

中国石油加油站管理规范

总 则

第一条 指导思想

对加油站实施专业化、标准化和信息化管理，提高加油站的经济效益和综合管理水平，实现股东、管理者、员工、顾客以及社区利益的最佳结合。

第二条 服务宗旨

为客户提供全员、全面、全过程、全心全意的服务。

第三条 服务承诺

质量达标，计量准确，环境整洁，安全、快捷。

第四条 管理模式

资源统一配送，价格统一制定，财务统一核算，外观统一包装，服务统一规范，对外统一宣传。

第五条 适用范围

本规范适用于中国石油天然气股份有限公司加油站管理部门和所属的全资、控股、参股、租赁和特许经营等类型的加油站。

第一章 人力资源管理

第一节 定岗、定编、定员

第六条 岗位结构（见图 1-1）

第七条 岗位设置

1.加油站设置站长 1 人，年加油量在 4000 吨以上的加油站增设副站长 1 人。 2.加油站应设置收银员岗位，加油员可兼任收银员。

3.班长由加油员或收银员兼任。

4.独立核算的加油站设会计和出纳岗位；非独立核算的加油站不设会计岗位，但可根据需要设核算员或记帐员岗位。

5.加油站必须设置兼职或专职的计量保管员、安全员、设备管理员、质量监督员岗位。

6.日销售量在 25 吨以上的加油站可酌情设置后勤岗位，日销售量在 25 吨以下的加油站不设后勤岗位。

7.设有其他经营服务项目的加油站可根据实际情况设其他服务岗位，如洗车员、便利店售货员等。

第八条 定编定员

1.加油站主营业务定编以日均加油量作为定编指标，具体标准见下表：

注：①本标准的定员数为上限，各单位在实际执行中可适当调减。

②使用中实际量与标准量无对应值时，就近使用相邻的标准。

③本标准的定员数不含加油站所属的非主营的经营服务性用工。

④日均加油量在 2 吨以下的加油站可根据实际设定人员，但定员总量不得超过 6 人，也可采用承包经营等多种管理形式。

⑤在定员总量范围内，加油站具体岗位的设置可参照岗位定员标准根据实际需要设定。

⑥实行 IC 卡的加油站，可参照本标准适当压缩定员标准。

⑦设有非有偿服务项目的加油站，可在标准定员的基础上增加不超过 20% 的人员。

⑧中心城市的主要加油站，实际用工可在标准定员的基础上提高 5% -15%。2. 加油站便

利店人员定编见第七章“便利店管理”第一节的有关规定。

3. 设有其他经营项目或服务项目的加油站，其他项目人员的定编由各省（市、区）公司根据本区域实际情况制订定编标准。

第九条 程序与权限

站长根据本节有关规定，结合加油站的规模、功能设计、日均加油量、日交易次数、营业时间等因素，申报加油站的岗位设置及定员情况。地（市）分公司负责管辖区域内加油站的岗位设置及定员。

第二节 岗位职责

第十条 站长（经理）岗位职责

1. 负责组织和领导全站员工开展各项经营、管理和服务工作。
2. 负责加油站商品的进、销、存和数质量管理，保障供应，提高销量，确保公司下达的经营销售指标和其他目标的全面完成。
3. 加强核算，分解落实各项经济指标，控制费用支出，降低商品损耗，提高效益。
4. 负责制定加油站防火预案，落实加油站 HSE 管理体系文件，开展安全教育，完善安全设施，落实安全措施，实现安全生产。
5. 熟悉加油站各经营管理环节和操作规程，合理调配人力；指导、监督、检查各岗位工作。
6. 必须在营业现场，直接进行现场管理，并定时或不定时对加油站进行全面巡检。若有特殊情况离开，应指定人员代行其职责。
7. 负责填写加油站日志，真实记录加油站的经营管理情况。
8. 组织员工开展“达标创星”活动，不断提高服务质量和综合管理水平。
9. 负责站内设备设施管理，组织人员进行维护、保养，使之处于良好状态。
10. 负责员工的思想政治教育工作，带领全体员工遵章守纪，保持良好站风。
11. 根据第九条规定，负责向上级主管部门申报加油站的岗位设置和定员情况，负责收集和填制其他员工的个人档案。
12. 秉公办事，做好站内员工考核、分配工作，充分调动每一个员工的积极性。
13. 根据授权处理事故和其他突发事件。
14. 完成上级交办的其他工作。

第十一条 班长岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站的规章制度，协助站长组织本班员工开展各项经营、管理和服务工作。
2. 确保当班期间加油站的正常营运，保障供应，提高销量，努力完成本班的油品和便利店销售目标。
3. 认真落实各项安全制度，协助站长对本班员工及顾客进行安全教育，检查、监督各项安全措施的落实。
4. 负责本班员工的思想政治教育工作，带领员工遵守公司和加油站的规章制度，做好对顾客的服务工作。
5. 带领本班员工，认真做好交接班工作，确保当班账表及时、完整、真实、准确并按时归档。
6. 在站长授权范围内，处理本班日常事务，重大问题及时向站长报告并协助处理。
7. 完成站长交办的其他工作。

第十二条 会计岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站的规章制度，恪守会计人员职业道德，清楚了解公司的财务制度及相应处理程序，并切实执行。
2. 编制加油站预决算并组织落实，搞好加油站财务分析。
3. 负责本站固定资产、应收应付账款、税金等管理。
4. 监督现金盘点，检查出纳的现金、银行存款日记账，审核银行存款余额调节表，确保资金安全。
5. 填制和审核会计凭证，按规定设置会计科目和会计账簿，及时、准确地记账，按期编制会计报表，并确保账账、账实、账表及账证相符。
6. 按照公司规定审核支付凭证，协助站长控制费用，如有问题，应及时向站长及上级财务部门反映。
7. 按公司规定审核便利店商品月结表，便利店商品支付凭证，参加油品、便利店商品盘点；
8. 建立会计档案，妥善保管各种会计凭证，会计账簿，并对所有报表、记录和报告的真实性和完整性承担责任。
9. 完成上级交办的其他工作。

第十三条 出纳（核算员）岗位职责

1. 严格遵守加油站的规章制度，恪守财务人员职业道德，了解公司的财务制度及相应处理程序，并切实执行。
2. 现金、票证的结算做到日结日清，当班期间的现金必须当日交存；及时填报各种报表，正确反映商品流转情况，做到账账、账物相符。
3. 熟悉本岗位安全防范知识，负责当班货款的及时交存，妥善保管本站现金、账册、凭证、单据及有关印章。
4. 协助站长做好经济核算工作，严格审核费用开支，努力降低成本。
5. 完成站长交办的其他工作。

第十四条 计量保管员岗位职责

1. 按照炼油销售分公司《成品油计量管理暂行规定》的要求，严格执行油品计量、卸油操作规程，认真做好油品测量、计算和记录工作。
2. 负责加油站的油品接卸和计量验收工作，并确保卸油安全。
3. 负责每日检测储油罐存油量，并做好数据记录；检查油罐及管线有无渗漏；发现非正常损耗或溢余，应及时上报。
4. 负责每月的计量盘存工作。
5. 负责每周对加油机进行自检和记录技术监督部门对加油机的检定情况。
6. 妥善使用、保管、保养计量器具，按期送检。
7. 已安装液位仪的加油站，每周进行一次人工计量比对。
8. 完成站长交办的其他工作。

第十五条 质量监督员岗位职责

1. 协助站长做好加油站质量管理工作。
2. 油品运输车辆到站卸油时，负责进行质量验收，判断油品是否与发货票相符，确认无误后方可卸车。
3. 每周至少对油罐测一次水高；大雨、大雪后应随时测量水高，及时清除油罐中的积水，防止水杂随油品发出等意外情况发生。
4. 大雨、大雪天发油时，应注意检查售出油品的的外观质量，发现问题应及时解决，不能解决的要立即上报。
5. 对罐存油品定期进行检测，其中轻质燃料油为3个月，润滑油（脂）为6个月。

6. 负责对油罐每隔 3~5 年一次的清洗进行监督。
7. 负责协调、处理顾客对油品质量的投诉，如无法解决问题应及时上报。

第十六条 加油员岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站规章制度，做好当班加油工作。
2. 主动、热情、规范地为顾客提供加油服务，满足顾客合理需求。
3. 负责岗位范围内设备的维护、保养和清洁；并能判断和排除一般故障。
4. 负责岗位范围内的安全监督管理，发现不安全因素和危及加油站安全的行为，及时阻止和汇报。
5. 熟悉站内消防器材性能，能熟练使用站内消防器材。
6. 负责岗位范围内的卫生，保持环境整洁。
7. 做好交接班工作。
8. 完成站长交办的其他工作。

