**山西省加油站服务技术规范指南**

**2018版**

**（征求意见稿）**

山西省成品油流通行业协会 印刷

二〇一八年六月

## 目 录

**第一章 [经营条件](#_经营条件) …………………………………………………………………………**……

1.[相关证照与手续](#_4.1相关证照与手续)…………………………………………………………………………………………………………

2.[生产经营与设备设施](#_2.生产经营与设备设施)…………………………………………………………………………

3.员[工技能与培训](#_3.员工技能与培训要求)要求……………………………………………………………………………

**第二章 [服务质量与管理](#_第二章 服务质量与管理)…………………………………………………………………………………………………**…**…**

**第一节 [员工](#_第一节 员工)……………………………………………………………………………**……**…**

1.1[仪表仪容](#_1.1仪表仪容)……………………………………………………………………………………

1.[2服务态度](#_1.2服务态度).……………………………………………………………………………………

1.3[服务语言](#_1.3服务语言)……………………………………………………………………………………

1.4[服务效率](#_1.4服务效率)……………………………………………………………………………………

1.5[遵章守](#_1.5遵章守纪)纪……………………………………………………………………………………

**第二节 [加油操作](#_第二节 加油操作)**………………………………………………………………………………

2.1[加油](#_2.1、加油)…………………………………………………………………………………………

2.2加油操作注意事项……………………………………………………………………………

2.3[收银操作](#_三、收银操作)……………………………………………………………………………………

2.4[结算操作](#_四、结算操作)……………………………………………………………………………………

2.5自助加油业务…………………………………………………………………………………

**第三节 [便民服务](#_第三节 便民服务)**…………………………………………………………………………………

[服务项目](#_服务项目)…………………………………………………………………………………………

**第四节 [价格与数质量管理](#_第四节 价格与数质量管理)**………………………………………………………………………

4.1价格……………………………………………………………………………………………

4.2[计量](#_计量要求)……………………………………………………………………………………………

4.3[质量](#_9质量要求)……………………………………………………………………………………………

4.4[数量](#_数量要求)……………………………………………………………………………………………

**第三章 [站容站貌与监督投诉](#_第三章 站容站貌与监督投诉)………………………………………………………………………………………………**…

**第一节 [站容站貌](#_第一节)**…………………………………………………………………………………

1.1站内卫生…………………………………………………………………………………………

1.2[环境美化](#_1.2环境美化)……………………………………………………………………………………

1.3照明亮化……………………………………………………………………………………

1.4[警示公告](#_10.4警示公告)……………………………………………………………………………………

[第二节 监督与投诉](#_第二节 监督与投诉)……………………………………………………………………………

2.1[健全投诉监督渠道](#_2.1健全监督渠道)……………………………………………………………………………

2.2应对投诉……………………………………………………………………………………

**第四章 [健康、安全、环境（HSE）管理](#_第四章 健康、安全、环境（HSE）管理)…………………………………………………………………………………**

1. [目标、组织、理念和管理](#_第一节  目标、组织、理念和管理原则)原则……………………………………………………………

1.1.HSE目标………………………………………………………………………………………

1.2HSE组织………………………………………………………………………………………

1.3HSE管理原则…………………………………………………………………………………

**[第二节 安全管理](#_第二节 安全管理)………………………………………………………………………**…………

2.1[安全培训教育](#_2.1安全教育)…………………………………………………………………………………

2.2加油站危害因素识别与评价…………………………………………………………………

2.3[一般安全措施](#_2.3一般安全措施)…………………………………………………………………………………

2.4主要岗位风险及应对措施………………………………………………………………………

2.5[作业许可](#_3.1作业许可)………………………………………………………………………………………………………………

**第三节 [应急措施](#_第三节  应急措施)**……………………………………………………………………………………

3.1应急预案管理……………………………………………………………………………………

3.2报[警求](#_3.2报警求助)助…………………………………………………………………………………………

**第四节  [健康、环保与社区关系](#_第七节健康、环保与社区关系)**……………………………………………………………………

4.1员工劳动防护……………………………………………………………………………………

4.2职[业健康](#_4.2职业健康)…………………………………………………………………………………………

4.3环境保护…………………………………………………………………………………………

4.4社区关系…………………………………………………………………………………………

**[第五章 附则…](#_第五章 附则)………………………………………………………………………………………………………………**………**…**

## 第一章 经营条件

### 

### 1.1有关证照与相关要求

1. 符合《成品油市场管理办法》，符合当地政府总体规划。
2. 《汽车加油加气站设计与施工规范》GB50156以及有关技术规范的要求。
3. 加油站运营前应具备以下主要证照及手续。
4. 成品油零售经营批准证书。
5. 统一社会信用代码证书。
6. 危险化学品经营许可证。
7. 非油业务经营的相关证照(卫生许可证、烟草专卖证等)。
8. 相关管理部门要求的手续(道路开口、给排水、供电、园林、环卫等)。
9. 具有稳定的成品油供应渠道,与具有成品油批发经营资格的企业签订3年以上的成品油供油协议。
10. 安全及其他管理制度健全。

### 1.2生产经营与设备设施

1. 加油站设计、施工符合《汽车加油加气站设计与施工规范)(B0156)的标准，与相邻建筑物及站内设施之间的防火距离符合消防要求。
2. 防雷防静电设施完好,齐全,安装符合《汽车加油加气站设计与施工规范)(CB50156)的标准,防雷防静电检测合格,具有防雷防静电检测证书。
3. 使用装有税控功能的加油机,加油机经法定计量检定机构检定合格。
4. 加油机完好,安装、接线符合防爆要求,具有防爆合格证、加油机检定证书。
5. 油罐及管线、附件完好,油罐具有检定证书和有效罐容表。
6. 前庭、油罐区、卸油区、配电室、发电机房等区域的其他设备均符合设备完好标准,安装符合要求,辅助工具配备齐全。
7. 电气设备的安装、电力线路的敷设应符合国家标准《爆炸和火灾险环境电力装置设计规范》(GB50058)。
8. 消防器材完好,配置齐全,放置到位。

