量高低。在大力发展全域旅游之时,群众反映的诉求对我州燃油服务业如何改进服务方式、提升服务质量提出了挑战。为此,本报记者进行了专题采访。

游客反映:加油有点挤 调查发现:攻略有误区



在折多山加油站排队等待加油的车辆。

地理位置有局限

分析

加油‘挤’,原因多

“对于加油有点‘挤’的原因,首先是地理位置决定的。我们折多山加油站地处国道318线旁,进出口都很狭窄,车辆进出容易占据国道路面,所以进出都行驶缓慢,这无形中使加油速度放缓,造成加油有点‘挤’。”中石化康定市折多山加油站综合管理人员曾杰告诉记者,由于地理位置限制,现在折多山加油站有柴油加油两枪机两部,汽油加油两枪机两部,柴油加油车辆较少,汽油加油车辆较多,4杆汽油加油枪就“供不应求”,造成加油缓慢,等待时间稍长。

曾杰介绍,折多山加油站有3万升储油罐4个,2万升储油罐1个,整个加油站油料储量达13万升,成都中转站每天根据各加油站销售量情况,及时进行补给,能够满足供需要求。他透露,折多山加油站马上要进行技改,把单层油罐改成双层油罐,要停止营业45天左右,届时,康定另两个加油站的压力会更大。

跑马山加油站旁边的康定市东关入城大道是入州交通干道,车流巨大。由于地形限制,加油站与公路之间的缓冲地带较小,部分加油车辆在等候过程中不得不停靠在公路旁边,从而容易造成交通拥堵并影响加油速度。

折多河加油站地势宽阔,面积几乎是折多山加油站的两倍,安放了两部柴油六枪机和两部汽油八枪机。如果用加油枪来计算,相同时间折多河加油站的柴油加油量和汽油加油量分别是折多山加油站的3倍和4倍,自然效率高,再加上进出口宽阔,自然使加油不“挤”。

“‘关外’加油难”有误导

“‘关外’(折多山以西)加油难,到了康定一定要加满油。”“藏区经营堵车,要把车保足油。”“甘孜加油站少,一有加油站就把油加满。”……在采访中,记者听到游客关于加油的种种“攻略”。

“其实,这是一种误导,也是对藏区油服的误解。很多人认为藏区很落后,似乎就只有几个加油站,现在我州每个县都有加油站,绝对不会出现在县城加不到油的现象。”曾杰告诉记者,加满一箱油跑500公里没问题,而在500公里内,绝不止一两个加油站。

曾杰举例,很多人都堵在折多山加油站加油,如果油料能跑上七八十公里的瓦塞加油站加油或者到前面80公里新都桥加油站加油。

据州商务投资促进局信息显示,目前我州共有加油站118个,覆盖了全州18个县(市)。

“雅康”加油点未完善

“康定加油‘挤’,与雅康高速加油点未完善有关,很多车辆从成都出发在雅康高速没加油,只有到康定来加油。”来自西安的游客张志志与朋友自驾游拉萨,一行共12辆车,原本想在雅康高速路段加油,由于加油站未完善,只好到康定加油。

“随着雅康高速加油点的完善,相信康定加油‘挤’现象会得到缓解甚至得到彻底解决。”曾杰也道出了同样的看法。

旅游高峰期压力增大

“加油‘挤’与旅游高峰期的到来有关,6至10月是甘孜旅游高峰期,外来车辆成倍增加。以我们加油站来看,加油高峰期是早晨6点至上午11点,我们职工每天早晨6点上班,晚上12点下班,留值班人员为午夜后车辆加油。”曾杰坦言,旅游高峰期让加油压力增大,也是加油“挤”的又一原因。

现场

三个加油站‘冷热不均’

折多山加油站 排队要排半小时

8月7日上午9时10分,中石化康定市折多山加油站,左侧加油进车口排起了长龙,记者目测,在加油站进口处,等待加油的车辆已排成三排,约有六七十米远,当时等待加油的车辆有43辆。排队车辆占据了国道318线此路段一半路面,从折多山方向驶来的车辆很多,有部分车辆没料到此路段有车辆占道,急忙放缓车速。

“我是从攀枝花来的,这一路过来都很顺利,加油也方便,没想到在康定加油这么挤。”来自攀枝花的游客李定阳告诉记者,他已经等了快半个小时了,还没有加到油。轮到李定阳的车辆加油时,他一看手表说:“刚好排了半个小时。”

“你看,这加油站就只有4杆油枪,咋不慢嘛。”来自重庆市永川区的游客刘章致抱怨道。

记者看到,折多山加油站只有两部加油机,每部加油机有两杆加油枪在工作,4杆加油枪显得有些“手忙脚乱”。

刘章致告诉记者,他要前往稻城亚丁,因担心在路途中把油箱里的油用完,所以准备在此处把油箱加满。当记者问刘章致是否知道离折多山加油站60公里处还有一个瓦塞加油站时,刘章致回答说不知道。他说:“进藏区前,朋友就叮嘱我,藏区随时堵车,一定要把油加满,你不知道在哪里才有加油站。”

“在藏区不好加油”成为众多游客的普遍认识,从而都选择在康定把油加满。

记者观察到,随着时间的推移,加油车辆逐渐减少,排队加油时间渐渐缩短,到了上午11点10分,已能“随到随加”。

折多河加油站 最多等候10分钟

同日上午11点20分,在中石油康定市折多河加油站,记者看到加油站前只排着五六辆车,车辆排队加油时间最长为10分钟。

到了12点钟左右,车辆加油已不用排队,随到随加。

“外地人很多不知道这个加

油站,只知道折多山加油站和跑马山加油站,都跑去那两个加油站加油,肯定挤了。我们康定的就知道到这儿来加油,你仔细看看早上在那两个加油站有几个是川V的车嘛。”刚加完油的康定市民扎西泽仁说出加油“小诀窍”。