第十七条 收银（开票）员岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站规章制度，做好当班收银工作。
2. 熟悉财务制度和财经纪律，以及加油站现金、支票、电子货币卡、信用卡、发票等管理制度，规范操作，按章办事。
3. 熟悉商品价格和收款开票程序，为顾客提供快速、准确、优质的服务。
4. 妥善保管发票、印章、现金、支票等，严防丢失。
5. 负责岗位范围内的卫生，保持环境整洁。
6. 做好交接班工作，负责填制本班销售报表。
7. 完成站长交办的其他工作。

第十八条 安全员岗位职责

1. 模范遵守加油站安全管理规定，协助站(班)长对员工进行安全教育，对顾客进行现场管理。
2. 负责当班的安全管理工作，监督员工严格执行安全生产规章制度，检查出入站人员和车辆，制止影响安全的行为。
3. 进行安全巡检，提高安全防范意识。
4. 定期检查和维护站内消防器材，确保其处于良好状态。
5. 做好当班安全检查记录和隐患整改记录。
6. 完成站长交办的其他工作。

第十九条 设备管理员岗位职责

1. 负责经常性的设备巡回检查，发现问题应及时汇报并尽快处理。
2. 加强设备维护保养。定期更换设备润滑油，清扫、擦拭设备，做到勤检查、勤维护、勤保养。
3. 参照《石油库设备维护检修规程》的有关规定编制设备检修计划。
4. 做好设备的检修记录，建立完整的设备、设施档案。
5. 完成站长交办的其他工作。

第二十条 洗车员岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站规章制度，为顾客提供快捷、细心、热情的洗车服务。
2. 负责岗位范围内设备的维护、保养和清洁；并能判断和排除一般故障。
3. 负责岗位范围内的卫生，保持环境整洁。
4. 主动与顾客交谈，了解顾客需求，积极为顾客排忧解难。
5. 遵守操作规程，负责车辆安全。
6. 控制能耗，节约水电。

7. 完成站长交办的其他工作任务。

第二十一条 便利店售货员岗位职责

1. 严格遵守公司和加油站规章制度，负责加油站便利店商品的零售工作。
2. 熟知所售商品的种类、品牌、性能、产地、使用说明、摆放位置等，能熟练的向顾客介绍、推销所售商品。
3. 负责商品的储存和陈列工作，确保货架商品的充裕。
4. 负责便利店的交接班和月盘点工作。
5. 负责商品的防盗工作，商品缺少时应承担赔偿责任。
6. 爱护本岗位的各项设备，搞好岗位的设备卫生，环境卫生，保持环境整洁。
7. 完成上级交办的其他工作。

第三节 用工制度

第二十二条 用工机制

根据国家有关法律法规和股份公司劳动用工制度改革的有关精神，逐步实现加油站用工的“配置市场化、管理合同化、收入货币化、保险社会化”，建立员工能进能出、岗位能高能低、工资能升能降的新机制。

第二十三条 招聘权限

1. 加油站站长、会计和出纳由地（市）分公司负责招聘（区外公司由大区公司下属二级分公司负责招聘）。
2. 独立核算的加油站的其他员工由董事会负责招聘，招聘结果报地（市）分公司备案；非独立核算的加油站的其他员工由地（市）分公司直接招聘。

第二十四条 任职资格

1. 站长：40岁以下、大专以上学历（区内各销售分公司可适当放宽），熟悉油品知识，有两年以上销售管理或零售、服务业工作经验，良好的组织及领导能力，良好的协调及沟通技巧，良好的顾客服务意识、安全意识，良好的独立工作能力，能熟练操作电脑。
2. 财务人员：45岁以下，中专以上财会专业毕业，持会计人员上岗证，一年以上相关工作经验，能熟练操作电脑，良好的独立工作能力和服务意识。
3. 加油员：高中（技校或职高）以上学历，年龄在18~40岁之间，诚实、勤奋、守纪律，有良好的顾客服务意识、安全意识和语言表达能力。
4. 其他岗位的任职资格参照加油员岗位作相应增减。

第二十五条 招聘程序

1. 加油站新开业或因业务等原因有人力需求时，应向地（市）分公司提出招聘申请。
2. 地（市）分公司人事部门根据人员定编情况审核人力需求计划，并确定由加油站自行招聘报公司审批或是公司统一招聘。
3. 确定招聘条件，选择招聘途径，发布招聘信息。
4. 具体程序：应聘者填写应聘登记表并提交相关资料→审查应聘者的基本资料→初试→复试→核实证明材料和背景材料→确定候选人名单。
5. 总结招聘情况，将已确定的候选人资料上报地（市）分公司人事部门，地（市）分公司人事部门审核有关资料，决定是否录用。独立核算单位由董事会决定是否录用。
6. 通知被录用者。如未被录用的应聘者询问相关情况，应礼节性地予以回答。
7. 在公司指定医院或县级以上人民医院进行体检。
8. 办理录用手续。

第二十六条 招聘方法

通过省、地市级人才劳动力中介机构向社会公开招聘，或直接从学校（中学、中专、大专院校、职业技术学校）选拔优秀应届毕业生。

第二十七条 背景调查与担保

录用加油站站长、收银、出纳等重要岗位人员时，应做背景调查，被录用者必须要有担保人，并签订担保合同。担保人可以是有一定经济实力的当地人，也可以是公司的正式员工。

第二十八条 劳动合同

1. 具有独立法人资格的加油站应与被录用的员工签订劳动合同。不具备签约条件的加油站，由具有签约能力的主管公司与员工签订劳动合同。

2. 加油站站长的合同期限一般为1年(不超过3年)，试用期为1个月(不超过3个月)。其他员工的合同期限为1年，试用期为1个月。

3. 劳动合同签订后必须到当地劳动行政部门进行鉴证。

4. 劳动合同的变更、终止和解除及与此相关的事宜，由合同双方根据《劳动法》在合同中进行约定，未有约定的按照《劳动法》有关规定执行。

5. 合同双方在履行合同中产生争议时，应先进行内部调解，调解无效，当事人可向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁，对仲裁不服的可向人民法院提起诉讼。

第二十九条 辞职

员工有辞职的权利，但必须提前1个月向公司主管部门提出辞职申请。

未经批准擅自离职的员工，承担劳动合同规定的违约责任。

第三十条 人力资源档案

加油站站长及其他员工的个人档案由地（市）分公司人事部门负责收集和保管（或委托当地人才中心保管）。站长负责收集和备份其他员工的个人档案。员工个人档案的保存期限为长期，待聘人员求职资料和被解聘人员档案的保存期为1年。员工个人档案主要包括：

1. 招聘记录：个人简历；个人学历证书、身份证（户口簿）、计生证及失业证复印件；面试记录表；背景调查记录；体检合格证明；录用通知书副本。

2. 培训记录。

3. 考核记录。

4. 工资及职位变更记录。

5. 奖励与处分记录。

第四节 培训管理

第三十一条 培训机构

1. 炼油与销售分公司对加油站培训工作进行统筹安排、监督、检查与评比，负责编制加油站员工培训教材。

2. 省（市、区）公司和地（市）分公司应指定某职能部门负责加油站培训工作，设专职（兼职）培训师，负责辖区内加油站管理人员的培训，并负责编制加油站一线服务人员的培训教案。

3. 站长负责加油站员工的日常培训工作。

第三十二条 培训体系

1. 站长每月对加油站全体员工进行至少1次培训。

2. 省（市）分公司每年至少对下辖加油站站长进行1次培训，对其他岗位员工每两年轮训一遍。此外，还可不定期开展优秀站长的提高型培训。

3. 炼油与销售分公司每年至少对省（区、市）级加油站主管人员及万吨级加油站站长

培训 1 次；每年定期对各省（市）分公司上年的培训情况进行总结和交流，并下达当年的培训计划安排。

第三十三条 岗前培训

1. 所有新入职员工必须经过不少于 40 课时的岗前培训，考核合格后，方可正式上岗
2. 岗前培训主要包括：理论知识培训、实践操作培训、企业文化培训和培训考核四个部分。新开业加油站的岗前培训由地（市）分公司专职（兼职）培训教员和加油站站长共同负责，营业中新入职员工由加油站站长负责培训。

第三十四条 在职培训

1. 在职培训主要包括：岗位培训、转岗培训、脱产培训、团队训练、制度学习等。
2. 岗位培训和团队训练是确保加油站员工在顾客面前保持公司统一的服务标准和视觉标准的根本保证。岗位培训和团队训练的方式主要有：自我教育、树典型、业务交流、讨论会、专家培训、言传身教、参观学习等。

