

加油站便利店管理风险及防范措施

张彩慧

中国石化销售股份有限公司河南洛阳石油分公司 河南 洛阳 471000

摘要: 易捷便利店作为中国石化的一个重要组成部分,正在朝着市场化、专业化的方向不断前进,易捷秉承“实体服务+平台增值”的发展理念,将油品的基本需求与日常出行的多样化需求有机地融合在一起,努力实现“美好生活服务商”的目标,以满足消费者的高品质、舒适的服务需求。近年来,加油站从单一的便利店经营转向多元化服务,开展汽车销售、快餐、广告等新兴业务,不仅为消费者提供更多的选择,也为商业氛围增添了更多的活力,满足了消费者多样化的需求。但加强业务的风险识别,提高风险防范意识,采取针对性措施,提升HSE安全管理水平,对促进易捷服务健康发展有至关重要的意义。

关键词: 易捷服务; HSE; 风险管理

Management risk and preventive measures of convenience store in gas station

Zhang caihui

China Petrochemical Sales Co., Ltd. Henan Luoyang Petroleum Branch Henan Luoyang 471000

Abstract: As an important part of China Petrochemical Company, Yi Jie convenience store is advancing in the direction of marketization and specialization. Yi Jie adheres to the development concept of "entity service+platform value-added", organically integrates the basic needs of oil products with the diversified needs of daily travel, and strives to achieve the goal of "good life service provider" to meet the high-quality and comfortable service needs of consumers. In recent years, gas stations have changed from a single convenience store operation to diversified services, developing new businesses such as automobile sales, fast food and advertising, which not only provide consumers with more choices, but also add more vitality to the business atmosphere and meet the diversified needs of consumers. However, strengthening business risk identification, raising awareness of risk prevention, taking targeted measures and improving the level of HSE safety management are of vital significance to promoting the healthy development of services in Yi Jie.

Keywords: Yi Jie service; HSE; risk management

1 当前现状

加油站易捷便利店除了传统经营外,还快速拓展了汽车销售、快餐、农资、广告、汽服及互联网线上等业务,销售业务和服务不断增加,非油品销售额得到快速增长,有效提升市场竞争力和企业品牌影响力,为企业带来新的利润增长点。对拉动内需、扩大消费具有十分重要的意义。但随着业务项目不断拓展,涉及范围广,风险点较为分散,且HSE管理高于一切、重于一切、先于一切,有必要全面梳理、识别和防范易捷业务风险点并制定措施及相关建议,消除隐患,规范经营,夯实安全基础,确保易捷服务安全平稳运行^[1]。

2 易捷服务分类及风险分析

2.1 易捷便利店传统业务的风险分类

加油站便利店传统业务的风险分类,包括商品安全风

险、设备设施管理风险、商品经营及库存风险、商品陈列风险等方面。下文对每个方面都列举了具体的风险因素,并提供了如何有效管理风险的建议,例如排查商品保质期、定时维护设备、加快商品周转等。

2.1.1 食品安全风险

加油站便利店食品安全风险是最需要引起重视的方面之一,存在多个潜在的风险因素。食品未能得到及时有效排查,易存在过期、破损、涨袋、变质等问题,可能会增加人员食用后的健康风险,进而损害加油站便利店的声誉和口碑。特别是未冷藏、冷冻易腐食品,导致商品变质,增加不必要的损失。

2.1.2 设备设施管理风险

加油站便利店设备设施管理风险是便利店经营中非常

重要的一环。加油站便利店的设备和设施包括货架、收银设备、冰柜、灯具、空调、室内广告设备等多个方面。如这些设备未能得到及时的日常维护和更新,存在损坏和老化的风险。杂乱无章的机器设备线路还可能会存在安全隐患^[2]。

2.1.3 商品经营及库存风险

加油站便利店为实体门店,开展业务为门店零售、线上销售、大客户团购等业务,经营业务在进行过程中会存在销售、调拨、商品库存盘点等方面的经营风险。例如以下4个方面:

一是门店商圈不一,对门店周边客户是否有深入调研了解商品需求,商品销售结构是否符合客户购买需求,如未精准报货,销售滞后,造成商品周转天数较长,产生商品库存堆压的临期过期经营风险。