### 1.3员工技能与培训要求

加油站从业人员应具备加油站管理和运营技能。

1. 加油站从业人员须经过管理与技能培训，经使用单位考核合格后,方能上岗。
2. 未经安全生产教育和培训合格的加油员工,不得上岗作业。
3. 计量员应进行专业培训，取得操作资格证书,方可上岗作业。

## 第二章 服务质量与管理

## 第一节 员工

### 1.1仪表仪容

1. 上岗时穿着统一整洁的防静电工作服，着装整洁，工作装按季节配套穿着，不披衣、不敞胸露怀、不挽袖、不卷裤脚，帽子戴端正，衣裤拉链到位，钮扣锁住，皮带束紧，不穿拖鞋、高跟鞋、带钉鞋。不得穿戴影响作业的有关服饰。
2. 仪表端庄、面部无污渍、双手洁净、不留长指甲、不佩带饰物。男员工及时刮脸和理发，长发不过耳、不留光头，不戴墨镜；女员工可适当化淡妆，但不浓妆艳抹，前发不过眼，过肩长发束于脑后。
3. 仪态大方得体，神情自然、面带微笑、目视客户、精神饱满。站立时应挺胸、直腰，不倚靠物体，双手背后或自然下垂。不双手插兜、抱肩、拢袖。
4. 上岗时,不得随身携带手机等通信工具。
5. 上岗时应佩戴工作牌。
6. 安全员上岗应佩带安全员臂章。

### 1.2服务态度

1. 主动友善招呼顾客，使用“您好，欢迎，谢谢，再见”等文明用语欢迎顾客光临。
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. 如顾客有未熄火加油、打手机或抽烟等影响安全的行为时，应及时礼貌、委婉地劝止。
6. 如果出现顾客排队等候情况，应在忙碌缝隙中向等候的顾客微笑示意，争取顾客的理解，并招呼顾客：“请您稍等，马上就好”，在该顾客加油时，也要说：“对不起，让您久等了”等致歉语。
7. 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。

### 1.3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。
2. 声音响亮、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，开口欢迎词必须使用普通话。在服务过程中，根据顾客的语言习惯，可选择使用普通话或方言与顾客交流。

### 1.4服务效率

1. 车停稳、熄火后到油枪开启前的作业时间不超过一分钟。
2. 开票、收款快速、准确、无差错，作业时间一般不超过2分钟。
3. 每班工作交接,中断加油作业时间不超过10分钟。
4. 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。

### 1.5遵章守纪

1. 上班时间不串岗、不脱岗、不睡岗,未经允许不离岗,上岗期间不私自会客。
2. 不在加油站吸烟,不饮酒上岗。
3. 在岗期间不做与工作无关的事。
4. 严格遵守操作规程,安全作业。
5. 服从领导,听从指挥

## 第二节 加油操作

### 2.1、加油

(一)标准加油操作

(1)站立迎候。当有车辆进站时,营业员应站在加油岛端,面向车辆入口一侧,正面迎接顾客。

(2)引导车辆。当车辆驶入站内时,营业员应迅速判断车辆的油箱位置和应加油品品种,五指并拢,抬起手臂引导车辆到加油位停泊,在5秒内到达车前,做到“车到人到”。

(3)开启车门。车停稳后,营业员在征得顾客同意后主动为顾客开启车门(如顾客主动降下车窗进行交流,则无需为顾客开启车门)。

(4)微笑招呼。营业员礼貌地向顾客打招呼:“您好,欢迎光临!”如为熟悉的顾客,可以直呼其称谓(如张先生、林老板、陈经理、王师傅等)。同时提醒顾客熄灭发动机,并进行相关提示，如请顾客不要在现场使用手机、禁止吸烟等(对主动配合的客户,可不再进行提示)。

(5)热情询问。礼貌地询问顾客油品、品号、数量或金额、支付方式。先问:“请问您加什么油,加满吗?”“使用加油卡还是现金?”如顾客未听清或有疑问,应再次询问。待顾客回答后应立即复述:“好的,xx油品,加满(或xx升,或xx元),请稍等!”

(6)开启油箱。营业员应提示顾客开启油箱外盖,然后主动为顾客开启油箱。轿车应将油箱旋塞挂在油箱外盖处,货车应将油箱旋塞放置于油箱上。如顾客自行开启,营业员应表示谢意。

(7)预置归零。根据顾客需要的加油数量或金额,在加油机上预置,预置后大声复述加油品种的数量或金额,请顾客确认。如顾客要求加满油箱,则不需预置,提起加油枪,待加油机数码归零后,五指并拢,指向加油机显示屏,大声提示顾客:“您请看,加油机数码已回零。”

(8)提枪加油。再次确认油品无误后,将加油枪插入车辆油箱口,启动加油。正确的加油姿势为一手持加油枪，一手扶住加油胶管,同时根据油箱位置采取站立或半蹲的姿势加油。

拉动加油枪时,应注意松开盘管,以免扭断胶管或拉长到极限。加油时应先缓慢加入,避免油箱内的气压将刚加入的油品反冲出来。加油过程中应密切注意油箱口,根据加油枪流量或声音判断油箱是否快要加满,提前将加油枪由大流量改为小流量,以防止自封加油枪发生故障时油品溢出。

加油过程中,如顾客未使用加油卡,可向顾客推介加油卡和促销商品,适时告知店内优惠促销活动内容,通过沟通和顾客拉近距离、加深印象、融治气氛。如为熟悉的顾客,语言交流应更具亲和力。

(9)收枪复位。加油完毕,应请顾客确认加油数量和金额:“您请看,xx号加油枪为您加了xx号油品xx升(xx元)。”收枪时应注意滴净加油枪余油,枪口向上,轻轻放回原处。收枪后拧紧油箱盖,关好外盖。

(10)简易擦车。简易擦车一般为擦拭挡风玻璃和后视镜,营业员应先询问顾客是否需要简易擦车服务,如顾客需要,可在顾客交款时擦拭,擦车器具要清洁,擦车动作快捷、有效。擦车过程中注意不要损坏顾客车辆的任何部件。