第三十五条 培训内容

1. 站长岗位培训的主要内容包括：加油站主要业务流程和管理规范、企业管理、安全管理、市场营销（市场调查、市场细分、市场定位、促销、客户管理等）、连锁经营、基本财务理论、计量与质量知识、工程与设备知识、协调与沟通技巧、领导艺术培训等。
2. 加油员岗位培训的主要内容包括：行业知识、公司介绍、企业文化、规章制度、服务意识、职业道德、加油操作规程和服务规范、主要设备的工作原理及常见故障的排除方法、HSE 知识、油品知识、车辆知识、道路知识、顾客接待以及顾客投诉处理知识、团队精神培养等。
3. 其他岗位员工培训的主要内容参照站长和加油员的培训内容做适当增减。

第三十六条 培训考核

1. 培训考核包括对被培训者进行考核、对培训师进行考核、对培训组织者进行考核三个方面。
2. 培训考核的最终标准为：提升中国石油的品牌形象，提高服务质量，提高管理水平，增加加油站效益。

第五节 薪酬福利制度

第三十七条 吨油含量工资

1. 加油站实行吨油含量工资分配制度（具体内容见附件 1-1）。
2. 主管公司根据加油站的月定额销量和该站全体员工月工资基数确定该站吨油含量工资，进而确定该站应发工资总额。
3. 站长在公司批准的应发工资总额内享有本站员工的工资分配权。工资分配要公开、公平、公正，体现多劳多得的原则，重大的分配要经过站全体职工大会或站务委员会通过。具体分配结果须经主管公司人事部门核定后再予发放。
4. 试用期内员工工资水平按照本岗位平均工资标准的 80% 确定（不得低于当地最低工资标准）。

第三十八条 休假和加班

1. 员工的休假按照《中华人民共和国劳动法》和公司的有关规定执行，倒班员工的休假以加油站的排班计划为准。
2. 加油站如因生产或业务需要，可以安排员工加班。加班必须符合《中华人民共和国劳动法》和公司的有关规定，并以实际加班时间安排补休或按照国家有关规定计算加班费。

第三十九条 社会保险

加油站员工的医疗保险、养老保险和失业保险按照国家以及当地政府和劳动行政部门的有关法律法规执行。

第六节 员工考核

第四十条 试用期考核

1. 一线员工的试用期考核由站长负责，财务人员的试用期考核由上级财务部门和加油站站长共同负责，站长的试用期考核由上级加油站管理部门负责。

2. 试用期满后，考核合格者签订用工合同，考核不合格者不予雇用。

第四十一条 平时考核

1. 各岗位的平时考核由其直接上司负责（站长考核班长、班长考核一线服务人员），考核遵循公开、公平、公正的原则。

2. 加油站设置员工考核记录本，记录员工每日的工作表现和考核评分情况。

3. 加油站以每日的员工考核评分为基础，进行“月度优秀班组”、“月度优秀员工”的评比。

4. 奖励“月度优秀班组”和“月度优秀员工”，并以此作为年度先进评比的依据。

5. 对连续3个月考评分最低的员工予以离岗培训或解除劳动合同。

第四十二条 年度绩效评估

1. 年度绩效评估以员工年初设定的工作目标和平时考核为依据。

2. 年度绩效评估结果作为年终奖金发放和年度评比的依据。

3. 年度绩效评估结果作为加薪、晋升或处罚的依据。

第四十三条 考核参数

1. 销售量：考核重点为销售计划完成情况、销售增长情况、油品损耗等。

2. 吨油费用：重点考核加油站预算执行情况、加油站的吨油费用情况等。

3. 综合管理水平：重点考核加油站的人员、财务、进销存、客户服务、促销、设备、档案、安全、公共关系等管理的水平和状况。

本考核参数适用于对加油站站长的综合考核，对本考核参数加以分解即可形成加油站其他员工的考核参数。

第四十四条 360度考核体系

1. 站长负责对下属员工进行考核，并以此为奖优罚劣的依据。

2. 每半年，上级主管公司和该站的员工共同对站长进行测评，被测评为“不合格”的站长应下岗，“不受欢迎”的站长应换岗。

第七节 奖励与处分

第四十五条 奖励形式

1. 员工奖励分为两种：通报表扬和嘉奖。

2. 嘉奖应给予一定的奖金。

第四十六条 通报表扬

有下列情形之一者，由主管公司给予通报表扬。

1. 连续三个月以上获得“月度优秀班组”或“月度优秀员工”。

2. 努力工作，模范遵守劳动纪律，连续一年以上全勤。

3. 热心服务，连续三个月以上没有顾客投诉，受到顾客表扬两次以上（有具体事实）。
4. 积极向上级提合理化建议，并被采纳的。
5. 拾金不昧。

第四十七条 嘉奖

有下列情形之一者，由主管公司给予嘉奖。

1. 连续六个月以上获得“月度优秀班组”或“月度优秀员工”。
2. 坚守工作岗位，及时发现隐患，并积极采取有效措施避免事故发生。
3. 获得省、市或行业内劳动模范、先进工作者称号。
4. 热心服务，半年内被顾客表扬 5 次以上且无顾客投诉记录。
5. 拾金不昧，数额累计在 500 元以上。
6. 对业务流程或管理制度建议改进，经采纳施行，取得一定成效的。
7. 遇有突发事件和不可抗力，勇于负责，处理得当，避免或减少公司损失。
8. 阻止违法违纪事件发生，检举违规或损害公司利益。
9. 有发明创造，对公司确有贡献，并使成本降低、利润增加。
10. 对公司做出其他重大贡献。

第四十八条 处分形式

1. 根据员工所犯错误情节严重程度，可对其处以责令改进、警告、严重警告、辞退四种级别的处分。

2. 在适用四种主要处分形式的同时，可以根据实际情况并处一定的罚金。
3. 错误情节十分严重，触犯国家刑律的，移交司法机关处理。

第四十九条 责令改进

有下列情形之一者，责令其立即改进。责令改进不记入员工个人档案，但作为员工考核的依据。

1. 未按照公司规定提供标准化服务。
2. 未使用文明礼貌用语。
3. 上班时间吃零食。
4. 未经同意使用公司电话办理私人事务。
5. 工作时不穿全套制服或衣着不当，或不佩戴胸卡、不修饰仪表。
6. 带传呼机或手机等无线通讯设备上岗。
7. 不服从所属主管指示，影响团队建设的。
8. 工作时于营业场所阅读与工作无关的报刊书籍或听收音机。
9. 违反加油站安全、环保、健康和其他规定但未造成损失的。

第五十条 警告

有下列情形之一者，给予警告处分。警告处分记入员工个人档案，并作为员工考核依据。

1. 被责令改进拒不执行，或改进后再犯。
2. 服务不佳，一个季度内连续 2 次被顾客投诉。
3. 加错油后被及时发现，未造成严重后果。
4. 收款时短款 50 元以上。
5. 发表虚假或诽谤言论，影响公司、客户或其他员工声誉。
6. 未经批准擅离工作岗位超过半小时。
7. 在工作时间饮酒或带有醉意上班。
8. 旷工 1 天，或一月累计迟到或早退或离岗 3 次。
9. 在考勤签到记录上弄虚作假，代人打卡或请人代打卡或签到。

第五十一条 严重警告

有下列情形之一者，给予书面严重警告处分。严重警告处分记入员工个人档案，并作为员工考核依据。

1. 受到警告处分后，3个月内再犯，足以给予警告处分者。
2. 加错油，造成严重后果。
3. 违反公司计量和质量管理规定，短斤少两或以次充好。
4. 卸油时溢罐。
5. 无正当理由造成断油。
6. 油品盈亏严重超过规定标准。
7. 当班时睡觉。
8. 蓄意限制销售量，疏于职守或怠工。

第五十二条 辞退

有下列严重违反公司工作纪律和规章制度、严重失职、营私舞弊情形之一，或给加油站利益造成重大损害的，公司可依据《中华人民共和国劳动法》第二十五条的规定对员工作出辞退处理，同时解除劳动合同并不作任何补偿。

1. 受到严重警告处分后，三个月内表现仍达不到公司要求。
2. 严重违反公司财经纪律。
3. 严重违反加油站业务流程或操作规范，给公司造成严重损失。
4. 上班时携带或收藏任何禁品（如枪械、毒品、利器、淫秽刊物）。
5. 未经批准私自兼职，或休假期间另谋职业或兼职。
6. 在禁烟区吸烟，或吸食毒品及违禁药品。
7. 有偷窃、欺骗或不诚实行为，或接受任何形式的贿赂，或触犯国家任何刑事法律。
8. 参与任何形式的赌博、煽动、教唆或打斗。
9. 未经批准，向他人泄露公司任何商业机密。
10. 伪造公司记录或文件。
11. 蓄意破坏公司或客户财产。
12. 连续旷工3天（含）以上。
13. 其他严重违反公司规定，给公司财产或声誉造成重大影响的。