跑马山加油站 一度汽油售罄

上午10时30分并非康定市东关入城大道路段的车流高峰期,但是记者前往位于该路段的跑马山加油站采访时,却不得不在目的地以外几十米处下车,因为该加油站附近几十米的道路已经停满了等待加油的车辆。

记者看到,等待加油的车大约有40多辆,其中外市(州)和外省牌照的车辆占据多数。加油站内,8个加油机的旁边都挤满了正在加油或刚加完油的车辆,几名加油站工作人员正迅速有序地忙碌着。排在长队后面的几名车主为了消磨时间,正聚在一起闲聊,来自重庆万州的张先生告诉记者:“我昨天住的泸定,今天打算去理塘。刚才看到瓦斯沟加油站排队的人多,就直接上来了,没想到这里也要排队;现在排队也要加了才走哦,害怕越往那边(理塘方向)走,越不好加油。我都等了10多分钟了,估计再过10分钟就轮到我了!他们工作人员也很辛苦,我看他们一直在忙,就没停过。”在加油站入口旁边,记者看到一块临时公告牌,牌子上“今日无汽油”几个字虽然经过了擦拭,但依然隐约可见。

如果已经没有汽油,那为何还有这么多人等着加油?记者立刻找到加油站工作人员了解情况。该加油站站长李建群告诉记者:“今天有汽油,前面有一天汽油卖完了,我们工作人员没有把公告牌上的字擦干净。”“暑假以来,我们站天生意都好,7月份总销量比5月份上涨了20%左右,比去年同期也要多些;卖得最好的就汽油,来加油的外地车辆比平时多了不少,自驾游游客居多;我们这里面积比较小,储油设备有限,汽油储量只够供应一天半,柴油够4天左右。我们每天都要从成都运油过来,道路通畅的情况下,所有油品都不会缺货,如果油车不能按时过来,就可能出现临时性断货,上一次汽油售罄,就是因为塌方,油车堵在路上。”随后,李建群向记者介绍了汽油一度售罄的原因。

据悉,为全力做好加油服务工作,进入旅游旺季以来跑马山加油站都坚持全员在岗,夜间值班人员也较平时有所增加,且安排了备班人员。一般情况下,在该站加油的等候时间不会超过25分钟。

建议 消除误读避免误导

交通条件的快速改善,为我州带来了巨大的发展机遇,也对全州包括“燃油保供”在内的各项基础服务工作提出了更高要求。年底雅康高速全线贯通,甘孜旅游必将再次井喷发展,我们必须提前思考,妥善解决加油拥挤问题。对此市民提出了以下建议。

加大宣传为甘孜“正名”

“在外地人眼中,藏区是很落后的,这才造成普遍游客认为在我州特别是在‘关外’加油更难,从而造成‘挤’在康定加油的现象,所以说,我们要加强宣传,让外地来客不再误读我们。”康定市民曾建辉建议。

“这些年,我们甘孜对外宣传多是风光景点、人文特产这些,对有关服务的宣传偏弱,让外地对藏区服务业相关事宜的了解反少了,所以说要加大宣传,让外地客人更了解甘孜的方方面面。”一机关工作人员杨帆说,只有不误读才不会误导。

让游客有张油站分布图

“不说外地人不知道折多河加油站,我一

个康定人也不知道。”康定市民扎西建议,作为油服行业,应该制作加油站分布图,让外地客人一看加油站就知道甘孜加油站详细分布,可根据车辆存油量来确定在哪个加油站加油。这些分布图最好在加油站、宾馆、饭店等公共场所发放,让外地来客一图在手不发愁。

“现在是信息时代,也可以通过微信公众号、手机APP、网站公布加油站信息。”采访中,市民王晓宇提出了更实用更广泛的发布手段。

增强服务能力提升满意度

“作为我们油服行业,一是应该提高服务能力,提高工作效率;二是通过多途径多渠道,比如微信公众号把各加油站信息情况提供给服务对象,这些信息包括加油站地址、加油站油料保有量等,做到实时公布,让大家好做出选择;三是对旅游高峰期油料供应形势进行科学研判,形成应急预案,做到忙而不乱、忙而有序、沉着应对,确保供‘高峰’不降质。”中石化四川销售公司甘孜分公司总经理薛建表示。



数据 旅游火爆带动燃油消费

加油排队折射出燃油销量上涨,而这种现象并非只出现在康定地区。据中石化四川销售公司甘孜分公司提供的一份统计数据:今年6月1日至30日,中石化分布在我州的29个加油站累计销售汽油6597.54吨,同比增长1089.27吨,环比增长755.45吨;7月1日至31日,累计销售汽油7781.37吨,同比增长529.66吨,环比增长986.36吨。

另据该司相关负责人介绍,进入8月以来,中石化在州内各加油站生意持续火爆,销售量有望再创新高。同时,各加油站汽油供应总体充足,虽有部分站点因运输原因出现过部分油品短暂缺货的现象,但未出现某类油品长

期缺货或者加油排队时间超过一小时的情况。统计数据还显示,国道318沿线各中石化加油站日均加油量增幅明显,泸定、雅江、理塘、稻城等县的中石油加油站员工也向记者反映,自驾游车辆是近期加油的主力军。

以上两个信息说明,大量游客进州是我州进入暑期以来,汽油消耗量明显增长,部分加油站出现拥挤的主要原因,这种分析也得到了州旅发委的认可。据州旅发委提供的统计数据显示:今年6月我州共接待游客207.22万人次,同比增长33.84%,环比增长12.08%;今年7月我州共接待游客269.72万人次,同比增长21.15%,环比增长30.16%。