# 中石油年终工作总结范文(实用39篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-06-21

*中石油年终工作总结范文1如果把加油站比作公司的形象窗口，那么现场服务则是窗口中的“眼睛”。如何更好地为顾客提供优质服务，让这双“眼睛”更加明眸善睐，是加油站现场服务的重点。首先，第一时间要有人接待，大家消费时都有这样的体会，当你到达消费场所...*

**中石油年终工作总结范文1**

如果把加油站比作公司的形象窗口，那么现场服务则是窗口中的“眼睛”。如何更好地为顾客提供优质服务，让这双“眼睛”更加明眸善睐，是加油站现场服务的重点。

首先，第一时间要有人接待，大家消费时都有这样的体会，当你到达消费场所，你希望能有人在第一时间接待你，这样你心里才会感觉舒服，加油的顾客同样如此。现在加油站竞争如此激烈，最重要的比拼就是顾客的满意度，所以一定要做好对顾客的第一时间的接待工作，尽量做到“加一看二照顾三”，正确及时地引导车辆进出加油站。员工脸色永远挂着微笑，及时加油过程中出现一些小失误，在舒畅的心情和融洽的氛围之下，顾客也会给与谅解，从而避免纷争烦恼。 在这个快乐夹杂着忧愁的人生大舞台导上，众人努力地上演着各自的精彩。我所在的这个加油站通过重新修建面目焕然一新，宽敞明亮的落地玻璃，整齐、清洁、舒畅的营业室，精巧齐全的便利店。而最吸引人注目的是穿着整洁的服装，戴着宝石花小红帽穿梭于车辆之间的男生女生们，忙碌但却井然有序。我们在忙碌中牢记操作规程，把“加油十三步”和“收银六步”落实到位，热心服务于每一位顾客，使加油站的轻质油和好客商品销量大幅度的提高，还赢得了流动红旗。员工在站长的带领下，在平凡的岗位上把平凡的工作做得更好。 面对着每天来来往往的车辆，一张张或熟悉或陌生的面孔，微笑可谓是一剂良药。油品紧张的时候加油站的车辆排起了长龙，看着满院子的车辆，我们加快了节奏，为了提高加油站的整体服务，平时工作时的经验总结，多说一句，多看一眼，多帮一把，多跑一步，拉近与顾客的距离精细化，人性化和亲情化的服务。没有做不到的，只有想不到的，用真心服务顾客，用爱心为顾客排忧解难，细微小事展现服务品质，用心擦亮宝石花，是员工对企业忠诚的最好诠释。

勤是甘泉水，捡是聚宝盆，当前面对日趋激烈的市场竞争形式，面对经营成本上升的诸多压力，勤俭节约是我们实现可持续发展的必然选择和可靠保证。节约不仅是降本减费的有效措施，更是我们必须具备的企业文化和企业精神，也是我们员工必备的道德品质。在加油站的工作中我们认证开展“五比”劳动竞赛和“五型班组”创建活动，着力打造“节约型”班组，把每滴油，每度电，合理使用做到随手关灯，能省则省。让我们行动起来把，从小事做起，从身边做起，让“一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰”这句古老的治家格言成为我们的座右铭吧！

**中石油年终工作总结范文2**

加油员工作总结

回首一年来的工作和生活，感悟良多。平时忙忙碌碌，没有太多的时间写工作总结，年底了，静下心来总结今年工作中的得失，检查自己的获得成绩和不足，为明年的工作做好安排和计划。因此，本人就这一年的工作小结如下：

一。思想方面

自从进入中石化，在单位领导和站长的精心培育下，通过自身不断努力，无论思想上、学习上还是工作上，都取得较大的收获。思想上，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法律法规及加油站相关规章制度，认真执行上级按排的工作和任务；学习上，认真学习，刻苦钻研，对油站各方面都深入了解，积极参加各种交流和培训，在此期间获得中级工证书和省计量证。

二。工作方面

围绕公司零管部的.中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务，总结以下三点经验：

1.认真负责：不管什么行业，什么职位，我认为做事做人都要认真负责，做加油员更要如此，加油员对自己不认真就是对公众生命的不负责、对国家财产不负责。

2.团结互助：加油站工作的正常运行和加油站各位员工是紧密联系在一起的，不管遇到什么问题,不管出现了什么问题,都要实事求是及时反应，多方援助、灵活处理；不要不理不睬、置之不理。

3.沟通交流：员工与员工要加强沟通，因为员工不是一个人在工作，而是一个团队在工作，一个人工作不到位会影响整个团队情绪；员工与顾客也要加强交流，不要理解错误、不要自以为是，一定要问清楚对方要什么、要多少，以免产生不必要的麻烦和损失。

三。管理方面

自从当了主管以后，主要是分配和督促各员工的工作，其次就是以身作则从以下三方面带动员工积极展开工作：

1.吃苦耐劳、认真负责，积极带动员工做好油品销售，提高加油站各油品的销量；

2.热情服务、真诚对待每一位顾客，争取获得更多顾客对中石化品牌的认可；

3.组织员工学习、了解油站安全隐患，提高员工安全防范意识，做到促销量保安全；

一年来积累了一些小经验也取得了一定的成绩,但与上级的要求相比,仍存在一定的差距,我将在今后的工作中不断努力克服和改进，争取尽快提升到另一级别。

**中石油年终工作总结范文3**

近年来，xx销售分公司围绕创新管理信誉品牌服务入手夯实根基，以市场为导向，以体系管理为基础，以责任落实和现场管理为重点，在复杂的市场竞争中实现了销售总量零售量利润员工收入等方面的健康发展，先后荣获了省公司先进单位xx市文明单位xx市突出贡献单位等荣誉称号。

今年，是吉林销售跨越式发展的重要一年年初，省公司新一届班子提出了“干一流工作创一流企业做一流贡献”新的工作目标，力求在销量管理等方面实现新的突破xx分公司结合实际认真贯彻省公司这一新的工作思路，创造性地开展工作，取得了新的成绩，实现了公司在高起点上的新跨越。

抓基层，建设过硬员工队伍

过硬的员工队伍素质是企业高效运作的保障今年初，公司提出了工作规范管理力强执行力强创效力强的基层建设标准，开展以“工作创新奖”为主要内容的特色活动，按照省公司制定的“40+4”学习制度和“8+1”学习方式，自己动手编写宣传提纲，利用工作会议集训等多种形式培训员工，教育员工学以立德学以增智学以致用，着力打造过硬员工队伍同时，这个公司以“教育督导学习”为三个着力点，坚持“两看三查一提问”的工作方法，公司和有关部门经常深入销售一线，看职工思想情绪看现场文明规范;查安全措施查组织措施的落实查现场工作是否按规定动作执行;提问员工相关业务知识经过一个季度的强化，xx公司从机关到基层，从班组到员工呈现了浓厚的学习氛围，各个争当文明班组人人争做销售能手，员工队伍整体素质明显提升，9月份，在省公司举行的岗位技术比武中，公司夺得了团体第三名的好成绩。

抓管理，提升公司经营水平

分公司以财务信息系统为平台，财务会计为基础，预算管理为手段，资产效益管理为目标，资金管理为核心，内控建设为主线的财务管理体系，加强财务队伍建设，努力提高财务员工综合素质，提升财务管理水平实现了财务工作由记账算账型向管理分析型的转变，为管理决策提供了可靠依据。

到10月末，xx分公司完成了全年5436万元的考核利润指标同时，压缩费用挖潜增效吨油现金营销成本等全部控制在预算范围之内。从制度管理向文化管理迈进，是xx分公司安全管理的一个特色在“安全环保年”活动中，这个公司以班组达标活动为载体，强化安全教育，积极营造安全文化氛围分公司结合传统有效的安全管理经验，强化岗位练兵，组织编写了班组员工应知应会读本班组达标标准汇编“三违”案例剖析等安全教育系列读本发给员工，使员工们全面掌握操作规程作业程序工艺流程岗位风险识别应急程序及安全技能知识等内容落实安全责任制，坚持安全管理监督检查，开展春防防汛秋防冬防全区安全环保大检查，规避安全风险，为实现XX年安全管理零事故目标打下了基础。

抓发展，力争销售创新突破

今年以来，xx分公司班子把发展作为第一要务，在销售上坚持提前谋划上下联动，科学分析市场，合理把握库存，严格按照市场规律办事。

春耕时节，分公司一方面核准春耕油品需求预期，提前制定春耕油品供应应急预案，并根据实际情况，提前进行油品调配，延长油品供应周期，有效控制了销售节奏;一方面充分利用媒体，宣传中国石油在支持地方经济建设中所履行的“三个责任”，广泛宣传中国石油品牌和服务承诺，保证了春耕油品供应平稳。

一年来，xx分公司坚持以提高加油站综合管理水平综合形象水平综合服务水平综合效益水平为工作目标，从细节抓起，使加油站管理更加制度化规范化，服务工作更加特色化亲情化职业化同时逐步建立以客户为中心的销售业务运行机制，建立客户档案，按照客户消费情况进行分类，对重点工程客户实行“关键客户管理责任制”，实施“点对点”竞争策略，销售有了新的突破，截至11月末，xx分公司共销售成品油万吨，完成全年计划的，其中零售成品油万吨，完成全年计划的