第五十三条 处分的行使权限

1. 班长有行使“责令改进”的权限。
2. 站长有行使“责令改进、警告、罚金”的权限，并有“严重警告、辞退”建议权。
3. 加油站上级主管机关有行使“责令改进、警告、严重警告、辞退、罚金”的权限。

第五十四条 申诉和申辩

被处分的员工如对处分感到不公平，可于收到处分通知书之日起7天内，以书面形式向上级或上级之上级提出申诉或申辩，公司将视情况需要，会同其直属上司研究裁决，并在一个月内给予答复。

第八节 考勤

第五十五条 倒班制度

1. 加油站实行倒班制。排班方式可根据加油站的实际情况自主选择，并报上级主管公司批准。

2. 排班计划是加油站的作息时间准则，所有员工必须遵守，任何员工不得私自调班或连续工作两个班次。

3. 员工的工作时间必须符合《中华人民共和国劳动法》的有关规定。

第五十六条 考勤管理

1. 实行“上班签到，下班签退”或“上班打卡，下班打卡”的上下班制度。

2. 由站长负责本站员工的考勤管理。
3. 上级管理部门应对加油站的考勤管理定期或不定期地进行检查。

第五十七条 请假手续

请假以“事前请假，本人办理”为原则。员工无论申请何种休假或补休都需提前以书面形式申请，并在得到批准后方可休假，否则按旷工处理。如因事情紧急未能提前申请，则需事前电话通知并得到口头批准，事后补办手续。所有休假申请均需由站长记录及存档。

1. 病假。3 天以内病假，站长由加油站主管部门批准，其他人员由站长批准。3 天以上病假，一律由加油站主管部门批准。病假结束以后，需由本人填写销假申请，销假申请必须附上正规医院的病历和医院出具的建议休假证明。

2. 事假。3 天以内事假，站长由加油站主管部门批准，加油站其他人员由站长批准。3 天以上，一律由加油站主管部门批准。

3. 婚假、产假、丧假。员工可按国家有关规定享受婚假、产假、丧假。婚假和产假必须提前 10 天申请，经主管部门批准后方可休假；丧假也必须经主管部门批准后方可休假。

4. 育儿假。加油站正式女职工修完产假后，经个人申请、站长同意、公司批准并签订专项协议后可休 1~3 年的育儿假。休育儿假期间，按本人工资的 70% 发生活费。当所在单位效益不好、在岗员工普遍减发工资时，其生活费也相应减发。

5. 年假。员工享受年假，需提前 10 天申请，并经主管部门批准后方可休假。

第二章 服务与客户管理

第一节 服务要素

第五十八条 员工形象

1. 上岗时应按公司规定统一着装，左胸前佩戴胸卡（见附件 2-1）。
2. 仪表端庄，着装整洁，双手洁净、不留长指甲。男员工及时刮脸和理发，发长不过耳；女员工不浓妆艳抹，不佩戴饰物，过肩长发束于脑后（见附件 2-2）。
3. 仪态大方得体，神情自然、面带微笑、目视客户、精神饱满。
4. 站立时应挺胸、直腰，不倚靠物体，双手背后或自然下垂（见附件 2-2）。

第五十九条 服务态度

1. 主动友善招呼顾客，欢迎顾客光临。
2. 主动了解顾客的需求，认真聆听顾客的要求、意见和建议，最大限度地满足顾客的合理需求。
3. 礼貌待客，微笑服务，态度谦和、自然、轻松。
4. 对待顾客应一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻浮。
5. 任何情况下都不能与顾客发生争执，面对态度不好、无理取闹的顾客应保持冷静，妥善处理。

第六十条 服务语言

1. 使用文明用语，严禁使用不负责任的、歧视性的、污辱性的语言，杜绝忌语。加油站文明用语和忌语见附件 2-3。
2. 吐字清晰、称呼恰当、问候亲切、语气诚恳，做到来有迎声、问有答声、走有送声。
3. 提倡使用普通话。

第六十一条 服务效率

1. 熟练掌握本岗位的工作程序，为客户提供准确、快捷的服务。
2. 车停稳、熄火后到油枪开启前的作业时间不超过 30 秒。
3. 开票、收款快速、准确、无差错，作业时间一般不超过 2 分钟。

4. 简单的擦车服务时间不能超过加油操作时间。
5. 专业的洗车、擦车服务一般不应超过 10 分钟。
6. 顾客预订油品时，应在顾客要求的时间内送到；如不能按要求送达，应耐心解释并争取顾客的谅解。
7. 如果出现排队，应主动招呼排队顾客以争取顾客的理解。

第六十二条 商品质量

1. 加油站给客户提供的油品和其他商品必须符合国家质量标准。
2. 如遇客户投诉有关质量问题，应诚恳、热情地接待，并按本规范第一二四条规定的程序办理。

第六十三条 商品数量

1. 加油时，应按顾客要求的数量（或金额）加足，不得短少。
2. 若出现顾客投诉，应态度诚恳、热情接待，并按本规范第一二三条规定的程序办理。

第六十四条 商品价格

1. 所有商品必须明码标价。
2. 严格执行上级部门定价，并确保挂牌价与实际销售价一致。
3. 若顾客对商品价格有疑义，应耐心给予解释。

第六十五条 安全保障

1. 在加油站设置醒目的“严禁烟火”、“禁止吸烟”、“禁打手机”、“顾客止步”等安全警告标识（见附件 2-4）。
2. 发现顾客有危害加油站安全的行为，应立即礼貌劝阻，在劝阻无效时必须强行制止。

第二节 现场管理

第六十六条 管理职责

1. 班长是现场管理的直接责任人，负责对本班营业现场进行全面管理。
2. 值班站长必须在营业现场带班，并保证每班对加油站至少进行一次全面巡检。值班站长若有特殊情况离开，应指定人员代行其职责。
3. 站长负责填写加油站日志，真实记录加油站的经营管理情况。日志及其填写说明详见附件 2-5。

第六十七条 工作纪律

1. 明确规定各岗位工作人员的活动范围，未经值班站长许可，任何情况下不得擅自离岗。
2. 上班时间不做与工作无关的事情。
3. 站长应及时对员工进行表扬与批评。发现员工有不良行为时，应及时指出并制止，同时告诉员工应该怎样做。
4. 现场服务做到“五个一样”，即生客与熟客一个样，大车与小车一个样，加多与加少一个样，外地与本地一个样，闲时与忙时一个样。

第六十八条 形象标识

1. 加油站的形象标识必须符合《中国石油天然气股份有限公司加油站、加油加气联合站、加气站统一视觉形象识别手册》的要求，标识牌应醒目、完好、洁净。
2. 站内不得擅自张贴或悬挂与中国石油品牌无关的标牌、广告。
3. 安全警告标志、油品标牌、服务承诺、价格标牌、监督投诉电话号码等应置于明显的位置，并坚持班前检查，发现有缺损、放置不正等，应及时维修和纠正，保持完好。