(11)提示付款。加油完毕后,室内收款的加油站,营业员应礼貌告诉顾客所加油品的加油枪号、品种、数量和支付金额,然后主动向顾客指示付款位置,礼貌提醒顾客携带好贵重物品关好车辆门窗,目送顾客到营业室(便利店),收取顾客的放行凭证。

如果顾客要求营业员代收款时,营业员应唱收唱付,收款后快速到营业室付款,按照顾客需求并根据实际加注油品和购买非油商品的数量及金额分别打印发票,应双手将发票和找零轻放在顾客手中。

(12)礼貌送行。确认顾客付款后,营业员应礼貌地与顾客道别,必要时帮助顾客关上车门,并双交又叠于身前,轻轻弯腰,致道别语“再见,欢迎下次光临”等。

(13)盘整清洁。如果没有下一个顾客,则按照要求盘整加油枪胶管,清理场地,等候下一位顾客的到来。

(二)快速加油操作

适宜在加油高峰时段或人员紧张的加油站使用。

(1)引导车辆。当有车辆进站时,营业员应迅速判断进站车辆的油箱位置和应加油品品种,五指并拢,抬起手臂引导车辆到所需的加油位停泊。加油高峰时应引导车辆到排队位置等候。

(2)招呼询问。向顾客礼貌招呼“您好,欢迎光临”。礼貌地询问顾客油品、品号、数量或金额、支付方式。先问:“请问您加什么油?加满吗?使用加油卡还是现金?”如顾客未听清或有疑问,应再次询问。待顾客回答后应立即复述:“好的,xx油品,加满(或xx升,或xx元),请稍等。”同时,应提醒顾客熄灭发动机及烟火,请顾客不要使用手机。如果营业员正在为其他车辆加油,应热情招呼排队车辆“您好,请稍等”或“马上为您服务”。

(3)预置归零。根据顾客需要的加油数量或金额在加油机上预置,预置后大声复述加油品种的数量或金额,请顾客确认。如顾客要求加满油箱,则不需预置。提枪,待加油机数码归零后,五指并拢,指向加油机显示屏,大声提示顾客:“您请看,加油机数码已回零。”

(4)加油沟通。确认油品无误后,将加油枪插入车辆油箱口,启动加油。通过沟通与顾客拉近距离,加深印象,融治气氛。如为熟悉的顾客,语言交流应更具亲和力。

(5)数量确认。加油完毕,应请顾客确认加油数量和金额:“您请看,××号油品为您加了××升(××元)。”收枪时应注意滴净油枪余油枪口向上,轻轻放回原处。收枪后拧紧油箱盖,关好外盖。

(6)收款送行。加油完毕后,室内收款的加油站,营业员应礼貌告诉顾客所加油品的加油枪号、品种、数量和支付金额,然后主动向顾客指示付款位置,礼貌提醒顾客携带好贵重物品关好车辆门窗,目送顾客到营业室(便利店),收取顾客的放行凭证。

如果顾客要求营业员代收款时,营业员应唱收唱付,并积极推介便利店特色商品。

收取放行凭证或代收款完毕后,营业员应礼貌地向顾客致道别语:“再见,欢迎下次光临!”

(三)摩托车加油操作

(1)引导车辆。当有摩托车进站时,营业员应引导车辆到指定加油位停泊。加油高峰时,应引导车辆到排队位置等候。

(2)招呼询问。参照快速加油操作中“招呼询问”部分执行。应注意提示顾客,必须熄火下车后方可加油。

(3)预置归零。参照快速加油操作中“预置归零”部分执行。

(4)加油沟通。使用指定加油枪或摩托车专用加油工具,加油时应时刻注意油箱口,避免油品溢出或喷溅。加油过程中,应适时推荐卡、非等站售商品及促销政策。

(5)数量确认。参照快速加油操作中“数量确认”部分执行。

(6)收款送行。参照快速加油操作中“收款送行”部分执行。收款完毕后,应引导或提示顾客将摩托车推离加油机4.5m外方可启动。

### 2.2加油操作注意事项

1．杜绝以下违规操作：

(1) 把加油枪交给顾客操作（顾客要求自己把枪和自助加油站除外）。

(2) 将加油枪对准顾客。

(3) 向塑料容器或木制容器直接加注汽油。

(4) 特殊时期要执行当地相关部门禁止销售散装汽油的规定。

(5) 车辆未熄火加油。

(6) 给存在明显事故隐患的车辆加油。

(7) 加油站上空电闪雷鸣时加油。

(8) 洒、冒油品未擦试干净，继续加油。

(9) 用加油枪敲打油箱口。

2．加油过程中如出现加错油等特殊情况，应启动“加错油品”的应对措施进行处理。

3．若加油站已设置摩托车加油指定区域，应引导顾客在指定区域内使用专用加油工具为摩托车加油,若未设置摩托车加油指定区域，加油完毕后须将摩托车推离加油机4.5m外方可启动。

4．加油高峰时段，员工应加强配合，合理分工，执行快速加油操作规范服务，为顾客提供快速有效的服务。

(1) 引导、微笑招呼、礼貌询问、预置、提枪加油、收枪复位、提示付款、送行等操作必不可少，且必须做到动作、语言到位。而主动替顾客开关车门、开关油箱盖、擦车等服务可因势而为，如客户不提出要求，则加油员可不主动替顾客开关车门、询问是否需要擦车，加油员应将主要精力投入到快速服务中。

(2) 允许加油员同时为多位顾客加油，但要注意防止加油枪从油箱口脱落；及时制止司机自己动手加油(自助加油除外)；在为后面车辆加油过程中，应先对前车加油并提示付款开发票，防止前车司机误以为已经加完开动车辆拉断油枪胶管或拉倒加油机，同时，防止恶意跑单。

5.营业员服务过程中应站在安全位置,如需到达车辆另一侧,应从车后侧绕行。

### 2.3收银操作

（1）微笑迎接。面带微笑，用亲切的目光注视顾客的到来，并致问候语：“您好！”。当业务较忙或因某种原因需要顾客等候时，应同时说“请稍等”等致歉语或微笑致歉。

（2）询问推荐。主动与顾客确认加油枪号和付款方式:“请问您刷卡还是付现金？”同时，向顾客热情介绍当期促销活动，推荐使利店的商品或其他特色、优惠服务。

（3）数据核对。营业员根据顾客所提供的加油枪号，在前台POS机上查验，礼貌地告知顾客所加油品的加油枪号、品号、数量和金额，并请顾客确认。如顾客在便利店购买了非油商品，营业员也应礼貌告知顾客商品数量、金额。