抓文化，构建和谐发展氛围

xx分公司连续多年注重企业文化建设，分公司把推进企业文化建设与构建和谐发展结合起来，重点在学习力沟通力亲和力凝聚力管理力执行力活动力和创新力上下工夫。

分公司充分利用板报网页和各种媒体不断拓宽教育阵地，积极开展不同主题不同形式的企业文化活动，营造和烘托向先进典型学习的浓厚氛围，使先进典型的示范引导作用得到了有效的发挥在理论学习的基础上，紧密结合实际，充分利用“劳动节”“党的.生日”“国庆节”等特殊节日，先后组织开展了“展先锋风采树模范形象”，“立足岗位做贡献管理增效当先锋”等立功竞赛活动

**中石油年终工作总结范文4**

进入加油站这个行业快两年了，我从加油员、计量员到站长，一步一个脚印的走了过来，从中初步积累了一些工作经验，特别是经过中国石化公司的几次培训，使我思想素质有了质的飞跃。中国石化规范的服务，先进的管理，整洁的站容站貌，和谐高效的团队，让我深受启发，对今后的工作也有了基本的轮廓。总结来说主要有以下几点想法；

>一、抓落实

作为基层管理人员，要将上级的指示精神宣贯到基层，坚决执行，保质保量完成上级下达的各项指标任务，同时将加油站的问题及时反馈到上层。要不断总结加油站的各项工作情况，经常为员工通报这些情况，鼓舞士气，推动油品销售工作。

>二、抓销售

1、要深入研究本地油品市场客户需求特点，对市场进行深入调查和理性分析，不断捕捉市场机会，扩大油品销售

（1）固定客户群。这个群体是加油站的“铁杆”合作伙伴。他们是加油站的义务宣传员和编外营销员，为加油站形象起到一定传播作用。所以对固定客户群，要定期沟通以了解情况，经常交流以完善服务，增进了解，促进友情，巩固合作。

（2）零散客户群。他们虽然不是固定客户，却应受到特别关注。因为只有关心他们的利益，以热情的服务感动他们，才能使他们逐渐成为加油站的常客，由零星加油的散户发展成为新增的固定客户。

（3）新增客户群。随着私家车和商务车的增加，这个客户群每天都在扩大。这个群体有着选点咨询、选站加油的迫切需求，正需要加油员耐心指导，热心帮助和真心服务。他们一旦认可你的产品和服务，就很有可能成为固定客户，对提升加油站的经济效益大有好处。

（4）潜在客户群。这是一个不容易看出来的\'客户群，他们今天路过加油站，也许明天就到这里加油。也许他们不加油，却可能影响着家人、同事和朋友们的选择。所以，要赢得这个群体，首先要保证整洁的站容站貌，热情规范的服务，要使服务被全社会赞许，赢得所有人满意。

2、深入研究竞争对手优缺点，明确自己的主要竞争对手，了解竞争对手的主要营销策略，做到知己知彼扬长避短，对市场进行深入调查和理性分析，制定详细具体的实施方案，制定有针对性的营销策略，取长补短，不断捕捉市场机会，扩大油品销售，切实把终端销售搞好。

3、充分结合石化品牌的质量优势，品牌优势，管理优势，服务优势，塑造自身独特优势来更好的满足消费需求。

（1）纵向创新，对现有市场的挖掘和深化，并积极开拓新市场，全面提高油品的市场渗透率。

（2）横向创新，对非油品业务的重视与开展，主动引导消费，以便利店的非油品经营激活加油站油品经营，实现两项业务的相互促进。

>三、抓管理

（1）规范操作和规范服务，按标准按流程规范操作，不但能保证安全经营，还能树立良好的企业形象。

（2）示范作用，自身业务过硬，才能更好地指导站上其他员工，管好员工，首先要成为工作的榜样，打扫卫生，引导车辆，提枪加油……样样能行，为员工树立一个学习的好榜样，长此以往，才能带动员工逐渐养成良好的习惯。

（3）以人为本，要经常关心员工的身体健康、生活和家庭，培养与员工的感情，用情动人，只有和员工建立起真诚的感情，才能充分调动员工的积极性。那么管理效果将会明显提高。

（4）安全第一，严格安全管理，严格操作规程，坚持勤检查，及时处理，及时汇报，牢固树立安全第一的思想，必须把安全管理工作做深、做细、落到实处。

>四、主要工作方法

（1）依靠骨干，发扬民主，统一思想，行动一致。

（2）切实发挥带头作用，“喊破嗓子，不如做出样子”，凡是自己提倡或要求员工做到的事情，自己都要身体力行，带头去做，并努力做好，才能有说服力和号召力。

作为基层管理人员，除了以上的一些不成熟的想法，在今后的工作中，我还要不断完善提高，首先要严于律己做到公正廉洁，实事求是，有全局大局观念，要有强烈的事业心、责任心、进取心和实干精神，时刻牢记自己的职责，树立以站为家的思想，以高度的事业心和责任感，全力以赴抓好各项工作。努力学习，不断提高业务能力、营销能力、决策能力、管理能力和组织协调能力。

我相信，做一个优秀的基层管理人员并不是多难的事，难的是坚持，难的是持久地用心经营、用心管理，把中国石化的成品油销售事业当作我自己的事业，做一名优秀基层管理人员的目标将不会遥远。

**中石油年终工作总结范文5**

今年以来，枝江石油公司在各级政府及省市公司的领导下,紧紧围绕“以人为本，量效并重，安全运行，努力提升企业效益和市场控制力，努力提升员工的满意度和幸福感”的指导方针，面对市场疲软、竞争加剧的不利影响，强化从公司领导班子到每名基层员工的执行力，真抓实干，各项工作实现了新突破，现将全年工作小结如下：

一、主要工作回顾

受国际复杂的形势影响，今年成品油市场跌宕起伏，先后经历了多轮次的价格调整，新的成品油定价机制决定了基层经营工作重点要不断变化，拓市增量迎来了新的挑战，但是我们始终以不断提高市场控制力为检验经营工作的标准，并将其作为评价每名干部职工履职能力的重要指标，有效促进了各项工作的常态化，取得了较好的业绩。

(一)销售业绩大幅上升。今年，在各项经营指标都大幅提升的情况下，我们充分调动所有干部员工干事创业的激情，按照“人人肩上有担子，人人身上有压力”的要求，层层传递，逐级负责，有效发挥团队作用，通过抓激励、净市场、挖潜力和“一区两口”发展战略的实施，市场控制力和占有率明显提高，各项经营指标实现了大幅上升。

1、今年1-11月，实现成品油销售万吨，完成年任务万吨的，同比增加万吨，增幅，其中，零售量万吨，完成年任务万吨的，同比增加万吨，增幅为;

IC卡历来是公司经营指标中的弱项，与我们现实在宜昌公司的经营规模不相匹配，今年我们通过细分销售任务，将IC卡充值额、售卡量、卡销比、沉淀资金列入月度加油站考核，加大了考核力度，取得了较明显的成绩。今年1-11月份，公司共售卡2300张，与去年同期相比增长24%。

(二)基础管理扎实推进。我们在狠抓经营工作的同时，丝毫不敢放松加油站的基础管理工作，始终坚持日常巡查、督导、定期通报制度，通过严抓细管，促使各项基础管理工作进一步规范，为经营工作保驾护航。

1、督查工作成绩显著。一是创新督查思路，实现了“三大转变”：一是从督查到督导理念的转变。今年来我们变“督查”为“督导”，明确了督导的四项职责：即宣传与贯彻公司管理理念、指导与帮辅基层问题整改、了解与收集员工困难需求、挖掘与宣扬典型人物事迹，通过职责定位强化了引导和指导的理念。唱响了“不怕检查、欢迎检查、检查光荣”的主旋律，形成了“以迎检为荣”的良好氛围。二是创新督导方式，突显管理实效。探索总结出“613”巡站方法。即将分管经理、财务代表、非油管理员、数质量监督员及优秀站长和员工整合成一支联合巡查队伍，每月固定由经理(副经理)轮流带不同的主管、站长对加油站实施不少于三次专业巡查;以加油站检查考评标准为依据，突出安全数质量、财务资金及加油卡营销服务三项控制点;明确以文字、电子版附照片、PPT三种直观形式出具整改报告;将巡查报告、奖罚信息、工作安排三种资源共享;对督查发现的问题，按一般问题、共性问题、重大问题实行分类整改。新巡站方式的运用，增强了各站点和员工之间的交流互动，提升了加油站的管理活力及水平。由于基础管理扎实有创新，今年在省公司综合检查中，取得了“4123”的优异成绩。