4、加油站应在员工更衣室设置仪表镜，并在仪表镜上方标注“请把微笑带给顾客”字样。

第六十九条 营业氛围

1. 装饰。装饰应保持永远的亲和力并与季节相协调，定期更换主题设计，节日应有节日气氛；建筑物应保持无损伤、无龟裂、无污渍。

2. 照明。站内照度应达到 75~100 勒克斯，并保持稳定、均匀；营业厅应设应急照明；灯具如有损坏，应及时维修。

3. 通道。车辆通道要保持通畅；地面无裂缝、无破损、无油污、无杂物。

4. 噪声。应保持设备正常运转，可采取建立隔音墙或种植树木的方法避免或减弱噪声。

第七十条 环境绿化

1. 应因地制宜地绿化环境，种植草坪、花卉或灌木。

2. 绿化布置应与周围环境、建筑物相协调。

3. 站内应建立绿化责任制，制定绿化保养措施，及时清除枯萎的草木，适时补种，保持植物的枝叶茂盛。

第七十一条 卫生管理

1. 卫生清扫应分为即时清扫、交班清扫和定期清扫。

2. 对营业场地、营业厅、加油设备以及周围区域应坚持即时清扫，确保环境清洁；交接班时应对加油站进行全面的清扫；对天花板、水沟等区域应视具体情况安排定期清扫。

3. 建立卫生责任制，分片包干，责任到人。

4. 卫生间应有明显标志，保持清洁、明亮，无异味、无污垢。

第七十二条 物资和工具管理

1. 对物资和工具实行定位、定员、定责管理，所有物品（细化到垃圾桶等卫生用具）必须有统一规定的位置，并有相应岗位的人员负责管理，确保营业现场井然有序。

2. 物资及工具的交接班应由专人负责，其中包括实物交接和台账交接，两者缺一不可；对交接中存在的异常情况应立即查明原因，并及时处理。

3. 物资及工具台账（见附件 2-6）应详细记录物资和工具的领用、摆放、使用、交接、保管、报废等情况。

第七十三条 进站须知

1. 石油产品具有易燃、易爆、易挥发、易渗漏、易聚集静电荷的特性。

2. 站内严禁烟火。

3. 严禁在加油站内从事可能产生火花性质的作业。

4. 不准在加油场地检修车辆。

5. 不准敲击铁器和加油设备。

6. 严禁在加油现场穿、脱、拍打化纤服装。

7. 严禁直接向塑料容器内灌装汽油。

8. 所有机动车必须熄火加油。

9. 不得携带危险品进站。

10. 站内禁用手机、BP 机。

第三节 客户管理

第七十四条 市场调查

在加油站开发、建设和经营过程中，应进行周密的目标市场调查，并建立加油站目标市

场调查表（见附件 2-7）。目标市场调查主要项目和参数包括：

1. 道路情况和车流情况：道路情况包括道路等级、路况、车道数量、是否有隔离带和辅道、是否有交通灯、收费站距离、道路规划等；车流情况主要包括车流总量、车流结构（政府车辆、企事业单位车辆、私家车、出租车、货车、长途客车、公交车、农用车等）、车流高峰期、车流速度、进站概率、车辆加油周期等。

2. 地域情况和市场情况：地域情况主要包括位置类型（市中心商业区、住宅区、工业区、郊区、城市出入口、国道、高速公路、城镇、乡村）、当地的发展规划、外部环境、地形地貌等；市场情况主要包括加油站供油半径、供油半径内商业密度、人口密度、人口质量、以及非车辆用户（包括工厂和宾馆锅炉用油、工业用油、工地用油、农用车油、渔用油等）情况等。

3. 市场容量和市场竞争程度：市场总容量、油品消费主体结构（车辆用户、非车辆用户）、油品消费结构（汽柴比）、市场竞争程度和饱和程度、加油站在市场总容量中可能分到的份额。

4. 顾客消费心理和消费习惯：顾客最敏感的因素、对服务的需求、对促销的要求、最喜欢的促销方式、所喜欢的礼品等。

第七十五条 竞争对手调查

加油站应建立同一竞争区域内竞争对手的档案（见附件 2-8），经常了解竞争对手的动向，并及时更新竞争对手档案。竞争对手调查的主要项目和参数包括：

1. 加油站概况：详细位置、位置类型、加油站权属情况（所有者、经营者、期限）、土地情况（土地性质、面积、土地使用权人）、人力资源情况（职工人数、管理者、工资水平、培训与考核等）、是否存在规划风险等。

2. 油品销售情况：销售品种、油品定价、油品来源、日销售量、销售的平稳性、油品销售结构（汽柴比）、主要客户结构（固定客户消费比例、各类型车辆进站比例、非车辆用户消费比例）、经营方式、促销方式等。

3. 设备设施：建筑物（加油棚、营业厅、广告牌、车道、加油岛、辅房等）、加油站 CI 形象包装、加油设备（加油机、油罐、管线、液位仪、潜油泵等）、进出路口的拐弯半径、收银系统、消防设施、办公设施等。

4. 便利店情况：是否有便利店，便利店面积、便利店装修及设施、商品品种、商品陈列、商品进销存、商品定价、日销额等。是否有洗车、汽车美容、充气等其他经营或服务项目，如果有则详细调查。

5. 加油站竞争力评价：硬件水平、服务态度、管理水平、在顾客中的形象和位置、SWOT（强项、弱项、机会、威胁）、在同一竞争区域内加油站中的竞争力。

第七十六条 客户调查

加油站市场细分的主要方式有：

1. 以消费主体的性质来分：车辆用户和非车辆用户。其中非车辆用户可再细分为工厂和宾馆锅炉用油、工业用油、工地用户、渔业用户、农业用户等。车辆用户可再细分为政府车辆、企事业单位车辆、私家车、出租车、小货车、大货车、公交车、中巴车、农用车、摩托车等。

2. 以消费主体的忠诚度来分：固定客户（回头客）和流动客户。其中固定客户可再分为大型客户和一般客户，大型客户又可细分为非车辆用户、政府机关用户、企事业单位用户、本地运输公司、长途客车公司、部分长途货车公司等。

3. 以消费主体的地域来分：本地客户和过境客户。

4. 以顾客的结算方式来分：现金结算客户、支票结算客户、IC 卡结算客户、记账客户等。

第七十七条 市场定位

在充分了解目标市场和竞争对手基本情况的基础上，结合加油站的位置类型、规模、外观形象、设备设施等实际情况，分析加油站的 SWOT（强项、弱项、机会、威胁），确定加油站的市场定位。

加油站市场定位具体包括：

1. 客户定位：确定本加油站的重要客户、次重要客户、一般客户、其他客户（或品牌导向型客户、质量导向型客户、价格导向型客户、服务导向型客户），以及各类型客户的比例（数量比例和消费量比例）。

2. 营销定位：主要包括价格定位（高价、平价、低价）；产品定位（一般产品、低烯烃汽油、高清洁柴油、是否需要油品添加剂等）；促销手段定位；客户管理定位等。

3. 竞争定位：确定加油站的市场竞争地位（与供油半径内其他竞争对手比较是市场领导者、市场影响者，还是市场追随者、市场边缘者或其他？）

第七十八条 专业化服务

细分市场，研究不同类型客户相同的消费需求和差异化的消费需求。在严格执行加油站顾客服务标准的基础上，根据不同类型客户差异化的消费习惯和需求，为客户提供更有针对性的专业化服务。专业化服务遵循“人无我有、人有我优、人优我细、人细我变”的方针。

典型客户差异化消费需求的分析方法：

1. 单位客户（包括政府和企事业单位）一般定点加油，“信誉良好、供应稳定、价格适中、服务一流、管理严密、结算方便”是单位客户选择定点加油站考虑的主要方面。

2. 私家车的最大特点是车辆私人所有和非专业司机，因此私家车对车辆的保养和维护较细致，加油站可提供咨询、免费车辆检查、协助制订车辆保养（清洗、更换机油、检修）计划等。

3. 出租车、中巴车对加油效率要求较高，而且加油时间比较有规律，为出租车、中巴车服务时，应尽可能提供“司机免下车服务”并在同等条件下优先服务，出租车、中巴车加油比较集中的加油站可开辟出租车、中巴车服务专用快速通道。

4. 长途车对加油站有较高的依存性，顾客除了补充油料以外，通常还需要补充冷却水、检修车辆、稍作休整等，在服务过程中与司机聊聊天往往会让长途车司机非常满意。

第七十九条 客户档案的建立

在市场细分的基础上，建立与健全客户档案（见附件 2-9）。客户档案主要包括固定客户档案和供油半径内的大型的潜在客户档案两大类。

有条件的地区可为客户建立电子档案，并逐步实现客户档案的资源共享。

1. 固定客户档案主要内容包括：

（1）客户的基本情况：名称、详细地址、联系人、业务情况、顾客类型、资信等级等。

（2）客户用油和需求情况：月消费量、加油周期、加油习惯、对油品质量与计量是政府电子束否有特殊要求，对油品以外其他业务是否有特殊需求。客户加油的原始记录作为附件列入客户档案。

（3）供油合同情况：是否签订供油合同，已签定供油合同的应注明合同编号、签订日期、合同期限、续约条件等。供油合同作为附件列入客户档案。

（4）客户管理和客户交往情况：客户重要程度、客户拜访与沟通情况、客户对加油站的评价、客户投诉与处理、合同变更情况、合同终止与终止原因等。

（5）供油合同

2. 潜在客户档案包括固定客户中（1）和（2）涉及的内容。

第八十条 客户档案的分析与运用

1. 分析客户的重要程度，加强对重要客户的拜访与沟通，提高顾客忠诚度。

2. 分析客户差异化需求和满意程度，提供专业化服务，提高顾客满意度。
3. 分析客户的加油潜力，巩固已全部在加油站采购的客户，争取仅部分或零星在加油站购油的客户，并利用老客户关系开发新的户，以提高加油站的油品销售量。
4. 分析顾客评价和客户投诉，改善加油站服务，提高加油站综合管理水平。
5. 分析销售中出现的异常状况，当出现客户加油量异常、固定客户投诉等情况时，加油站站长必须及时了解和分析情况，妥善处理。