（4）收款刷卡。如顾客付现金，先查验货币真伪，并清晰地向顾客复述所收金额，如“先生，收了您50元钱”。找零时告知顾客找零金额，如“找您15元钱，请您收好”，并双手将找零礼貌地交给顾客；如顾客刷卡，提示“请出示您的卡片”“请输入密码”，将EFT打印的签购单递交顾客并请顾客签字确认，将回单联交给顾客。

（5）开具发票。询问顾客开具发票的名称，并按顾客加注油品和购买非油商品的数量及金额出具发票，双手将发票、找零轻轻交给顾客，并说:“先生（女士……），这是您的发票，请收好！”“这是您的卡，请收好！”（有放行管理的加油站）同时提示顾客将放行凭证交回到现场营业员手中。购买便利店商品的顾客，营业员应主动帮助顾客装袋并双手递到顾客手中，同时礼貌地告诉顾客:“这是您购买的商品，请拿好！”

（6）礼貌送行。顾客离开收银台时，营业员应双手交叉叠于身前，礼貌提示顾客:“请带好您的随身物品。再见，欢迎下次光临！”

### 2.4结算操作

（－）现金结算

顾客直接到收银台交款，营业员在确认顾客使用现金支付后，在POS机上选择对应加油枪和加油金额的“现金支付”，并将POS机小票交予顾客，顾客将小票返给现场营业员。

（二）银行卡结算

营业员在确认顾客使用银行卡支付后，在POS机上选择“银行卡支付”，顾客到收银台的EFT上刷银行卡交款后，营业员将回单联及POS机小票交与顾客，顾客将小票返给现场营业员。

（三）加油卡结算

（1）POS支付。营业员在确认顾客使用加油卡支付后，在POS机上选择对应加油枪和加油金额的“加油卡支付”，并将收银POS机打印小票交与顾客，顾客将小票返给现场营业员。

（2）卡机连接支付（非自助）。营业员将加油卡入加油机的读卡器，由顾客输入密码后，营业员预置油品、数量或金额，顾客确认后进行加油操作。加油完毕后，请顾客确认所加油品的数量或金额，并提示顾客关注加油卡的余额（余额不足时，提示顾客及时充值）

（3）卡机连接支付（自助）。顾客根据提示释放人体静电，将加油卡插入加油机的读卡器并输入密码，由顾客确定油品品号、数量或金额后进行加油操作。加油完毕后挂抢，待数据上传成功后，加油机打印小票并自动退卡，顾客取卡完成交易。

（四）微信端结算

顾客加完油后，进入手机“微信钱包”，点击“付款”，营业员在收银POS机上选择该笔交易并点击“微信支付”按钮，进入支付码输入界面，用扫码枪扫描顾客手机微信软件中的支付码进行收款，扫描成功后系统自动支付结算。支付完成后根据提示打印小票交予与顾客。顾客将小票返给现场营业员。

（五）支付宝结算

顾客加完油后，进入“支付宝”，点击“付款”，营业员在收银POS机上选择该笔交易并点击“支付宝”按钮，进入支付码输入界面，用扫码枪扫描顾客手机支付宝软件中的支付码进行收款，扫描成功后系统自动支付结算。支付完成后根据提示打印小票交与顾客。顾客将小票返给现场营业员

### 2.5自助加油业务

自助加油是指由顾客自行完成提枪加油和支付全过程的加油方式，提供自助加油服务的加油站是自助加油站，简称“自助站”。

一、自助站类型

自助站分为全自助站和半自助站2种类型

全自助站就是全部加油机在营业时间均实行自助加油的加油站。

半自助站分为2种模式，一种是分岛自助，即将部分加油岛的加油机设置为“自助加油模式”；另一种是分时自助，即根据实际情况分时段将部或部分加油岛的加油机设置为“自助加油模式”，高峰期全部或部分加油机提供人工加油服务。

二、自助站的实现方式

根据加油机不同分为2种实现方式，一种是加油站更新部署为卡机连接并满足自助加油条件的加油机，使用加油卡在加油机上支付；另一种是主控（预授权）模式，加油站无需更换卡机连接加油机，采取室内付款、室外加油的方式，即先由顾客到室内付款后，通过对加油机授权，实现顾客自助加油功能。

（一）卡机连接加油机室外预授权自助加油

卡机连接加油机室外预授权自助加油操作步骤：顾客进站加油→在卡机连接加油机上插入加油卡→输入加油量（金额）→顾客提枪加油→核对加油量并确认→打印小票并取回卡片→顾客离开。

（二）POS预授权模式操作步骤

POS预授权模式操作步骤：顾客进站加油→进入营业室→营业员在POS上选定加油枪并预授权支付→顾客返回指定加油机提枪加油→加油卡支付或现金支付→返回营业室→NEFT支付或POS找零、开具发票→顾客离开

三、自助加油引导规范

（1）安全提示。应提醒顾客熄灭车辆发动机及烟火，请顾客不要使用手机。提示顾客提起加油枪前，用手触摸静电释放器释放人体静电，顾客自助加油完毕后，严禁用加油枪敲打油箱口。

（2）操作指导。当顾客不熟悉自助加油机操作时，应根据操作流程耐心指导、协助顾客加油。

（3）业务推介。在顾客加油的间隙，应主动向顾客推介加油站促销商品与开展的活动、服务，通过沟通和顾客拉近距离，加深印象，达到融洽气氛的作用。如为熟悉的顾客，语言交流应更具亲和力。对于现金支付的顾客，应首先向顾客推介加油卡。

（4）礼貌送行。加油完毕，应指导顾客将加油枪放回原处，并礼貌道别，必要时帮助顾客关好车门。

（5）清洁盘整。如果没有下一位顾客，清洁加油枪和周边场地，保持自助加油机清洁，尤其是加油枪套、密码键盘、静电释放器等顾客身体接触部位，正常营业时间每2h清洁1次。