2、安全设备管理到位。安全良好的设备运行状态是保障经营工作的前提。今年，我们借助市公司设备管理年活动，大力开展工作，加油站设备管理水平大幅提升。一是我们积极推行每台加油机内设一张“保养记录卡”、每座加油站配一名兼职维修员、每月上一堂“设备维修课”、每季度通报一次加油站设备管理和费用使用情况、每年举办一次“设备维修技能比武”竞赛活动的“五个一”工作法，工作成效显著。二是开展加油站设备管理“结对子”活动，我们将公司辖区内22个加油站分为9个维修小组，确定曹经泰等同志为加油站兼职设备维护员，负责对小组内各站设备设施的简易维修和提供技术支持，予达到设备维护“及时、快捷、保障经营”的目的。三是根据市公司维修费用计划，我们制定了“两保两降”的工作思路，“两保”即保证加油站的正常经营不受影响，保证设备完好率达到98%以上;“两降”即通过强化管理降低设备更换率，通过精打细算降低维修费用。

3、损耗控制形势较好。针对年初损耗高居不下的难题，我们高度重视、认真分析，从源头进行调研，通过加强培训、召开现场会等形式提升操作水平，以铅封管理、流程管理为重点，加强了细节控制;以对重点车、重点司机严密监控、对重点站驻站指导为手段，强化了控制力。通过领导班子成员及站长参与接卸的长效举措，强化了数质量管理的责任。通过采取一系列的举措，损耗管理在市公司考核排名中一直处于中上等水平，全年综合损耗率‰的目标将得以实现。

(三)网点建设进展迅速。一是沪渝高速公路枝江服务区加油站投入营运。通过为期6年的艰苦谈判和运作，于今年1月15日正式营业，今年销量有望突破万吨，将成为宜昌石油“第一站”。二是独享车用天然气市场。我们借中国石化天然气分公司之力，投资1228万元成功收购了枝江市天然气公司的江汉加气站及其在枝江市的天然气加气站的独家经营权，同时利用原枝江加油站，投资近800万元重新改建油气合建站一座。10月份，经多方协调政府职能部门，枝江油气合建站顺利开通，目前日均销量达到3200方，赢得了市公司和地方政府的充分肯定。三是超前谋划网点规划。今年上半年，借滕家河油库被枝江市纳入规划用地兴建码头的良机，我们结合“十二五”加油站发展规划，主动提出用闲置土地与当地政府置换五块新增加油站建设用地，经多方协调，于10月底正式签订《土地置换协议》，目前新增的万福垴、双寿桥加油站已获得省商务厅的规划许可，五宗土地的成功置换，不仅节约了大量的投资成本，而且牢牢控制了未来网络发展的主动权，为扩市增量奠定了坚实的基础。

(四)教育培训稳步推进。我们一直牢牢把握“培训就是投资，充电就是充值”的理念，将员工培训工作当作一种“福利”来抓，今年，我们严格按照市公司培训计划，将教育培训贯穿到了日常工作中，一是以市公司各条线的专业培训为载体，全方位的选择参训人员，和过去不同的是，我们更注重站内培训工作的开展以及对内部讲师的培养，努力将培训效益做到了最大化;二是积极借助社会教育资源开展培训工作，今年，我们与劳动局“志能关爱工程”合作，采取全封闭式形式，举办了新员工培训，展现了企业良好的社会形象;三是在全方位提高员工专业技能的同时，我们更加注重了技能的实用性。通过连续多期的设备培训、油品接卸培训，使技能操作人员技能水平得到了提升

**中石油年终工作总结范文6**

20XX年公司给勐拉加油站总共下达了2518吨的轻油销售任务和吨润滑油任务，20XX年勐拉加油站完成轻油销售吨，超指标吨，比去年的吨增加吨，增长率为，其中93#轻油完成吨，0#柴油完成吨。其中93#汽油的销售比重占总销售的，润滑油销售吨，欠任务吨，比去年的吨增加吨，增长率为，。6至12月勐拉加油站发105张IC前，IC卡充值金额为1240400元，比公司下达的295万元欠1709600元，持卡比例为，比往年的持卡比例有了大幅度的提高。非油品销售主要以香烟、燃油宝和水，20XX年非油品销售达元，其中，燃油宝销售1560元，香烟销售元，占非油品销售的，非油品销售逐年提高。

**中石油年终工作总结范文7**

20XX年公司下达了新的任务，公司下达指标也比往年增加许多，对加油站站长的考核力度进一步加大，轻油、非油品、零配、润滑油及加油站的管理等也成为站长的考核的对象。20\_年，加油站的经营管理任重而道远。

面对20XX年新任务、新目标，我们将采取新措施：

（1）加强面对市场竞争，不依靠价格战，而要细分用户群体，实行差异化营销 ，针对今年公司下达的经营指标，将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。

（2）强化服务意识，提升营销服务质量 ，面对20\_年的严峻形势，我们一如既往地执行“服务管理年”的策略，以服务带动销售靠管理

通过两年的函授学习和社会实践，是我不断挑战自己，充实自己的过程。通过学习，我在各方面都有了很大的进步。毕业是对我这两年学习生活的总结和鉴定。

一、思想\*\*方面

在函授期间，我尽力遵守学校的规章\*\*，培养自己的文学兴趣。尊敬老师，热爱班级，与同学相处融洽，关系融洽。

二、学习的目的和态度

按照学校的相关规定，可以利用业余时间自学各种课程，积极参加集中面授和讲座，按时完成全部作业。上课期间，我保持着以前学\*\*\*的风格，不迟到不早退。如果你有重要的事情，向班\*\*请假。上课认真听老师讲解，做学习笔记，把自己的困惑拿出来和老师讨论。我已经掌握了所学的知识，并且通过了所学课程的考试。

三、收获与经验

函授学习让我感受到自己文学素养的不足，促使我去学习各种专业书籍，并结合\*时的教学工作。教学取得了良好的效果，个人素质有了很大的提高。

虽然是三年的函授学习，但实际上面授只有三个月左右。虽然函授老师备课认真负责，但是我们真的从老师身上学不到多少东西。大部分知识都是靠自己在教学实践中的积累和领悟。在以后的学习中，我会在这个基础上继续学习，提高自己。

1、中国石油的企业精神是（爱国）、（创业）、（求实）、（奉献）。

2、中国石油的经营管理理念是（诚信）、（创新）、（业绩）、（和谐）、（安全）。

3、QHSE管理体系的内容是（质量）、（健康）、（安全）、（环境）。

4、我们的服务承诺是（质量达标），（计量准确），环境整洁，安全、快捷。

5、加油站的服务宗旨是：为顾客提供（全员）、全面、（全过程）、全心全意的服务。

6、加油站的管理模式是：（资源统一配送），价格统一制定，（财务统一管理），外观统一包装，（服务统一规范），对外统一宣传。

7、“三老四严”就是对待革命事业要（当老实人、说老实话、做老实事），对待工作要有(严格的要求、严密的组织、严肃的态度、严明的纪律)；

8、（大庆精神、铁人精神）是在大庆油田建设过程中，经过几代石油人不断丰富和完善，经过实践检验，形成的一套完整的体系。

9、“两论”起家就是通过学习（《实践论》）和（《矛盾论》），用辩证唯物主义的立场、观点、方法，去分析、研究、解决油田开发建设中的一系列问题；

10、“五型班组”（学习型）、（安全型）、（清洁型）、（节约型）、（和谐型）。

11、（站经理）是加油站油品质量第一责任人。

12、计量是实现（单位）统

一、量值（准确）可靠的活动；质量指物体内所含物质的（数量）。

13、储油罐的清罐周期为（3～5年）。

14、地上储油罐的检定周期为（4）年，埋地储油罐的检定周期是（8）年，量油尺的检定周期为（半）年，密度计的检定周期为（1）年。

15、采用公路运输油品的加油站，可采用的三种计量交接方式是（流量计计量 ）、（人工计量）、（地磅计量）。

16、在油品的接卸过程中静电接地夹连接好后，准备好消防器材，罐车静置（15 ）分钟，准备计量。

17、汽油和柴油的运输应（专车专用 ）。

18、测量油温时，温度计应置于油品的（1/2）处测量。

19、测量油温时，温度计在油中的浸没时间不少于（5分钟）。

20、测量温度时，使用分度值为℃的温度计，应估读到（℃），使用分度值为1℃的温度计，应估读到（℃）。

21、油温升高，密度（减小）；体积（增大）；反之，温度降低，密度（增大）；体积（缩小）。

22、加油机出库销售的体积依据是（表底码、罐容付出）；储油罐收油时，最接近准确的入库体积计算方法是用实收（质量）÷（计重）密度；从储油罐中抽油配送，用体积×（计重）密度与质量基本相符。