第八十一条 客户拜访

对重要的固定客户，加油站管理人员应制定沟通和拜访计划（根据需要排定日程表），及时了解客户的需求和想法，以不断提高顾客的满意度和忠诚度。

常见的沟通和拜访方式有：电话沟通、登门拜访、信函、节假日赠送纪念品、组织客户参与集体活动等。

第八十二条 客户开发

在巩固加油站现有客户的基础上，制定客户开发计划，采取积极有效的措施，设法争取加油站供油半径内大型的潜在客户。

客户开发的重点为：实行油品定点采购招投标的政府机关、车辆较多的企事业单位、运输公司、出租车、公交车以及非车辆用户（锅炉、工地、渔用、农用）等。

第八十三条 顾客满意率调查

定期了解顾客对加油站的综合评价，认真分析顾客的评价，并以此为契机改善加油站服务和提高加油站综合管理水平。

顾客满意率调查的主要方法有：问卷调查、面对面访问、电话访问、举行顾客恳谈会、聘请顾客作为加油站管理顾问等。

顾客满意率调查表见附件 2-10。

第四节 顾客投诉处理

第八十四条 投诉途径

加油站应在营业场所的醒目地点公布顾客投诉途径，并确保所设定的每一条投诉办法都有效。

比较常用的投诉途径主要有：营业现场直接投诉、顾客意见簿、上级公司设立投诉热线电话、经理接待日等。

第八十五条 顾客接待

1. 一线服务人员应善于与顾客交流和沟通，了解顾客的意见或需求，并及时反馈给加油站管理人员。

2. 接待顾客时，应主动、热情、大方、得体。

3. 如客户通过电话或信件来访，工作人员应作相应的处理并注意技巧。

第八十六条 投诉处理原则

1. 站长和员工积极面对顾客投诉，不得敷衍搪塞，应做到实事求是，有理、有节、合情、合法。

2. 若站长遇到涉及超出职权范围的投诉时，不得擅自代表公司做出承诺；应立即向上级公司管理部门汇报。

3. 采取诚恳、谦和的谈话方式，任何情况下不要与顾客争执。

第八十七条 投诉处理步骤

1. 当有顾客现场投诉时，应态度谦和、热情接待，让顾客觉得他的意见得到了重视。

2. 选择合适的场合，仔细聆听顾客的投诉并做好记录，减少顾客的抵触情绪，了解问题的实质。

3. 对顾客的投诉表示理解，并做出适当回应，稳定顾客的情绪。

4. 开始积极解决问题：

- (1) 首先礼节性地表示歉意；
- (2) 待顾客情绪稳定后，应友善地向顾客提问；
- (3) 对顾客提及的任何事情，不要匆忙下结论；
- (4) 可谈谈与问题无关的事情，以缓解气氛。

5. 应尽可能让顾客自己说出解决办法，令顾客满意的处理结果不仅不会使我们的形象受损，而且还会增加顾客对我们的忠诚度。

6. 双方协商解决办法，对加油站权限范围内能处理的问题应立即给予解决。如果问题暂时无法解决，应礼貌地请顾客留下姓名、联系电话和地址，上报上级主管部门，并承诺在一定时间内（一般不超过 72 小时）给予答复。

7. 对顾客通过电话、来信、意见簿提出的投诉也应参照上述规定妥善处理。

第八十八条 投诉处理跟踪

1. 对于已经妥善处理的投诉，员工应及时向上级汇报，以便调查问题发生的根源，从而达到改进工作之目的；对当时无法处理的投诉，应及时汇报，并将处理结果在承诺的时间内通知顾客。

2. 建立客户投诉处理档案（见附件 2-11）。

第四章 HSE（健康、安全与环境）

第一节 目标、组织和安全教育

第一百二十七条 HSE 目标

HSE 的目标是：无事故、无污染、无职业危害。

第一百二十八条 安全组织

1. 加油站成立安全小组，站长为加油站安全第一责任人。
2. 作业现场每班均应有兼职的安全员，负责检查督促安全管理措施的落实。
3. 成立义务消防组织，每季度至少开展一次消防知识学习和消防技术训练。
4. 应与毗邻单位建立联防组织，每半年至少开展一次联防活动。

第一百二十九条 安全教育内容

安全教育涉及消防、防抢、防盗、车辆、治安、现金、高空作业、安全用电、特殊情况演练等，主要内容包括：石油商品的危险特性和预防知识；安全和设备管理的有关规定、规程、制度及相关知识；加油站进、销、存作业程序和操作方法；消防、防灾及特殊情况的应急措施及相关知识；安全防护技术及工业卫生知识等。

第一百三十条 安全教育方法

1. 每季度对职工至少开展一次安全教育、考核。
2. 新职工上岗前必须进行岗前安全教育、考核。
3. 积极开展好安全月、安全周、安全日等安全活动。
4. 加油员、计量员和锅炉工等岗位必须经专门培训、考试合格，持证上岗。
5. 若加油站进行施工，主管公司（或加油站）应与施工单位签订安全合同，明确双方

责任，落实安全措施，并对施工人员进行安全防火教育。

6. 由主管公司或加油站站长负责每半年开展一次消防演习和应急救灾活动演习。
7. 安全员做好各种安全教育记录。

第二节 主要岗位的安全职责

第一百三十一条 站长

1. 贯彻并执行《中华人民共和国消防法》和其他有关安全法规、制度；贯彻并执行股份公司的HSE指南和其他各项安全管理制度。
2. 履行防火第一责任人的职责，落实各项安全防火制度。
3. 对员工进行安全教育，确保员工充分了解工作中存在的危险；确保员工熟练使用消防器材；确保员工执行公司的安全管理规定。
4. 预防事故发生。若发现事故隐患或发生了事故，应及时向公司汇报，并按照公司的有关要求妥善处理。
5. 组织每月、每半年的安全工作检查，及时消除事故隐患。
6. 组织本站义务消防人员的安全教育和训练。
7. 组织制定周密的灭火方案和特殊情况的应急处理措施，并组织演练。
8. 有责任制止“三违行为”（违章作业、违章指挥、违反劳动纪律）。
9. 把每天的安全检查情况记入加油站日志。

第一百三十二条 班长（安全员）

1. 贯彻国家的安全法律法规。模范执行上级公司和加油站的各项安全制度，同时做好本班人员的安全教育工作。
2. 熟悉突发事件处理程序，并能按照公司的相关规定对突发事件进行妥善处理，或协助站长进行妥善处理。
3. 确保本人和本班员工均能熟练使用消防器材，会使用119、110、120等应急处理电话。
4. 组织每班的安全检查和巡回检查，发现事故隐患应及时向站长汇报并采取措施。
5. 确保当班时的消防器材、安全警示标识、环保器材和其他设备完好和有足够的数量。
6. 有责任制止“三违行为”（违章作业、违章指挥、违反劳动纪律）。

第一百三十三条 会计和出纳

1. 贯彻国家的安全法律法规，模范执行上级公司的各项安全制度。
2. 确保加油站的资金安全。
3. 熟悉突发事件处理程序，熟练使用消防器材，会使用119、110、120等应急处理电话。
4. 有责任制止“三违行为”（违章作业、违章指挥、违反劳动纪律）。

第一百三十四条 加油员和收银员

1. 贯彻国家的安全法律法规，执行上级公司和加油站的各项安全制度。
2. 严格执行岗位操作规范和服务规范，避免加错油、走单、收假钞等事故发生。
3. 熟练使用消防器材，会使用119、110、120等应急处理电话。
4. 熟悉突发事件的处理程序。若发生突发事件，应及时上报，并能独立（或协助）进行处理。
5. 积极参加各种安全教育和培训。
6. 确保加油站营业现金的安全。
7. 熟悉必要的保卫和自我救护知识，了解必要的消防、环保和化学品知识。

8. 有责任制止“三违行为”（违章作业、违章指挥、违反劳动纪律）。

第一百三十五条 计量保管员

1. 贯彻国家的安全法律法规，执行上级公司和加油站的各项安全制度。
2. 严格执行计量操作规程和有关的《液态石油产品静电安全规程》等安全规定。
3. 及时、准确地进行计量，防止泄漏、跑油、冒油等事故发生。
4. 雷雨天应停止计量，并关严计量孔盖。
5. 熟练使用消防器材，会使用 119、110、120 等应急处理电话。
6. 熟悉突发事件处理程序。若发生突发事件，应及时上报，并能独立（或协助）进行处理。积极参加各种安全教育和培训。
7. 熟悉必要的保卫和自我救护知识，了解必要的消防、环保和化学品知识。
8. 有责任制止“三违行为”（违章作业、违章指挥、违反劳动纪律）。