四、自助加油操作步骤

（1）车辆停稳后，熄火，准备加油。

（2）确认油品品号，触摸静电释放器，释放静电。

（3）将卡的芯片朝上，按箭头方向插入卡槽内。

（4）根据加油机语音提示，输入加油卡密码，按“确认”键。

（5）提枪加油。如加满，直接提枪加油；如定量加油，按“定升数”键，输入数字提枪加油；如定额加油，按“定金额”键，输入数字提枪加油。

（6）加油结束后，将加油枪挂好。

（7）挂好加油枪后，加油机会自动打印小票取票后加油卡自动弹出，不要硬性拔卡，以免造成锁卡。

（8）确认关好油箱盖。

顾客自助加油的主要操作过程因设备的品牌、型号的不同而存在操作差异，具体操作还需参照加油机标注的操作说明。

## 第三节 便民服务

（1）．加油站可根据实际和可能，开展供应饮用水、配备方便油桶、对外开放厕所、提供地图指路和道路信息、提供简易维修工具等相关基本服务。

（2）高速公路、国道加油站可增设车辆加水、紧急救援协助、提供临时休息场所等服务项目。

（3）加油站根据当地情况和顾客需求,可设置包括便利店、汽车美容、汽修、地磅、餐饮等服务项目。

（4)加油站的便民服务项目还可选择但不仅限于以下几项：

赠送报刊、清洗挡风玻璃和后视镜、24小时提供开水、车辆违章情况查询、应急药箱（仅限简单外用药品，如碘酒、纱布、药棉、创可贴等）、针线包、司机服务热线、ATM机等。

(5)加油站服务项目应符合国家法律法规要求。

## 第四节 价格与数质量管理

### 4.1.价格

（1）不得违反国家成品油价格政策,严格执行国家规定的成品油零售价格。

(2)严禁哄抬油价或低价倾销等违法、违规行为。

(3)所有商品必须明码标价。

### 4.2.计量

(一)加油站销售油品采用容量法，以体积为计量单位销售汽油、柴油。

(二)加油站应配备专职或兼职计量员。 计量人员的基本任务： 按照计量操作规程，每次收油作业前后和每日停止营业后，都必须进行计量，做出完整记录，及时提供油罐存油变化情况。

(三)计量器具的要求

（1）计量器具及辅助用具配备1．计量器具：储油罐、加油机、量油尺、检水尺、密度计、温度计、丁字尺（选配）。2．辅助器具及材料：取样器、温度计保温盒、玻璃量筒、试油膏、试水膏、计量器具箱等。3．相关资料：《罐车容积表》、《储油罐容积表》、《石油计量表》（GB/T1885—1998）。4．加油站必须配备一套计量器具、辅助器具及材料，增加一套易碎品（密度计、温度计、玻璃量筒）备用。5.视需要配备标准金属器（50L）。

（2）加油站用于贸易结算且列入强检目录的工作计量器具,应由法定计量检定机构或其授权的机构进行检定，颁发检定合格证，在检定有效期内使用。以下计量器具检定周期规定：储油罐四年一次；加油机、量油尺半年检定一次；温度计、密度计每年检定一次；标准计量器按国家规定的周期送检。加油站其它计量器具可由企业依照国家相关技术要求,定期进行检定。

（3）加油机要求。

加油机的计量误差不超过+-0.3%,准确度按照现行国家计量检定规程的有关规定执行。非授权捡定单位和个人，不得拆毁计量器铅封。法定计量检定机构对加油机进行铅封后,其他部门和任何人员不得拆卸、破坏铅封。

在国家对加油机检定周期内,加油站宜对加油机进行自检，每月校验一次加油机的精度，超过允差应停止使用，应及时向法定计量检定机构反映,由法定计量检定机构检定调校合格后，方可使用。