23、我国现行《计量法》规定，加油机付油误差不得超过（±）；经营单位（不准）私拆铅封。

24、某柴油的核算密度是，每升价格为元，购该油50公斤应付现金（200）元。

25、读取密度和温度示值时，（眼睛与油面和汞柱顶端）应形成（正确水平）线；并估计出最小密度示值为（）。

26、取样器是由（铜质）或（铝质）材料制作。

27、检尺时应做到：下尺（稳），触底（轻），读数（准），先读（小数），后读（整数），做好记录。

28、我国车用汽油的牌号是以（辛烷值）的大小为划分依据的，柴油牌号的划分是依据（冷凝点）划分的。

29、1立方米=（1000）升，1吨=（1000）公斤。 30、丁字尺的最小分度值是（1mm）。

31、计算标准密度的公式是（ｐ标 ===Vt×VCF20），计算油品质量的两个公式是（m=Vt ×Dt）、（m = V20 ×(ｐ20 －)）。

32、油品在储运中的带静电形式有：（流动带电）、（喷射带电）、（冲击带电）、（沉降带电）。

33、润滑油的六大作用：润滑减磨、冷却降温、（清洗清洁）、密封防漏

5、防锈防蚀 （减震缓冲）。

34、加油机由于泵内干燥而不出油，排除方法为（从泵出口接头处加注少许油液）。

35、加油站经营的润滑油是（昆仑）牌。

36、密度是指在一定温度下，单位体积的物质在（真空）中的质量。

37、视 密 度是指在实验温度下，用玻璃密度计在（液体试样中）所测得的密度读数。

38、视 温 度是在读取（密度计）读数时的液体试样的温度。

39、我国规定温度（20摄氏度）为标准温度；20℃下测得的密度为（标准密度）。

40、站上加油员遇到突发事件时，应会熟练使用（110）、（119）、（120）等应急电话。

41、加油站的重点防火部位是：（油罐区）、（加油现场）、（配电室）、（营业室）.42、燃烧的类型：（闪燃）、（自燃）、（着火）、（爆炸）、（爆轰）。

43、灭火的四种基本方法是：（冷却法）；（隔离法）；（窒息法）；（抑制法）。

44、加油站必须设置醒目的（严禁烟火）、（禁止吸烟）、（禁打手机）、（顾客止步）等安全警告标识。加油站的重点防火部位是（油罐区）、（加油现场）、（配电室）、（营业室）。

45、集团公司的“安全生产警示日”是每年的（12月23日）。

46、加油站的三级检查是：（加油站日检查）；（站经理周检查）；（加油站主管机关月检查）。

47、加油站的“四图”指的是（加油站平面图）、（加油站工艺流程图）、（灭火作战示意图）、（危险区域划分图）。

48、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。

49、加油站“三违行为”指的是（违章作业）、（违章指挥）、（违反劳动纪律）。

50、顾客加完油后未付款的现象称为（走单），发生走单现象时，员工不宜追赶走单车辆，以免发生危险。

51、QHSE管理体系的内容是（质量）、（健康）、（安全）、（环境）。

52、QHSE管理体系的目标是（无事故）、（无污染）、（无职业危害）。

53、根据安全活动的时间，把安全活动分为（安全月）、（安全周）、（安全日）。

54、加油站安全“四懂四会”指的是：四懂：（懂本岗位生产过程的火灾危险性），（懂预防火灾的措施），（懂扑救方法），（懂疏散方法）。“四会”：（会报警），（会使用灭火器），（会扑救初期火灾），（会组织人员逃生）。

55、加油站的“三级安全教育”指的是（主管公司对新员工进行一级安全教育）；（加油站进行二级安全教育）、（所在班组进行三级安全教育）。

56、“三不伤害”的内容：（我不伤害自己）、（我不伤害他人）、（我不被他人伤害）。

57、安全管理工作要做到：（全员）、（全天候）、（全方位）、（全过程）。

58、我国消防工作的方针是：（预防为主），（防消结合）。

59、加油加气站的应急预案应（每季度）演练一次，并有演练记录和演练现场照片。

60、静电是一种常见的（物体带上静止电荷的物理）现象，两种不同的物质的接触和分离会产生静电。

61、“三不动火”的规定：（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）。

61、四不放过原则：（事故原因调查不清不放过），（责任者和群众没有受到教育不放过），（防范措施不落实不放过），（责任者没有受到处罚不放过）。

63、着火是可燃物在空气中（受着火源的作用而发生持续燃烧）的现象。 6

4、自燃是可燃物在空气中（没有外来火源）的作用，（靠自热或外热）而发生的燃爆现象。

65、爆炸是（发生在瞬间的燃烧），同时生成大量的热和气体，并以很大的压力向四周扩散的现象，称为爆炸。

66、加油站必须设置醒目的“严禁烟火”（禁止吸烟）、（禁打手机）、67、加油站管理稽查方式采用（定期检查）和（不定期抽查）两种方式。6

8、面对顾客投诉，要做到实事求是、（有理）、（有节）、（合情）、（合法）。

69、比较常用的投诉途径有（营业现场直接投诉）、（顾客意见簿）、（上级公司设立的投诉热线电话）、（经理接待日）。

70、在处分的行使权限中加油站经理有行使（责令改进）、（警告）、（严重警告）的权限，并有（严重警告和辞退）的建议权。 7

1、加油站员工奖励的形式有两种：通报表扬和（嘉奖）。

72、加油站现场服务的“五个一样”是生客与熟客一个样、（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）。

73、在对待顾客时应一视同仁，不轻视、（不怠慢）、（不讽刺）、（不轻浮）。

74、员工上岗时应按公司规定统一（着工装），戴（工作帽），（左胸）佩带胸卡。

着冬秋装时，（内衣领）不高于（外衣领），（内衣下摆）不得外露。着装（整洁）、无（污渍）。

75、加油站竞争对手的调查的主要项目和参数包括：加油站概况、（油品销售情况）、（设备设施）、（便利店情况）、（加油站竞争力评价）。 7

6、加油站的市场定位具体包括：（客户定位）、（营销定位）、（竞争定位）。 7

7、经理和员工应积极面对顾客投诉，不得（敷衍搪塞），要做到（实事求是），（有理）、（有节）、（合情）、（合法）。

78、加油站经理对员工有（责令改进）、（警告 ）和（罚金）的权限，并有（严重警告）和（辞退）的建议权。] 7

9、加油站的“三声服务”指的是（来有迎声）、（问有答声）、（走有送声）。 80、从车停稳、熄火到油枪开启前的作业时间不超过（30秒）。8

1、专业的洗车、擦车时间一般不应超过（10分钟）。

82、专业化服务应遵循的十六字方针是（人无我有）、（人有我优 ）、（人优我细）、（人细我变）。

83、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假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。8

4、根据公司投币保险柜管理规定，根据（加油站日销量）定限额，一般是人均限额（300—500元），投币时必须在（当班班长）监督下投币并登记好（投币记录）。投币保险柜的钥匙、密码分别是由（当班班长、核算员）保管。

85、加油站现场服务的“五个一样”是生客与熟客一个样、（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）。

86、在对待顾客时应一视同仁，不轻视、（不怠慢）、（不讽刺）、（不轻浮）。

87、加油站“三保、两好、一满意”的内容是：（保质、保量、保安全；服务好、环境好；顾客满意）。

88、岗前培训内容主要包括（理论知识培训）、（实践操作培训）（企业文化）和考核四部分。

89、账表册填写中的“三无一化”为 （无涂改）、（无差错）、（无错别字）、（防宋化）。

90、无论何种考核都应该遵循（公开、公平、公正）得原则。 9

1、企业文化建设的基本思路（家庭）（学校）（舞台）（赛场）。 9

2、便利店同类商品应安排在同一或相邻的货架，饮料、食品类商品应尽量远离（化学品）或（汽车用品）。

93、对加油车简单的擦车服务时间不应超过（加油操作）时间。

94、便利店非油品销售高利润商品应陈列在与（顾客视线）同等高度的货架上。 9

5、《\_安全生产法》规定，安全产生管理的基本方针是：（预防为主），（防消结合）。

96、顾客对油品数量提出异议时，首先应检查（加油机计数）等技术情况，并对管线是否渗漏和油管内液位及底阀状况等进行检查。 9

7、顾客加完油后未付款即逃跑的现象，称为（走单）。 9

8、当外线停电发生后，加油业务按（加油机乱码）处理。 9

9、汽油燃烧引起的火灾属于 （B类（液体类））。

100、消防器材管理实行的三定是指（定人）、（定设备）、（定职责）。 10

1、气缸容积与燃烧室容积的比值叫（压缩比）。 10

2、加油站应保持合理库存，避免油品（断档或脱销）。

二，判断：

1、熔点能代表油品的安全性能。（×）

2、当油气浓度高于爆炸上限时，遇到火源燃烧。（√）

3、量筒和量杯是以其可度量的最大体积来区别的。（×）

4、进口的计量器具，必须经过县级以上人民政府计量行政部门检定合格后，方可使用。（×）

5、从罐内油层顶液面下深度5/6处所采集的试样称下部样。（×）

6、实高测法主要用于原油的油面高度测量。（×）

7、大型油罐多采用拱顶罐。（×）

8、误差按性质分为三类，即系统误差、随机误差和设备误差 （×）

9、根据油品的闪点可鉴别油品的易燃程度。（√）

10、油品的爆炸区间越大，发生爆炸的危险性越小。（×）

11、在加油操作中，顾客不肯下车要求加油员代付款时，加油员应礼貌的对顾客说：“师傅请按规定到窗口付款”。（×）

12、便利店石化用品应远离食品和一般日用品，并列区域储存。（√）

13、评选星级加油站必须是达标加油站。（√）

14、星级加油站每年评选一次，有效期4年。（×）

15、快餐的从业人员最重要的就是要讲究卫生，其余的都无所谓。（×）

16、已营业加油站没有开设便利店的可不开设便利店。（×）

17、加油完毕，应将加油枪口在油箱磕几下，以保证残留的油品加入到油箱中，真正做到不短量。（×）

18、洒、冒油未为顾客擦拭干净，因顾客有急事可以继续加油。（×）

19、对违反公司保密规定的员工，视其情节批评教育直至开除。（×）20、严格执行“四不动火”规定，即“没有批准动火票不动火，监护人不在场不动火，防火责任人不在场不动火，防护措施不落实不动火”。（√）