第三节 特殊情况下的应急处理

第一百三十六条 跑冒油

1. 油枪跑冒油

- (1) 立即关闭油枪和加油机。
- (2) 用不能产生静电的棉纱、毛巾或拖把对现场已跑冒的油品进行回收，回收后的油品按照公司有关规定处理。
- (3) 地面上难以回收的油品应用砂土覆盖，待充分吸收残油后清除沙土。
- (4) 不准立即起动车辆。
- (5) 如跑冒油数量较多，应立即封锁现场，然后按上述步骤处理。

2. 油罐跑冒油

- (1) 应及时关闭油罐车卸油阀，切断总电源，停止营业，并向站(班)长汇报。
- (2) 必要时，报告公安消防部门，以便临时封堵附近的交通道路；站(班)长及时组织人员进行现场警戒，疏散站内人员，推出站内车辆，检查并消除附近的一切火源；制止其他车辆和人员进入加油站。
- (3) 在溢油处的上风向，布置消防器材。
- (4) 对现场已跑冒油品用砂土等围住，并进行必要的回收，禁止用铁制等易产生火花的器具作回收操作。回收后用沙土覆盖残留油品，待充分吸收残油后将沙土清除干净。
- (5) 给被油品溅泼的人员提供援助；通知毗邻单位或居民，注意危险。
- (6) 检查井内是否有残油，若有残油应及时清理干净，并检查其他可能产生危险的区域是否有隐患存在。
- (7) 计量确定跑、冒油损失，做好记录台账。
- (8) 检查确认无其他隐患后，可继续营业。
- (9) 分析跑、冒油原因，书面报告主管公司。

第一百三十七条 卸车混油

1. 贮存罐卸油时发生混油，应立即关闭罐车油阀，停止卸油。
2. 相应的加油机应立即停止加油，并向站(班)长汇报。
3. 分析原因和责任，按事故处理规定及时上报主管公司。
4. 若柴油、汽油相混，则需清罐，并将混合油运出站外处理。
5. 清除管线内和加油机混合油，确认无误后开启加油机加油。

第一百三十八条 加错油品

1. 加油员发现加错油品时，应立即停止加油，向顾客说明原因并赔礼道歉，同时向站(班)

长汇报。

2. 站(班)长征求顾客同意后抽出混合油品,清洗油箱,加入合格油品。

3. 根据实际情况协商赔偿顾客经济损失,礼貌送客。

4. 责任人承担由此造成的一切费用,同时还将受到相应处罚(参照第一章第七节有关规定执行)。

5. 站长负责将处理结果上报主管公司审查。

6. 如车辆起动或离开加油站后,顾客发觉加错油品进行投诉时,应根据本条规定和第二章第四节“顾客投诉处理”的有关规定进行妥善处理,并追究责任人的责任。

第一百三十九条 加油机乱码

1. 加油过程中,若加油机出现乱码,加油员应立即停止使用该加油机,向顾客表示歉意并说明原因,并立即向站(班)长汇报。

2. 与顾客协商确定已加油品数量,并根据双方一致意见,进行处理。

3. 记录同罐其他加油机的数码,对油罐进行计量,确定乱码加油机实际销售数量。

4. 通知维修部门修理加油机。

5. 交接班时,核实损失,报站长处理。

第一百四十条 异常盈亏

1. 计量时,若发现盈亏异常,应及时复核数量和重新计量,认真查找原因。

2. 用标准计量器核对加油机的准确度,发现有误,应及时检定、维修。

3. 检查油罐及输油管线是否存在渗漏。

4. 确有设备故障或人员作弊行为,应及时报告主管公司处理。

第一百四十一条 走单

1. 顾客加完油后未付款即逃遁的现象,称为“走单”。

2. 记下车辆的车牌号码,一般情况下,加油站员工不宜追逐走单顾客,以免发生危险。

3. 若经常发生走单,则可与当地警方联系,请求帮助。

4. 核实损失金额,由责任人员负责赔偿。

第一百四十二条 凭证、现金异常

1. 交接班时出现油票量超常增长、现金量超常缩小、补开发票出现负数、营业款长短异常等异常现象,应及时向站长汇报。

2. 根据班次、数量、品种立即进行核对,分析情况,查找原因,进行妥善处理。

3. 查找结果书面上报主管公司。

第一百四十三条 外线停电

1. 当外线停电发生后,加油业务按加油机乱码处理。如夜间停电,应立即起动紧急照明灯。

2. 准备发电:当外线停电后,及时断开配电柜中外电总闸和加油站内主要设备及大负荷设备的电源开关(如:加油机、加油区照明、微机等);检查确认发电机的燃油、水、机油是否充足。

3. 发电供电:启动发电机,当发电机输出电压达到额定电压并稳定后,打开发电机送电开关;将与配电柜中的开关切换至“发电”处,对站内供电;逐一开启设备开关;发电、供电过程中必须有专人监护。

4. 恢复外线供电:当外线来电时,注意观察外电指示灯及电压表变化情况,确认电压稳定后,准备恢复供电;断开各主要设备及大负荷设备的电源开关;断开配电柜中发电机电源输出开关,合上外线电源总闸送电;关闭发电机,清理现场,并做好下次发电的准备工作;逐一开启各设备开关。

第一百四十四条 人身伤亡

1. 当伤势较轻时，可就地处理；致命或严重的伤害应及时通知救护车或医院，并协助医护人员将伤员安全转送医院。

2. 必要时停止营业，并及时将相关情况上报主管部门。

第一百四十五条 遭遇抢劫

1. 应尽可能保持冷静和警惕，心里默念“不要慌，不要慌”，尽可能不要看歹徒的脸和缩小身体与歹徒正对的面积，把手放在其视野范围内，切忌乱动。

2. 在确保员工人身安全的条件下，尽可能保护加油站财产。

3. 尽量记住歹徒的长相、年龄、性别、高度、身形、口音、服装、车辆特征以及歹徒逃跑的方向。

4. 报警并保护现场，不要触摸现场的任何物件，留下目击证人等候警察到来。

5. 立即上报站长，站长应立即赶赴现场。

6. 如有人员伤亡情况，应同时启动“人员伤亡”紧急情况处理程序。

7. 目击抢劫的员工，应尽快记录所经历的情况以免遗忘。

第一百四十六条 偷盗

1. 发现加油站被盗后，发现人应立即上报站长和拨打 110 报警电话。

2. 站长或其他负责人组织人员保护现场，耐心等待警察的到来。

3. 积极配合警察的现场调查，提供可能的破案线索。

4. 清点财、物，登记被盗现金和物品数量，确认损失，并上报主管公司领导。

第一百四十七条 台风

1. 台风季节到来前：应经常注意天气预报和台风警报；查实当地政府部门对灾害的应对要求；准备好防灾用品。

2. 警告播出后：注意气象中心是否有进一步的台风预报、警告或指示，做好停止营业准备，清理松散易倒、在强风中会造成损坏的物品，用木板或胶带封住门窗。

3. 台风发生时：停止营业，避免外出活动，在建筑最结实的地方避险，并随时留意气象台发布的台风情况。

4. 台风过后：清理现场，恢复营业，统计损失情况并上报。

第一百四十八条 地震

1. 地震发生时：尽量不要留在室内；保持冷静；离开窗户、电器和易倒塌的家具；在安全可靠的地方避险。

2. 地震发生后：清理现场，检查设备、设施情况，计量油品库存；确认所有隐患均已排除后恢复营业；统计损失情况并上报。

第一百四十九条 水灾

1. 当发生水灾时，立即切断加油站总电源，停止营业，同时对油罐可能进入洪水的部位进行密封，将贵重或易坏物品和化学品放在洪水达不到的地方，做好安全防范工作。

2. 水灾过后，应组织排水、清理现场，检查设备设施情况，测量油罐水高，确认所有隐患均排除后，恢复营业。

3. 统计损失情况并上报。

第四节 消防安全

第一百五十条 安全禁令

1. 严禁烟火，严禁堆放易燃物。

2. 严禁工作人员穿带钉子的鞋和易产生静电的服装上岗。

3. 严禁使用汽油擦洗衣服和器具，严禁使用化纤拖把和抹布。

4. 严禁给未熄火的车辆加油，严禁加油枪碰撞车辆排烟口。
5. 严禁在站内修车。
6. 严禁往塑料桶内直接灌装汽油。
7. 严禁在加油现场和油罐区使用通讯工具。
8. 严禁在强雷电时进行加油和卸油作业。
9. 严禁在加油站进行未办理动火手续的动火施工。
10. 严禁随意挪动消防器材。