（4）油罐要求。所有油罐都要编制容积表。油罐检定周期为：新罐三年复检，以后每五年进行复检。因某种原因造成明显变形的油罐，必须重新经过检定，方准投入使用。

加油站须建立计量器具信息台账，并妥善保管合格证，检定证，确保计量器具在检定期内。

（四）计量器具使用专用箱保管，并放置于消防器材箱内或其他指定位置。

（五）顾客对加油机付油数量有异议,并与加油站达不成一致的可向当地法定计量机构进行投诉，由法定计量机构负责调解、处理。

### 4.3质量

（一）油品质量

（1）加油站必须从具有国家成品油批发经营资格的企业购进成品油。

（2）加油站应销售符合国家质量标准的合格油品。不得销售过期、变质、损坏和假冒伪劣商品。

（3）国家职能管理部门按照规定和程序对加油站油品质量进行抽检时，加油站应给予配合。

（二）油品质量管理措施

（1）加油站经理（站长）是加油站油品质量第一责任人。

（2）加油站购进油品时,应实行汽油、柴油分开,专车(专舱)专运。

（3）不同规格的油品必须分罐储存，如需改装其他油品必须按规定清罐。

（4）如加油站油品储存期超过3个月，应重新抽样检验，油品质量合格方可继续销售。

（5）储油罐淸罐周期为3~5年。发现储油罐底杂质较多并影响油品质量时，应及时清罐。

（6）加油站每周至少测量1次水高，雨、雪天后随时测量水高，及时排除罐内积水，防止水杂随油发出。

（7）储存乙醇汽油的加油站应每日检查干燥剂的颜色变化情况，要及时更换失效的干燥剂。

（8）刹车油、防冻液等小包装油品，包装必须严密，不得敞口存放，为确保油品质量应按照先进先出的原则进行销售。

### 4.4.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，并妥善办理。

## 第三章 站容站貌与监督投诉

## 第一节 站容站貌

### 1.1站内卫生

1.1.1作业场所

（1）加油站作业场所应整洁、干净、卫生,无明显油污。

（2）加油机、消防器材、标识标牌等设施设备保持整洁干净。

（3）加油站站内应设置垃圾箱。

（4）员工的交通工具按指定地点停放,整齐有序。

（5）卫生用具按指定地点摆放整齐,保持清洁。

（6）营业室内布置整洁,货架商品陈列整齐,窗明几净。

1.1.2卫生间

（一）基本要求

（1）标识明显，室内通风照明良好。

（2）卫生间设施、设备完好、整洁、卫生。

（3）卫生间应保证无异味。

（二）定置标准：防滑垫、“禁止吸烟”及“小心地滑”警示牌、垃圾篓、绿色植物、卫生间巡检记录，条件允许的加油站应考虑增设残疾人辅助设施。

（三）管理标准

（1）设备无损坏、无故障。

（2）便池及时冲洗干净，无杂物，夏季应有灭蚊蝇措施。

（3）墙面、门窗、隔断无不文明涂鸦。

（4）具备条件的加油站选配绿色植物，绿色植物无枯死。

### 1.2环境美化

（1）加油站在不影响经营及安全的前提下应因地制宣地美化环境,种植草坪、设置花坛,但不得种植油性植物。

（2）营业室、便利店、办公室、员工宿舍等区域,在不妨碍办公生活的条件下,可摆放盆栽植物、美化环境。

（3）制定绿化保养措施,及时清除枯菱的草木适时补种,保持植物的枝叶茂盛。

### 1.3照明亮化

（1）加油站应根据地理位置、季节变化和营业情况,制定加油区(包括罩棚檐面、主标识立牌、价格牌、出入口指示牌等)、便利店、油罐区、卫生间等营业场所的灯光开关时间表并对照执行。环境明亮,照度均匀。

（2）要增强在春节、国庆节等重要节日或促销活动等特殊期间的照明亮化。

（3）保持照明灯具及商标灯箱完好。

### 1.4警示公告

（1）加油站警示公告标识符合规范。

（2）每日对加油站的进出囗标识、安全警示标识、油品标牌、服务项目牌、价格牌、监督投诉电话号码牌等进行检査;发现内容缺损、位置不正、表面不洁，及时修理、清扫，保持完好整洁。

## 第二节 监督与投诉

### 2.1健全监督渠道

（1）加油站应在显著位置设置投诉箱与意见簿,公布客户服务电话及行政主管部门投诉电话，接受顾客和社会监督。

（2）加油站定期或不定期召开特约顾客座谈会，征询对加油站服务质量的意见。

（3）可聘请社会特约监督员,广泛听取意见,不断改善和提高服务质量。

### 2.2应对投诉

（一）投诉类型：客户投诉类型主要包括服务态度、商品数质量、商品价格、加油卡业务办理、促销活动、发票开具等问题。

（二）处理原则

（1）应积极面对客户投诉，不得敷行糖，要做到实事求是，有理，有节，合情，合法。

（2）遇到超出职权范围的投诉时，不得擅自做出承诺，应立即向上级汇报。

（3）采取诚恳谦和的谈话方式，任何情况下不要与客户争执。

### 2.3处理客户投诉程序

当有顾客投诉或出现投诉意向时，接待的第一位现场员工应立即礼貌友善地做出反应并通知当班主管。主管应将顾客礼貌地引领至办公并通知值班经理。

客户投诉可按照 SERVE模式处理，即S表示歉意；E表示及时解决问题；R表示回应客户:V表示让客户获胜；E表示追踪问题的原因，处理好服务纠纷。

（一）表达歉意：经理接待顾客时，应诚恳地表达歉意，让顾客到自己的意见得到重视，同时保持自信和控制，让顾客相信你一定会帮他解决问题。

（二）及时解决问题

经理耐心、仔细聆听顾客的投诉，对顾客的投诉表示理解并做出适当的回应。例如:“哦原来是这样！“让顾客恢复情绪稳定，以于了解发生间题的真实性。

态度真诚、保持目光接触:不要与顾客争论，更不要匆忙地下任何结论。

简明扼要地重复顾客的问题，以确认自己没有误解顾客的意见。

尽可能让顾客自己提出解决的办法。

（三）及时处理，再道歉

（1）调查并判断顾客投诉是否属实，如果不属实，应及时向顾客耐心做出解释。

（2）如果投诉属实，在自己的职权范围内，应在双方协商后，妥善解决问题；不要把责任推卸给其他人，应得体、清楚地做出解释。

（3）如果超出了自己的职权范围，应耐心向顾客解释投诉处理政策，礼貌地请顾客留下姓名、联系电话和地址，并承谐在一定时间内（不超过72h）给予顾客答复。同时，再次向顾客道歉，并及时将投诉内容上报，并根据上级指示及时回复顾客。

（四）分析和改进

（1）对于顾客的投诉、处理过程和处理结果，应详细记录，并及时反馈至上级。

（2）经理应组织员工学习投诉案例，及时分析并查找问题的根源，吸取教训，从而改进工作。

## 第四章 健康、安全、环境（HSE）管理

### 

### 第一节 目标、组织、理念和管理原则

### 1.1.HSE目标

追求零伤害、零污染、零事故。

### 1.2.HSE组织

（1）加油站成立HSE管理小组，经理（站长）为加油站HSE第一责任人。加油站经理（站长）应根据当地政府要求参加培训，经考核后上岗。

（2）根据每位员工的作业内容和区域，划分安全管理职责和管辖区域，落实岗位安全管理责任。作业现场每班均应有兼职安全管理人员，负责检查督促HSE管理措施的落实。

（3）成立突发事件应急救援组织，定期开展应急预案演练，做到人人熟悉应急预案内容，人人知道自己在突发事件应急救援中的角色。

（4）成立义务消防组织，经常开展消防知识学习，加强消防技术训练，做到人人懂得本站消防器材性能，并会操作进行扑救。

（5）加油站应与毗邻单位建立联防组织，定期开展联防活动。

### 1.3.HSE管理原则

(1)任何决策必须优先考虑健康安全环境。

(2)安全是聘用的必要条件。

(3)企业必须对员工进行健康安全环境培训。

(4)各级管理者对业务范围内的健康安全环境工作负责。

(5)各级管理者必须亲自参加健康安全环境审核。

(6)员工必须参与岗位危害识别及风险控制工作。

(7)发现事故隐患必须及时进行整改。

(8)所有事故事件必须及时报告、分析和处理。

(9)承包商管理执行统一的健康安全环境标准。

### 第二节 安全管理

### 2.1安全培训教育

加油站每月至少开展一次安全教育、考核。安全教育涉及消防、车辆、交通安全、治安、现金、高处作业、用电安全、应急预案演练、职业病防护、环保常识等。主要内容包括:石油产品的危险特性和危机预防知识；安全和设备操作、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、交通安全及其他灾害预防；生产自救及防盗抢知识；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。