21、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。（√）

22、评选星级加油站必须是达标加油站。（√）

23、达标加油站规定不论是位于大、中城市市区的还是位于大、中城市以外的人均年加油量不低于200吨。（√）

24、对违反公司保密规定的员工，视其情节批评教育直至开除。（×）

25、星级加油站每年评选一次，有效期4年。（×）

26、加油站营销定位：主要包括价格定位、形象定位、服务定位。（×）

27、已营业加油站没有开设便利店的可不开设便利店。（×）

28、各省级公司和炼油与销售分公司要对审批同意的达标加油站和星级加油站进行抽查，在有效期内抽查面不低于30%。（×）

29、对客户投诉属权限范围以外的问题承诺答复时间一般不超过24小时。（√）30、稽查在工作中发现问题可对当事人和站长进行批评教育或进行经济处罚。（√）

31、投币记录不得与投币保险柜放在一起，投币记录应放在抽屉里。（）

32、从车停稳，熄火到油枪开启前的作业时间不能超过60秒。（×）。

33、柴油在长期储存中会发生氧化现象。（√）

34、使用二氧化碳灭火机时，只要拔去保险帽，扭动起闭阀即可。（√）

35、泵轴正转，加油机不出油。（×）

36、加油站所有员工都有义务报告工作过程中遇到的事故隐患。（√）

37、手提式干粉灭火器喷射时与燃烧物的间距为2米。（×）

38、加油站内可以用汽油擦洗衣服和器具。（×）

39、加油站员工不能给存在明显事故隐患的车辆加油。（√）40、气温越高的地区，应选用凝点越低的柴油。（×）

三，选择：

1、加油时加油枪跑冒油的应急处理程序是（B）。A、②①④③ B、②④①③ C、④②①③

①计量跑冒油损失；②立即关闭油枪和加油机；③分析跑冒原因、维修、整改；④告诉司机不要启动车辆，打扫现场。

2、SWOT是指加油站的（C）。

A、硬件水平B、服务态度 C、强项、弱项、机会和威胁

3、油品消费主体结构是指（C）。

A、汽油与柴油比例 B、供油半径内商业密度与人口密度 C、车辆用户和非车辆用户 D、市场竞争饱和程度

4、油罐跑冒油时，应采取以下措施（C）。

A、用铁制品回收 B、用拖把回收 C用沙土覆盖回收后残留油品

D、回收的油品立即回罐

5、油品蒸汽压是衡量油品（B）的重要指标。A、易燃性 B、挥发性 C、易爆性 D、流动性

6、汽油机油的牌号是按（C）规定的。

A、闪点 B、十六烷值 C、运动粘度 D、凝点

7、预防混油的措施不包括（D）。

A、油罐、油桶要有明显标志B、同种油料应装同一油罐或油桶 C、一般油料应分区存放 D、共用一条管线输送油料结束时，必须清扫管线余油

8、为了防止人身触电，加油站每个电气设备必须接有（C）装置。A、防爆 B、防火 C、保持接地 D、防雷

9、加油员工服务不佳，一个季度内连续两次被顾客投诉或收款时短款50元以上时，应给予（B）处分。

A、责令改进 B、警告 C、严重警告 D、辞退

10、加油站市场细分有多种方式，以消费主体的忠诚程度分为（C）。A、大型用户和一般用户； B、车辆用户和非车辆用户 C、固定用户和流动用户

11、加油站的主管公司负责对加油站进行考核，考核内容包括（ABC）

A：员工素质 B：服务表现 C：服务承诺兑现情况

12、一星级站的年加油量（B）

A：2024吨以上 B：2024吨 C：3000吨

13、加油机的完好标准（AB）

A：机件无损 B：主体整洁，零附件完备 C：计量准确，误差在正负3%之内。

14、安全禁令包括（ABC）

A：严禁烟火 B：严禁在站内修车 C：严禁随意挪动消防器材

15、加油站填写交接班记录应由（C）签字。

A、交班人 B、接班人 C、交接班双方 D、站长审核

16、从车停稳熄火到油枪开启前的作业时间不超过（B）秒。 A、20秒 B、30秒 C、40秒

17、加油机的最大允许误差不得超过（C）。

A、±‰ B、± ‰ C、±‰

18、《加油站管理规范》中规定摩托车必须熄火加油，加油后须推离加油机（C）外方能启动。

A、3米 B、1米 C、米

19、加油时加油枪跑冒油的应急处理程序是（B）。

A、②①④③ B、②④①③ C、④②①③

1、计量跑冒油损失；

2、立即关闭油枪和加油机；

3、分析跑冒原因、维修、整改；

4、告诉司机不要启动车辆，打扫现场

20、交接班管理中规定，计量完毕后，填写加油站油品计量单，发现超过正常盈亏时，（C）。

A、应由站长处理； B、应由保管员处理； C、应及时查明原因并妥善处理；

21、下列加油站的安全禁令有误的是（C）。

A、严禁工作人员穿带钉子的鞋和易产生静电的服装上岗； B、严禁使用化纤扫帚和抹布； C、严禁给铁桶、金属桶加油； D、严禁随便挪动消防器材。

22、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（B）。

A、劝其出站； B、强行制止 ； C、立即警告；

23、下列哪项不是违章操作（B）。

A、向木质容器直接加注汽油； B、一手持枪，一手持软管加油；

C、不论加油站何种气象条件，为了保证服务，坚持加油； D、将加油枪对准顾客。

24、期火灾的处理，发现火情应立即（B），并拨打119报警和通知站长及有关人员。

A、分工负责； B、组织自救； C、切断电源

25、加油站以消费主体的忠诚度进行市场细分可分为固定客户和（B）。

A、回头客户 B、流动客户 C、过境客户

26、实行配送制的加油站，由站长以（B）等方式提出进货申请。 A：电子邮件 B：书面 C：托人代办 D：电话

27、评选星级加油站，按规定四星级加油站应提供5个（含5个）以上对外服务项目；五星级加油站应提供（A）对外服务项目。A、8个以上（含8个）B、10个以上（含10个）C、9个以上（含9个）D、7个以上（含7个）