第一百五十一条 重点防火部位

加油站的重点防火部位为：油罐区、加油现场、配电室、营业室等。

第一百五十二条 用电安全

1. 加油站电器及线路的选型、安装，必须符合用电区域防爆等级要求。
2. 认真执行当地电业管理部门的安全用电管理规定。
3. 电工应持证上岗。作业中应严格执行安全用电操作规程。
4. 用电警示标志醒目，防护用具完好、有效。
5. 电气设备和线路，应参照有关规程做好适时修理和报废
6. 参照《石油库静电安全规程》、《石油库防雷规程》，做好接地装置的检查和测试工作。
7. 做好电气运行和检查、测试记录。
8. 在停电情况下，应使用防爆安全电筒。

第一百五十三条 明火管理

1. 各加油站必须参照《石油库动火安全管理办法》的有关规定，制定明火管理规定、并严格落实。
2. 凡在加油站的爆炸危险区域和火灾危险区域内，使用各种直接或间接明火施工作业，均应按有关规定办理“动火票”手续。
3. “动火票”应经主管公司审批，并报当地消防安全部门备案。作业期间，站长应亲临现场指挥，作业现场应临时增设消防器材，安全监护人必须在场。
4. 严格执行“三不动火”规定，即“没有批准动火票不动火，监护人不在场不动火，防护措施不落实不动火”。动火完毕，由监护人和动火人共同对现场进行检查和清理。经防火责任人确认后，方可离开。

第一百五十四条 火灾处理

1. 初期火灾的处理

- (1) 发现火情应立即组织自救，并拨打 119 报警和通知站长及有关人员。
- (2) 接通紧急电源开关，尽量切断电源总开关并关闭油罐阀门。
- (3) 立即使用消防器材扑救，并监视火势蔓延情况。
- (4) 禁止任何车辆、人员进入加油站，直到火灾扑灭为止。
- (5) 收银员将现金、账簿和凭证放入保险柜。
- (6) 将有关情况上报上级主管部门。

2. 较大火灾的处理

- (1) 加油站发生较大火灾，应立即打 119 报警，并通知站长和其他人员。
- (2) 接通紧急电源开关，尽量切断电源总开关、关闭阀门。
- (3) 用消防水枪远距离控制火势；无法控制时，撤离现场。
- (4) 收银员将现金、账簿和凭证放入保险柜锁好后撤离现场。
- (5) 禁止任何车辆、人员进入加油站；疏散人群、车辆撤离现场。
- (6) 等候、引导消防车进场灭火。
- (7) 将有关情况上报上级主管部门。

第一百五十五条 事故隐患

1. 所有员工都有义务立即报告工作中遇到的事故隐患。
2. 站长（班长）对已发现的事故隐患应进行跟踪并记录处理结果，凡属加油站能够自行解决的，应责成专人负责，限期解决。凡自身无力解决的，应上报上级公司，并采取有效的防范措施。
3. 重大事故隐患发现后应立即报上级公司，由上级公司组织评估，安排隐患整改计划。
4. 省（市、区）分公司应将非常典型的隐患报告在较大的范围内进行通报。

第一百五十六条 灭火预案

1. 概况：加油站位置、占地面积、油罐容量、建筑物、建设及开业时间、职工人数等。
2. 加油站平面图、工艺流程图、灭火作战示意图、危险区域划分图（应参照附件 4-1～附件 4-4 统一制作、上墙）。
3. 油品理化性质（存在的状态、比重、沸点、燃点、自燃点、闪点、爆炸极限等）。
4. 火灾危险性 & 火灾特点（指出可能发生火灾的原因、燃烧形式、火势蔓延特点、有无剧毒物质等）。
5. 灭火力量的调集（如何调集灭火力量，预计到达时间）。
6. 火场组织机构及职责（火场指挥部的和各小组的以及职责范围，如灭火抢险作战组、供水组、后勤保障组、医疗救护组、通信组、治安保卫组等）。
7. 灭火抢险指挥原则、指挥程序等。
8. 灭火作战方案（设立火点单位，燃烧特点，灭火量布置的依据，采取的战术措施等）。
9. 本站或本地区消防队的装备情况登记（消防战斗车辆种类，灭火剂数量以及主要用具）。
10. 消防队设备情况（设备种类、规格、联络方式等）。
11. 灭火抢险注意事项（灭火抢险战斗的行动要求，需要注意的有关问题）。

第一百五十七条 防火档案

加油站应建立健全防火档案。防火档案主要包括：

1. 灭火预案。
2. 重点部位登记表（名称、介质、火危险性、预防措施等）。
3. 主要电气设备登记表（名称、数量、用途、所处位置）。
4. 消防安全组织机构、安全制度。
5. 消防安全活动情况记录。
6. 固定动火区（点）登记表（部位名称、工作范围、动火形式、安全措施、负责人）。
7. 技术改造情况登记记录。
8. 隐患登记表（隐患部位名称、火险情况、整改意见、落实情况、登记日期）。
9. 防火检查情况（检查日期、检查人、被检部位、检查情况）。
10. 历次火灾登记（火灾时间、部位、火灾原因、损失情况、有无人员伤亡、处理情况）。

第五节 安全检查

第一百五十八条 日检查

1. 场地及道路。由安全员或班长负责检查。内容为：场地是否清洁；器材（工具）摆放是否整齐；排水沟和隔油井中是否有油花；灭火器是否完好；照明设施有无损坏。
2. 罐区及管线。由计量人员负责检查。内容为：油罐附件是否密闭、正常；管线有无泄漏；油罐区有无油味；接地线路有无损坏。
3. 加油机。由加油员负责检查，内容为：吸油管有无空气吸入现象；加油机连接管处有无渗漏；加油机视油器、胶管、加油枪部件有无渗漏油。

4. 巡检。由班长、安全员或站长负责检查，内容为：各作业人员有无违章违纪的现象，进站车辆有无违反安全须知的现象等。

5. 日检查中所发现的问题应向站长汇报，并在值班记录上填写清楚。

第一百五十九条 月检查

1. 月检查由站长组织，班长、安全员和有关技术人员参加。

2. 月检查检查内容参照“加油站年度（半年）安全检查记录表”（附件 4-1）进行。

3. 月检查结果应向上级公司进行汇报，对检查的发现问题应及时进行处理。

第一百六十条 半年检查

1. 半年检查由加油站上级公司组织，有关职能部门负责人和专业技术人员参加。

2. 半年检查的主要内容参照“加油站年度（半年）安全检查记录表”（附件 4-5）进行。

第一百六十一条 检查方法

上级公司检查人员采取边看、边查、边问、边记的办法，对加油站进行全面的一般性检查；对一般性检查中发现的需要进一步检查的问题，可安排更细致的专业检查。对检查中发现的问题(扣分原因)应当场指出，并尽可能得到加油站陪同人员的确认。

第一百六十二条 评分

评分一般采用检查人员自行打分的方法。检查组中，专职安全人员不少于总人数的 2/3。

实得分数 = (实有项目实得分数之和 / 实有项目应得分数之和) × 100

第一百六十三条 检查结果的处理

1. 根据实得分数评定出加油站的安全管理等级如下：90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为及格，70 分以下为不及格。

2. 检查结果作为奖励和处罚的依据。

3. 检查结束后，检查人员应向加油站下达“事故隐患整改通知单”（附件 4-6）。

第六节 事故管理

第一百六十四条 事故分类

事故分为火灾事故、交通事故、生产事故、设备事故和人员伤亡事故。

1. 火灾事故：指在生产过程中，失去控制的燃烧(包括由于爆炸物品、易燃可燃液体、可燃气体、蒸汽、粉尘以及其它化学易燃易爆物品爆炸引起的燃烧)，并造成人员伤亡或财产烧毁的事故。

2. 交通事故：指企业机动车、船舶在行驶过程中由于违反交通法规、航运规则及机械设备故障等造成车辆(船舶)损坏、财产损失或人员伤亡的事故。

3. 生产事故：指由于违反操作规程、违章指挥及管理原因造成跑(冒、漏)油、混油或油料变质，但没有人员伤亡的事故。

4. 设备事故：指在生产过程中，造成机械器具、动力设备、电力通讯设施、仪器仪表、锅炉压力容器、管道及建(构)筑物损坏，但没有人员伤亡的事故。

5. 人员伤亡事故：指除上述火灾、交通事故以外，由于企业的设备和设施不安全、劳动条件和作业环境不良、管理不善及领导指派到企业外从事与本企业有关的活动所发生的人身伤害、急性中毒事故。

第一百六十五条 事故等级划分

事故按照造成的后果大小分为一般事故、重大事故和特大事故三个级别。

1. 一般事故(下列情况之一者)：

(1) 一次重伤 1 至 2 人(含 2 人)；

(2) 一次轻伤 1 至 10 人(含 10 人)；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/375000242034012001>