### 2.2加油站危害因素识别与评价

（1）加油站应组织员工开展危害因素识别与风险评价工作，识别和评价的危害因素包括健康，安全和环境3个方面。

（2）要确认加油站的各种一般危害和重大危害因素的风险等级，明确消减和管控措施，切实加强风险消减和措施管控工作。

（3）各隐患项目经汇总后，确需整改的，要明确职责，切实组织进行整改。

### 2.3基本管理要求

（一）制订“顾客进站加油须知”，主要内容包括：

（1）站内严禁烟火。

（2）严禁顾客在站内检修车辆、敲击铁器等易产生火花的作业。

（3）严禁向汽车汽化器及塑料桶内加注易燃油品。

（4）加油车辆的司机、乘坐人员进站后不得影响加油站安全。

（5）所有机动车辆均须熄火加油。

（6）拖拉机、摩托车推离危险区域后发动。

（7）严禁在作业现场穿、脱、拍打化纤服装。

（8）不准在加油现场使用手提电话机。

（二）加油站内应有明显安全警语、警示。

（三）加油站应建立安全检查制度，对作业环境、设施设备、消防器材、电气等进行安全检查。

（四）加油站严禁在闪电、雷击频繁时进行加油、卸油、计量等作业。

（五）有条件的加油站应在站内适当部位设置拖拉机、摩托车的专用加油点。

（六）落落实防抢、防骗、防盗、防破坏等措施和保安工作，确保加油站人身、财物安全。

### 2.4主要岗位面临的风险及应对措施

2.4.1 加油站经理（站长）

（一） 面临的风险

(1) 隐患未及时发现或发现后应对控制措施不到位、整改不及时，导致事故发生，给加油站带来危险。

(2) 商品数质量管理存在差异。

(3) 对员工的培训、操作监管不到位，因违规造成事故或发生顾客投诉。

(4) 劳动保护用品配备、使用不到位、安全防护措施落实不到位，造成人身伤害。

(5) 遭遇偷盗、抢劫等财物损失、人员伤害事故。

(6) 邻里关系处理不当，导致加油站信誉度下降。

（二）应对措施

(1) 加强安全巡查和监管，对隐患及时实施治理。

(2) 落实职责，认真复核各类业务账、表、册。

(3) 按规定对员工进行教育、培训；落实走动式管理，随时对各岗位工作情况进行监督。

(4) 关心员工健康，防止油气中毒、高温中暑。

（5）加强内部管理和员工安全教育，提高防范意识，督导员工做好巡查工作，定期开展遭遇抢劫、偷盗等应急预案的演练、学习。

(6) 建立良好的邻里关系，建立联防组织，定期开展联防活动。

2.4.2 安全员

（一）面临的风险

(1) 设备故障引发事故。

(2) 加油过程中出现跑、冒、滴、漏，造成火灾、爆炸事故。

(3) 站内交通事故。

(4) 遭遇偷盗、抢劫等财物损失、人身伤害事故。

(5) 油气中毒、高温中暑。

（6）突发性自然灾害引发事故。

（二）应对措施

(1) 加强巡查，及时发现并控制不符合项，防止安全隐患引发事故。

(2) 加强现场监督，防止跑、冒、滴、漏油等事故的发生。

(3) 加强现场安全管理，及时控制现场影响安全的事件。

(4) 参与应急预案演练，防止出现偷盗、抢劫事故。

(5) 团结互助，相互关心，防止油气中毒、高温中暑等意外事故。

（6）认真做好日常巡查，加强应急预案演练，最大限度减少事故损失。

2.4.3 核算员

（一）面临的风险

(1) 站内各类安全事故。

(2) 遭遇偷盗、抢劫等财物损失、人身伤害。

(3) 各类营业记录、票据有误、营业款不符，造成加油站经济损失。

(4) 服务不到位，引发客户投诉。

（二）应对措施

(1) 参与应急预案演练。

(2) 妥善保管财物，防范现金管理中出现偷盗、抢劫事故。

(3) 熟练掌握站内业务流程，认真记录、核对各类数据。

(4) 规范服务，杜绝顾客投诉。

2.4.4 加油员

（一）面临的风险

(1) 加油中发生跑、冒、滴、漏，造成火灾、爆炸事故。

(2) 加油车辆的交通事故。

(3) 加错油品。

(4) 服务不规范，引发客户投诉。

(5) 遭遇偷盗、抢劫等财物损失、人身伤害事故。

(6) 油气中毒、高温中暑。

(7) 其他安全事故。

（二）应对措施

(1) 优质服务，规范操作。

(2) 定期做好加油设备的维护保养工作。

(3) 遵守公司的找补零钱管理制度，及时交接收款。

(4) 参与应急预案演练。

(5) 团结互助，相互关心，防止油气中毒、高温中暑。

2.4..5 收银员

（一） 面临的风险

(1) 油卡、发票、现金丢失、收取假币等。

(2) 遭遇偷盗、抢劫等财物损失、人身伤害。

(3) 服务不规范，引发客户投诉。

(4) 油气中毒、高温中暑.