28、运输损耗责任的划分：加油站承担（A）。

A、运输定额 B、超耗

29、客户档案主要包括（A）和供油半径内的大型潜在客户档案两大类。 A、固定客户档案 B、一般客户档案 C、特殊客户档案

30、发生油品质量纠纷，依据取样化验结果（C）小时内答复顾客，并按主管公司的规定作出相应处理。

A、24小时 B、36小时 C、72小时

31、（C）为加油站安全第一责任人。 A、安全员 B、专人 C、站长

32、达标加油站无论位置如何，人均加油量不低于（B）吨。 A、150 B、200 C、250 D、300

33、在允许范围内的油品损耗按月核销。因计算不准而发生的虚假盈亏，在当月不能处理时，允许跨月处理，但不能超过（B）。A、2个月 B、3个月 C、6个月

34、《加油站管理规范》中要求轻质油品储存周期为（A）月。 A、3个月 B、4个月 C、5个月

35、生产事故划分为四个等级，有下列情况之一者为四级事故（AB）A：一次混油吨以上 B：一次直接经济损失1000元以上

C：一次混油1吨以上

36、收入减去费用等于（C ）

A、资产 B、负债 C、利润 D、所有者权益

37、乙醇汽油的保质期为（C）。

A、1个月 B、10天 C、15天 D、20天

38、汽油的理化性质是：（A）

A、蒸发性、抗爆性、燃烧性、腐蚀性 B、流动性、雾化性、安定性、腐蚀性

C、蒸发性、抗爆性、安定性、腐蚀性 D、流动性、雾化性、蒸发性、燃烧性、安定性

39、润滑油的种类有（B）

A、冬季5种、夏季4种、冬夏通用14种 B、冬季6种、夏季4种、冬夏通用16种

C、冬季4种、夏季5种、冬夏通用14种 D、冬季4种、夏季6种、冬夏通用16种

40、在测量储油罐油品液面高度时，计量员应站在油罐的（C）口。A、背风 B、下风 C、上风 D、侧风

41、柴油燃烧性的评定指标为：（C）。

A、闪点 B、凝点 C、十六烷值 D、辛烷值

42、评定汽油安全性能的指标为：（A）。

A、闪点 B、凝点 C、十六烷值 D、辛烷值

43、加油站的主管公司负责对加油站进行考核，考核内容包括（ABC）A：员工素质 B：服务表现 C：服务承诺兑现情况

44、一星级站的年加油量（B）

A：2024吨以上 B：2024吨 C：3000吨

45、加油机的完好标准（AB）

A：机件无损 B：主体整洁，零附件完备 C：计量准确，误差在正负3%之内。

46、安全禁令包括（ABC）

A：严禁烟火 B：严禁在站内修车 C：严禁随意挪动消防器材

47、加油站填写交接班记录应由（C）签字。

A、交班人 B、接班人 C、交接班双方 D、站长审核

48、从车停稳熄火到油枪开启前的作业时间不超过（B）秒。 A、20秒 B、30秒 C、40秒

49、下列加油站的安全禁令有误的是（C）。

A、严禁工作人员穿带钉子的鞋和易产生静电的服装上岗； B、严禁使用化纤扫帚和抹布； C、严禁给铁桶、金属桶加油； D、严禁随便挪动消防器材。

50、初期火灾的处理，发现火情应立即（B），并拨打119报警和通知站长及有关人员。

A、分工负责； B、组织自救； C、切断电源

51、加油站以消费主体的忠诚度进行市场细分可分为固定客户和（B）。 A、回头客户 B、流动客户 C、过境客户

52、实行配送制的加油站，由站长以（B）等方式提出进货申请。 A：电子邮件 B：书面 C：托人代办 D：电话

53、评选星级加油站，按规定四星级加油站应提供5个（含5个）以上对外服务项目；五星级加油站应提供（A）对外服务项目。A、8个以上（含8个）B、10个以上（含10个）C、9个以上（含9个）D、7个以上（含7个）

54、发生油品质量纠纷，依据取样化验结果（C）小时内答复顾客，并按主管公司的规定作出相应处理。

A、24小时 B、36小时 C、72小时

55、（C）为加油站安全第一责任人。

A、安全员 B、专人 C、站长

56、达标加油站无论位置如何，人均加油量不低于（B）吨。 A、150 B、200 C、250 D、300

57、在允许范围内的油品损耗按月核销。因计算不准而发生的虚假盈亏，在当月不能处理时，允许跨月处理，但不能超过（B）。A、2个月 B、3个月 C、6个月

58、《加油站管理规范》中要求轻质油品储存周期为（A）月。 A、3个月 B、4个月 C、5个月

59、生产事故划分为四个等级，有下列情况之一者为四级事故（AB）A：一次混油吨以上 B：一次直接经济损失1000元以上

C：一次混油1吨以上

四，简答题：

1、加油现场操作杜绝行为内容。

1）、把加油枪交给顾客加油（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内直接加注汽油； 4）、车辆未熄火加油；

5）、给存在明显事故隐患的车辆加油； 6）、加油站上空电闪雷鸣时加油； 7）、洒、冒油后未擦拭干净继续加油； 8）、用加油枪敲打油箱口。9）、禁止赊销油品或白条加油；

10）、禁止用正在卸油作业的油罐所对应的加油机付油； 11）、禁止站内使用手提电话； 12）、禁止站内修车； 13）、禁止站内吸烟；

14）、禁止下雨天在站内停车避雨； 15）、禁止从罐内直接抽油出售。

2、加油站的“安全十大禁令”

1）、严禁烟火，严禁堆放易燃物品；

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）、严禁使用汽油擦拭衣服和器具，严禁使用化纤拖把和抹布； 4）、严禁给未熄火的车辆加油；

5）、严禁在站内检修车辆等敲击铁器、易产生火花的作业； 6）、严禁向塑料桶内灌装汽油；

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。

3、油枪跑冒油后的处理程序。

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沙土覆盖，待充分吸收残油后清除沙土； 4）不准立即启动车辆；

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。

4、如何处理油枪跑冒油？

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沙土覆盖，待充分吸收残油后清除沙土； 4）不准立即启动车辆；

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。

5、加油站出现火灾时应如何处理？

1、发现火情，应及时拨打火警电话119。

2、报警时应讲清以下内容： ⑴着火单位名称、详细地址； ⑵着火部位、着火物质、火情大小； ⑶报警人姓名、报警电话号码；

3、到加油站门口或就近路口迎接消防车。

6、加油站给客户开户发票的主要要素内容是什么？

答：客户名称、产品名称、规格型号、数量、单价、金额、大写金额、开票人、收款人、日期、加盖发票专用章。

7、静电接地的“五接一跨”内容是什么？

答：“五接”公共接地点到主电源、信号源、电机外壳、加油机外壳、管理线法兰接地。“一跨”是两法兰之间跨接。

8、怎样使用服务语言？

1、使用文明用语，严禁使用不负责任的歧视性和污辱性语言，杜绝忌语。

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、必须使用普通话。

9、服务效率的内容是什么？

1、熟练掌握本岗位的工作程序，为客户提供准确和快捷的服务。

2、从车停稳、熄火、到油枪开启前的作业时间，不超过30秒。

3、开票和收款应快速、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、顾客预定油品时，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。

10、现场工作纪律的内容是什么？

1、明确规定各岗位工作人员的活动范围，未经值班经理许可，不得擅自离岗。

2、上班时间不做与工作无关的事情。

3、经理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么做。

4、现场服务做到“七个一样”即：大车小车一个样、生客熟客一个样、加多加少一个样、外地本地一个样、闲时忙时一个样、夜晚白天一个样、领导在与不在一个样。

11、现场服务态度的内容是什么？

1、主动友善的招呼顾客，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，轻松自然。

4、对待顾客应一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻浮。

12、加油机的检查周期和维护保养有哪些内容？

日常检查。主要内容包括：加油机及其胶管、加油枪等有无渗漏，运转是否平稳，声音是否正常。

月检查。除日常检查内容外，还包括检查加油机安装及接地线螺栓有无松动；检查、清洗加油机过滤器。

半年检查。除月检查内容外，还包括：对接地电阻值及加油枪胶管两端电阻值的测试；加油机的检定校验和结合进行的调整。日检、月检、年检均应做出详细记录，并有专人负责签字。

13、死机”后怎么办？

先清零—单价—累计—

1、2、3、4—单价—用钥匙开关调整单价锁一次—听到喇叭“嘟”一声即可完毕。

14、卸油八步曲操作规范是什么？

⑴静置计量 ⑵卸前准备 ⑶开始卸油 ⑷现场管理 ⑸确认数据 ⑹引导离站 ⑺清理现场 ⑻入库记账

15、大庆精神的基本内涵是：

爱国、创业、求实、奉献。即“为国争光、为民族争气的爱国主义精神，独立自主、自力更生的艰苦创业精神，讲究科学、‘三老四严’的求实精神，胸怀全局、为国分忧的奉献精神。

16、“三个面向、五到现场”指的是什么？

——“三个面向”就是(面向生产)、(面向基层)、(面向群众)。

——“五到现场”就是要做到生产指挥到现场、政治思想工作到现场、材料供应到现场、科研设计到现场、生活服务到现场。这是领导机关工作的基本指导思想。

17、“三基”工作是什么？

（加强以党支部建设为核心的基层建设），(加强以岗位责任制为中心的基础工作)，(加强以岗位练兵为主要内容的基本功训练)。这是大庆油田加强基层建设的基本经验。

18、加油站员工执行POS机刷卡操作的基本流程？

答：签到---刷卡---确认卡号---输入金额并检查确认---提示顾客输入密码----数据发送---数据接收---交易成功，POS机打印银行卡交易凭单---核对POS小票信息是否有误—请持卡人在POS小票的商户存根联签名确认，完成交易。

19、火灾分类及应使用的灭火器材？

答：一类:指含碳固体可燃物，如木材、棉毛、麻、纸张等燃烧的火灾。可用水型灭火器泡沫灭火器、干粉灭火器、卤代烷灭火器； 二类:指甲、乙、丙类液体，如汽油、指甲、乙、丙类液体，如汽油、煤油、柴油、甲醇等燃烧的火灾，可用干粉灭火器、泡沫灭火器、卤代烷灭火器；

三类:指可燃烧气体，如煤气、天然气、甲烷等燃烧的火灾，可用干粉灭火器、卤代烷灭火器；

四类:指可燃的活泼金属，如钾、钠、镁等燃物的火灾，可用干沙式铸铁粉末；

五类:指带电物体燃烧的火灾，可用二氧化碳、干粉、卤代烷灭火器，禁止用水。

20、进站须知的内容是什么？

1、石油产品具有易燃、易爆、易挥发、易渗漏和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的作业。

4、不准在加油站场地检修车辆。

5、不准敲击铁器和加油设备。

6、严禁在加油现场穿、脱和拍打化纤服装。

7、严禁直接向塑料容器内灌装汽油。

8、所有机动车辆必须熄火加油。

9、不得携带危险品进站。

10、站内禁用手机和BP机。

（一）、加强职业病防治意识公司在职业健康工作上认真执行《\_职业病防治法》，坚持“以人为本、健康至上”的理念，以员工职业健康监护为重点，同时对作业场所进行监测，防治有危害员工健康的不良因素，努力做好企业职业病防治工作。中石油早在XX年就制定和印发了《中国石油天然气集团公司职业健康监护管理规范》和《中国石油天然气集团公司作业场所职业病危害因素检测规范》，所属企业按照《集团公司XX年职业健康工作指导意见》抓职业健康工作的落实，加大对施工作业一线和大型施工作业现场的职业健康管理，完成了全年职业健康监护和作业场所职业病危害因素监测任务，杜绝了急性职业病、放射性事故发生。

（二）、工作中主要做法和取得的成绩

XX年，公司对油气生产、炼油化工、钻井、物探、测井、井下作业、管道施工和物资装备等生产作业场所进行了职业病危害因素普查，重点查清了作业场所职业病危害因素现状、危害种类、防护设施设备的配备使用情况，并针对危害因素采取了相应卫生防护措施。

一、针对公司基层和野外施工作业人员多的特点，将这部分员工的身心健康作为公司职业健康工作的重点，连续三年以“职业健康小分队”的独特形式开展“送健康到一线”活动。在对\*\*名从事特殊岗位的员工进行了职业体检，体检率达。通过以上做法，我们的职业病防治工作取得了好的成绩，受到了广大员工的垦定。

二、公司深入贯彻《\_职业病防治法》，严格执行员工健康体检和职业病定期检查制度，逐步落实一线员工的疗养制度。针对生产作业和工作场所涉及职业健康危害种类多、环境恶劣、流动性和劳动强度大的特点，加强员工职业健康监护和作业场所职业病危害因素监测，努力改善施工作业条件，突出职业病预防、控制，创造有利于员工健康的工作环境和条件。

三、公司加强了职业病危害源头控制，淘汰了一批落后工艺和技术，加大了资金投入，努力消除职业病危害影响因素。努力改善员工工作场所的条件和环境，为员工提供合格的防护用品及防护设施，减少有毒有害物质对人体的危害。

（三）、今后工做发展

在今后工作中，我们还要在《职业病防治法》上加大宣传工作，积极维护企业员工的健康。

准备组织召开一次《职业病防治法》学习座谈会，通过多媒体讲座的形式，着重宣讲职业病防治有关知识及个人健康自我保护知识；开展一次《职业病防治法》全员知识答题活动；各基层单位都要制作宣传标语，编写宣传板报，悬挂《职业病防治法》宣传图。为提高宣传效果，我们也可以在员工食堂发放宣传资料，进行现场咨询，进一步增强了员工防护意识。

同时我们还要加强对员工的安全卫生工作：关注并指导员工开展施工作业卫生与健康工作，突出做好员工的饮食、饮水卫生、防暑降温、预防传染病和员工突发意外伤病的救治，注重员工生产、生活和基本卫生设施改善等，把为基层职业健康服务同健康监护、健康知识普及教育结合起来。为野外施工作业员工进行职业健康体检，对作业场所危害进行检测和评价，为员工进行义诊、健康指导和心理咨询，公司还准备购置健康体检车，我们希望通过这些措施更好的为生产一线员工的职业健康防治工作提供良好的保障。

20xx年本人来到xx工作，可是唯有20xx年这一年的学习，让我深深的感受到了自我提高，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，可是我相信在\*\*的帮忙与鼓励下，我必须会拥有更完美的明天。

一、销售工作总结、分析

在销售顾问岗位上，首先我要感激一个人那就是我们销售部的x经理，我要十分感激他在工作上对我的帮忙。虽然我在销售部门已经工作了x年多，但对销售经验以及工作信心十分缺乏，我的工作能够说是很难入手。20xx年初，我都是在曹经理的带领下帮忙下进行客户谈判、分析客户情景、在销售中遇到难谈下来的客户销售过程中遇到的问题我总想到他，所以基本上是x月份本人的销售业绩及本事才有所提升。

二、职业心态的调整

销售员的一天应当从清晨睁开第一眼开始，每一天早上我都会从自我定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、欢乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比耐心。如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

三、自我工作中的不足

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自我销售业务的开展，也打击了自我的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并进取学习、尽快提高自我的销售技能。

20xx年，我将一如既往地按照公司的要求，在去年的工作基础上更加努力，全面开展20xx年度的工作。现制定工作划如下：

1、对于老客户，和固定客户，要经常坚持联系，好稳定与客户关系。

2、因xx限购令的开始买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。

3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

四、20xx年对自我有以下要求

1、每月应当尽努力完成销售目标。

2、看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能再有爆燥的心态，必须要本着xx的服务理念爱您超您所想这样的态度去对待每位进店客户。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

7、为了20xx年的销售任务我要努力完成任务，为公司创造更多利润。

甲方\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经营地址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

居民身份证号\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

出生日期\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

家庭住址\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮政编码\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

户口所在地\_\_\_\_\_省（市）\_\_\_\_\_区（县）\_\_\_\_\_\_乡镇\_\_\_\_\_\_村

根据《劳动法》和有关规定，甲乙双方经\*等协商一致，自愿签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

第一条本合同\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日生效，\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_日终止。

其中试用期至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

劳动合同期限在6个月以内的，试用期不得超过15日；劳动合同期限在6个月以上1年以内的，试用期不得超过30日；劳动合同期限在1年以上2年以内的，试用期不得超过60日；劳动合同期限在2年以上的，试用期不得超过6个月。

第二条乙方担任\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_岗位（工种）工作。

乙方患有岗位工种及行业禁忌的疾病，应及时向甲方报告，并即时脱离工作岗位。

甲乙双方对乙方岗位（工种）的其他约定\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

第三条甲方应在乙方上岗前对乙方进行职业安全卫生，食品安全卫生，服务规范，职业道德，职业技能，甲方规章\*\*方面的培训。

第四条甲方每年必须按\*\*\*\*\*\*对乙方进行健康检查。

甲方按照国家劳动安全卫生的有关规定为乙方提供必要的安全防护设施，发放必要的劳动保护用品。

第五条甲方加强安全生产管理，建立，健全安全生产责任\*\*，完善安全生产经营条件；健全内部服务和食品质量管理\*\*，严格实施岗位质量规范，质量责任以及相应的考核办法。

乙方严格遵守甲方的各项规章\*\*，防止服务质量事故。

乙方违反服务规范，劳动纪律及甲方规章\*\*，出现服务质量事故，甲方可以根据规章\*\*的规定进行处理。

第六条甲方采用以下\_\_\_\_形式向乙方支付工资：

（一）月工资\_\_\_\_元，试用期间月工资\_\_\_\_，甲方每月\_\_\_\_\_日前向乙方支付工资。

（二）日工资\_\_\_\_元，试用期间日工资\_\_\_\_，甲方向乙方支付工资的时间为每月\_\_\_\_\_\_日

甲方由于经营任务不足使乙方待岗的，甲方向乙方支付的生活费为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元

双方约定的工资不得低于\*\*市最低工资标准。

第七条乙方每日工作时间不超过8小时，\*均每周工作时间不超过40小时20\_酒店员工劳动合同书20\_酒店员工劳动合同书。甲方由于生产经营需要，经与\*\*和乙方协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过1小时；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障乙方身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过3小时，但是每月不得超过36小时。

甲方因工作需要执行特殊工时\*\*的，应事先报劳动行政部门批准。

甲方安排乙方加班或因为顾客服务的需要，乙方延长工作时间的，甲方应按\*\*\*\*向乙方支付加班加点工资。

第八条甲方应按\*\*市规定为乙方办理工伤，大病医疗社会保险。

第九条乙方违反服务规范，质量管理规定及操作规程等规章\*\*，应按甲方相应规定承担责任。

第十条乙方有下列情形之一，甲方可随时\*\*本合同：

（一）在试用期间被证明不符合录用条件的；

（二）有偷拿财物，\*\*，吸毒，打架斗殴行为的；

（三）严重失职，营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的；

（四）严重违反劳动纪律和甲方规章\*\*，符合甲方\*\*劳动合同条件的；

（五）严重违反服务规范，损害消费者合法权益的；

（六）私自向顾客出售违反法律法规禁止的食品饮料的；

（七）违反法律法规规定，被处罚拘留或劳动教养的；

（八）被\*\*追究刑事责任的。

第十一条乙方患岗位工种及行业禁忌的疾病，在医疗期满后未不符合国家和本市从事有关行业，工种岗位规定，甲方无法另行安排工作的，可以提前30日以书面形式通知乙方\*\*本合同，并向乙方支付经济补偿金。

第十二条乙方\*\*本合同，应当提前30日以书面形式通知甲方。乙方擅自离职，应当承担对甲方造成的经济损失。

第十三条乙方在履行劳动合同期间，因个人失职给甲方造成损失的，应当承担赔偿责任。

第十四条甲乙双方约定的其他事项\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

第十五条双方因履行本合同发生争议，应当自劳动争议发生之日起，60日内向甲方所在区县劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可自接到裁决书之日起15日内向人民\*\*\*\*。

第十六条本合同未尽事宜或与国家，\*\*市规定相悖的，按照有关规定执行。

第十七条本合同一式二份，甲乙双方各执一份。

第十八条本合同附件如下，与本合同具有同等法律效力。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲方（公章）乙方（签字或盖章）

法定\*\*人或委托\*\*人

（签字或盖章）

签订日期：年月日

使用说明

一、本合同书供餐饮企业与农民工签订劳动合同时参考使用。

二、企业与农民工签订劳动合同时，甲乙双方的情况应如实填写，凡需要双方约定的内容，经协商一致后填写在相应的空格内。双方约定的增加事项填写在第十四条内，但双方约定的内容不得违反国家法律法规。

三、签订劳动合同，甲方应加盖单位公章；法定\*\*人，委托\*\*人，或负责人及乙方应签字或盖章，其他人不得代为签字。

四、本合同应使钢笔或签字笔填写，字迹清楚，文字简练，准确，不得涂改。

中石油个人工作总结3篇（扩展6）

——个人工作总结

【热】个人工作总结

各位\*\*、各位评委、同事们：

大家好!