(5) 其他安全事故。

（二）控制措施

(1) 优质服务，规范操作。

(2) 合理保管油卡、发票和现金，现金及时投入保险柜。

(3) 参与应急预案演练。

(4) 团结互助，相互关心，防止油气中毒、高温中暑。

2.4.6 计量员

（一）面临的风险

(1) 卸油时，发生火灾、爆炸事故以及混油、跑油、冒油事故。

(2) 未对跑、冒、滴、漏油品进行及时回收，发生环保事故。

(3) 上罐计量时，发生高空坠落事故。

(4) 未及时跟踪库存，错误申报油品需求计划或发生脱销。

(5) 油品验收有误，导致数量、质量不合格的油品入库。

(6) 油气中毒，高温中暑。

(7) 其他安全事故。

（二）应对措施

(1) 严格遵守卸油操作规程。

(2) 做好罐区设施、设备的维护保养工作。

(3) 按时进行库存计量、复核工作，合理申报需求计划。

(4) 熟练掌握计量方法和油品质量辨析方法。

(5) 参与应急预案演练。

(6) 团结互助，相互关心，防止高温中暑。

### 2.5作业许可

加油站在油站区域内,对下列临时性工作应实行“作业许可”管理，没有加油站经理批准不得施工作业。加油站在被作业许可人进行许可作业时，要针对作业活动提供、调配、协调风险控制资源，确保作业安全。

（1）承包商在加油站区域内施工作业。

（2）检维修作业(未列入日常维修程序指导的维修工作)、清罐作业。

（3）无安全标准、规则、程序规定的工作。

（4）交叉作业。

（5）由承包商负责完成的非常规作业活动。

### 第三节 应急措施

### 3.1应急预案管理

1. 加油站应结合每年的演练、评估、环境变化、风险评价变化情况,及时制订、修订、完善对跑冒油、卸车混油、加错油品、加油机乱码、异常盈亏、跑单、外线停电、人身伤亡、遭遇抢劫、偷盗、地震、水灾、塌方、泥石流、山体滑坡、食物中毒、纠纷等各类突发事件的应急处置预案。
2. 应急预案应制订年度演练计划,每月至少进行1次演练,做好演练和评估记录。
3. 加油站应分班组组织演练,并明确每位员工的责任。

### 3.2报警求助

加油站必须公布报警电话号码。报警或求助时,须提供以下信息。

1. 紧急情况的类型(火灾、燃油外溢、人员受伤等)。
2. 事发加油站的名称。事发加油站的地址。
3. 报警人的姓名与电话号码。

### 第四节 健康、环保与社区关系

### 4.1员工劳动防护

为避免或减轻生产经营活动中的事故伤害或职业危害，应根据安全生产和防止职业病危害的需要，按照不同工种、劳动环境和条件，为员工配发劳动防护用品。

（1）员工上岗期间，必须穿戴必要的劳动防护用品。

（2）为了保证人身安全，并保持良好的个人形象，应当定期检查、更换个人防护用品。

（4）使用会发出剧烈噪声的设备或工具时，必须配戴护耳用具（如耳套、耳塞等）。

（5）如卸油过程中，需要上罐作业，作业人员必须配戴安全帽和安全带。

（6）禁止“三违”作业，避免作业伤亡。

（7）员工应掌握基本的救援知识和急救方法。

（8）被油品浸透的衣物应立即脱去，身上被油品沾污的部位应用肥皂和水彻底清洗。

（9）意外吞食汽油或柴油时，应立即送医院救治。

（10）对处于经期、孕期、产期、哺乳期女工的工作安排，要根据有关规定执行。

（11）积极开展各种有益于员工心理健康的活动，减轻员工的心理负担。

（12）开展健康教育，提高员工的自我保护意识。

### 4.2职业健康

（1）健康监护包括职业健康检查、职业健康监护档案管理等内容。职业健康检查又包括上岗前在岗期间、离岗时和应急的健康检查。

（2）加油站应在工作场所对有关职业病防的规章制度、操作规程，工作场所职业病危害因素，危害因素的接触限值和检测监测结果，职业病危害事故应急救援措施、求助救援电话等信息进行公示。

（3）对于长时间接触职业健康危害的员工，应根据接触的职业健康危害因素，按国家规定的体检项目和周期，组织职业健康体检。员工职业健康体检应在具备资质的职业卫生机构进行。对于体检中发现的职业禁忌症，应根据体检机构的意见及时做出应对，且不得将有职业禁忌症的员工安排在对应的禁忌岗位上。

（4）员工体检结束后，应对员工体检结果进行登记存档，并将职业健康体检结果及发现的职业禁忌症、疑似职业病或职业病如实地书面告知本人并存档。

（5）员工离开企业时，如索取本人职业健康监护档案复印件，应如实、无偿提供，并在所提供的复印件上签章。

（6）根据当地政府要求，落实工作场所职业病危害因素检测工作。

### 4.3环境保护

（一）站内排水

（1）加油站污水不得散排。开展洗车场业务加油站，洗车场地坪应坡向排水沟，污水应经隔油、水封后再进入城市管网。

（2）水封井定期清掏，特殊情况及时清理，清掏的含油沙按相关规定无害化处理。

（二）危险废弃物处理

加油站清洗油罐等作业产生的危险废弃物按相关规定无害化处理。

（三）固体垃圾处理

（1）加油站宜分设可回收与不可回收垃圾箱

（2）生活垃圾集中送到城市生活垃圾处理场处理或送到指定的垃圾堆放点，严禁乱丢乱放，造成二次污染。

（3）分离便利店与库房内产生的包装材料，并进行循环利用。

（四）油气回收

加油站卸油、储油和加油时排放的油气，应用以密闭收集为基础的油气回收方法进行控制，并达到当地环保部门排放要求。

（1）新、改、扩建加油站应根据GB 20952—2007《加油站大气污染物排放标准》要求，安装配套的卸油油气回收系统和加油油气回收系统。

（2）加油站油气回收系统设计与施工，应符合GB 50156－2012《汽车加油加气站设计与施工规范》相关规定。

（3）应合理匹配油气回收设备技术参数，确保油气回收达标。

（4）投运前应组织相关方进行油气回收系统专项验收，并取得合格的检测报告。

（5）依据油气回收系统设备使用维护说明书，制定操作规程，并对操作人员进行培训。

（6）应建立油气回收系统检测与检查制度。

### 4.4社区关系

（1）积极开展企业HSE文化宣传。

（2）与周边企事业单位建立联防机制。

（3）当加油站的行为或事故可能对周边单位或居民产生影响时，应提前主动沟通。

（4）若相邻机构或居民的生产、经营或生活活动对加油站的安全存在潜在影响，应及时进行沟通协调，尽早消除隐患。

## 第五章 附则

一、本指南由山西省石油成品油协会2018年6月发布。

二、本指南由山西省石油成品油协会解释。