很荣幸能够参加这次站长竞聘，借此机会与在座的各位\*\*和同事进行工作交流。我叫冯\*\*，今年40岁，现任\*\*分公司\*\*加油站站长。自20\_年3月任\*\*加油站站长以来，该站的油品销量月朋攀升，在20\_年销售汽 柴油593吨，这不但是我们付出艰辛努力的结果，也是市、县两级公司\*\*关心和\*\*的结果。今天，我竞聘的岗位是\*\*加油站站长。能够竞聘这个岗位，我认为自身具有三个方面的优势。

一、具有较强的责任心

自任\*\*加油站站长以来，我奉公守法，认真做事，对工作充满强烈的责任感和事业心，喜欢在干中学，在学中干，注重创新加油站管理模式，加强业务素质的提升和工作能力的培养，经常与同事一起交流管理经验，加上我有经营个体加油站17年的经历，熟知和懂得加油站各项基础管理。所以，通过不断努力，我从一个经验不足的年轻人逐渐成长为一名有创新、有上进心的加油站站长。工作中，我善于琢磨遇到的各种难点和问题，并总结摸索出4条工作经验：一是每天在记事本上登记需要办理的事情，注明完成时限，做到天天翻看、对照和清理，确保按时完成任务;二是需要马上处理的事以重点符号标明，防止因拖延而忘记处理;三是积极搜集基层一线素材，注意保存，一旦需要，马上调出使用;四是利用一切空闲时间多看资料，多翻阅书籍、报纸。这4条经验伴随我工作了好多年，也确保了我在“繁琐、杂乱、无章可循”的日常事务中，能够有条不紊地处理加油站各种工作。

二、拥有很强的沟通能力

我本人性格开朗，心胸豁达，与人为善，好朋好友，不但熟悉目前\*\*站各种类型的客户，还喜欢抓住客户的心理与他们沟通交流，以此发展和动员他们成为\*\*站的忠诚客户。我在服务好新客户的同时，还能尽快将大量流失的客户重新聚拢起来。几年来，凭借个人良好的人际关系和与客户融洽的沟通协调，使一些企事业单位相继成为\*\*站的定点加油客户，现如今也与河南轩铭物流公司的\*\*达成共识，以帮助加油站进行宣传和推广工作。一些非固定客户的大批量用油，在我的几次走访中，如今也成为\*\*站的定点客户。

三、注重加强自身学习

在加油站近三年的工作实践中，我对\*\*站有着深厚的情感。工作中，我总是把加油站当作自己的“家”来经营，带着这份情感，我的内心总会迸发出一种渴望学习的动力。\*时，我十分注重自身的理论学习，无论工作再忙再累，我都要抽出时间收听收看远程教育，定时学习办公桌上发放的消防、计量书籍、标准化管理和各种规章\*\*，通过河南石油微博互相交流工作经验，我对加油站的HSE、设备、安全、帐表单管理、规范服务、环境卫生等方面都熟记于心。熟练掌握了HSE的录入和审核工作，并多次协助县公司对加油站员工进行HSE录入工作培训。

以上只是我竞聘站长所具备的几点优势。如果竞聘能够成功，我将努力做好以下几个方面的工作：

一、不断发展客户，扩大油品销售。

强化员工的优质服务是管理加油站、扩大油品销售的重中之重。工作中，要学会换位思考，不仅站在站长的岗位上考虑问题，还要站在员工的角度上思考问题。在强化员工优质服务的同时，要做到以身作则，率先垂范。既要为员工服务好，还要用自身言行举止来影响员工。通过从员工着装、仪表、及加油站站容、站貌、服务用语等细微点滴入手，规范员工的服务动作，细分每步操作程序。让员工时刻牢记“加油八步法”操作流程。同时，还要让员工做到来站加油客户热情一点，服务周到一点。不仅为客户提供良好的服务环境，还要让客户感受到一种归家的温馨，体会到来加油站花钱不仅能买到好油品，也能享受到上乘服务。达到让客户走了还想来，来了就不想走的目的，确保油品销量不断攀升。

二、强化基础管理，搞好优质服务。

工作中要做到尽心尽力、尽职尽责。一是严格落实安全工作责任制，树立“安全第一，预防为主”的意识。把安全工作放在各项工作的首位。对加油站设备做到勤检查、勤保养、勤维修，确保加油站每日安全、卫生检查不走过场，造册记录。特别是在上级公司检查、季节变更和重大节日期间，夏季雨水高峰期和冬季取暖期的安全检查。对安全生产\*\*贯彻落实情况及时上报主管部门，对加油站存在的安全隐患及时整改到位，把加油站各项应急预案分步建立。二是努力做好站内安全培训。积极\*\*员工学习安全知识及各种预案演练，对专项应急预案做到人人清楚，牢记于心。通过定期演练，增强员工主动学习安全知识的意识和掌握各种事故应急处理的技能，确保加油站全年安全无事故。通过带领全站员工抓经营、促销售，用自身实际行动强化基础管理，用爱心、细心做好优质服务，为员工创造一个\*\*的工作场所，为客户提供一个安全舒适的消费环境。

三、严肃工作纪律，确保工作质量。

注重创新工作管理模式，每月在站内醒目位置张贴《温馨安排工作》等，以告知员工“上班期间，工装应穿戴整齐，按时交\*\*，值班员工加油之余杜绝在营业室玩游戏、看电视、闲聊，要在罩棚下面打扫卫生，擦拭设备等候客户，做到热情为客户服务”等，并将工作中需要注意的安全事项写明白、写清楚。进一步加强站务公开和加油站绩效考核办法，树立节能降耗意识，使站内每位员工都成为一个小管理员，共建人人关心加油站销售、关心企业形象的氛围。要多关爱员工，把员工当作自己的亲人，把在一起工作看成是一种缘分，通过对员工的关爱，拉近与员工的.距离，激励员工积极工作。

四、上下同心协力，构建企业发展。

工作中，注重搭建市、县和加油站之间的沟通桥梁，努力做到上请下达，达到双方满意。多与员工研讨各种服务方法，如现在\*\*站推行的“一问三多三听”的拉家常服务法。“一问”，就是问候客户像问候自己的家人那样亲切;“三多”，就是对客户多一点微笑、多用文明用语、多与客户细心交流;“三听”，就是专心聆听客户的需求和诚心听取客户对加油站的建议，耐心倾听客户对服务有什么不满意。通过这一拉家常方式，真正拉近与这些客户之间的距离，从而为\*\*站带来不少新客户，确保销量不断提高。

以上是我竞聘站长成功后的设想和做法，如果竞聘不能成功，我无怨无悔。不管竞聘结果如何，在今后工作中，我都能一如既往地踏实工作，做一个爱岗敬业，快乐向上的好员工，在本职岗位上积极施展才华，努力发挥光和热，为公司也为加油站的美好明天不断奋斗。

我的演讲完了，谢谢大家!

一、心理状态的准备

在销售过程中，如果销售人员有良好的精神状态，就会给客户一种积极、充满活力、积极向上的氛围，所以这种积极、积极向上的情绪总是会影响到客户，从而让客户觉得自己受到了情感的感染，这样客户就可以在我们店里呆更多的时间，总是选择合适的服装、心理状态的表现也表现在我们的gfd上、只有具备一定礼仪知识的销售人员才能让客户感受到品牌的价值，因为在看待一个品牌时，我们的销售人员直接反映了我们的品牌形象，所以销售人员素质的提高也是品牌推广的重要标志、一个精神状态良好的优秀销售人员达成交易的几率要高得多、

二、身体准备

如果我们有一个好的身体，我们就能保持旺盛的精力，更好地工作、在这段时间里，店里的站务让我感觉很累，这样我就可以对拥有一个好身体感觉更好，这样我们就可以更努力了、因此，一个强壮的身体是一支充满活力的团队所必需的、

三、专业知识的准备

接待客户的时候，因为不熟悉产品知识，不能在客户要中号毛衣的时候

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！