二是在经营过程中,便利店对商品的宣传促销是否有效执行到位,氛围、服务等是否有效落实,政策宣传不到位,易产生增加客户投诉经营风险。

三是对商品调拨,未严格按照内部调拨办法执行,易造成实物和系统库存不一致,商品库存账实不一,增加经营风险。

四是门店是否定时进行商品盘点,熟悉每种商品库存数量及保质期,申请相应的促销政策,并对政策有效执行落实,否则将增加商品损耗,存在商品成本投入加剧的经营风险^[3]。

2.1.4 商品陈列风险

便利店商品食品与非食品未分区陈列,与汽车用品、百货用品等混放,影响食品质量;商品上架陈列时未遵循“先进先出”陈列原则;便利店仓库商品不及时上架陈列,导致长期堆放形成滞销、积压。便利店橱窗陈列高度不得超过1.2米,商品堆积过高易影响员工的视线,对突发事件不能及时发现。

2.2 广告业务风险

作为加油站便利店的重要业务之一,广告业务也同样存在风险。例如广告内容的合法性和真实性风险、广告宣传内容的虚假宣传或者侵犯他人的知识产权风险等;广告设备设施未达到质量标准,不符合安全要求,产生安全隐患;连接广告线路不达标;广告设备存在破损风险等。

2.3 快餐业务风险

加油站餐饮项目未在经营许可范围内,未在就餐区醒目位置公示;工作人员未取得健康证明、未穿戴工作衣帽、现场加工制作未佩戴口罩等风险。餐饮食品校验期管理未严格执行,食品进货记录无法追溯等,造成餐饮业务存在安全风险。

2.4 汽服业务风险

加油站汽服一般采用场地租赁或者委托经营等合作模式,一般包含洗车、维修、美容、保养等业务,但安全风险较多,如合作方的操作间设备设施没有定时清洁维护,灭火

器放置不到位、线路没有静电接地、安装不满足标准等问题隐患存在;顾客在加油站使用洗车机洗车过程中未提醒规范操作,存在车辆刮蹭问题,容易产生纠纷;洗车机污水排放、噪音污染不达标等方面的风险。

2.5 线上业务风险

随着线上业务消费能力的迅速提升,易捷服务也紧跟市场趋势,逐步推出了更多的线上销售平台。然而,我们也需要注意到在线上销售商品时所面临的挑战和风险。例如存在线上销售价格维护错误,存在价格风险;物流配送不及时、线上直播间宣传商品及主播用语互动、场控等不符合要求的风险;商品维护链接未正常打开,存在系统故障风险等;客户退款等售后没有正常执行,存在投诉风险等风险。

3 易捷服务风险防控措施

3.1 易捷便利店传统业务风险防控措施

3.1.1 食品安全风险防范措施

食品安全风险可通过加强日常监管、检查商品保质期、定期梳理库存、定期清洁货架、建立食品安全管理制度等方式予以预防和排查。加油站便利店应充分意识到食品安全风险的重要性,采取有效的措施来确保食品的质量可靠、安全。

如食品临期,应该在台账中标注并进行跟踪并及时申请相应促销,以确保闭环管理;对于超出保质期、腐败、变质或质量不合格的食品,应立即停止销售,并将其集中存放在指定的地点;例如某地市,将便利店货架商品质量检查责任分配到每个人,取得了良好的效果。同时,在商品的左下角粘贴价格标签,价格标签应包含商品名称、规格、条码、价格等信息,以确保与商品完全一致,能够准确反映出商品的真实价值。价格必须与商品一一对应,根据实际活动完善商品信息及变更活动价格。便利店商品价格及宣传活动,需严格遵守《广告法》相关要求,避免给消费者造成歧义^[4]。

3.1.2 设备设施风险防范措施

为减少设备设施潜在安全风险,对加油站便利店的员工,应提供充分的设备维护保养制度的培训,让员工能够充分了解各设备的使用和保养,合理规划机器设备线路,避免加油站便利店设备和设施的杂乱无章,导致安全隐患的存在,并加强日常监管,定期检查设备,遵守相关的设备和设施管理规定,确保设备的正常运转和维持设备的安全性。

在设备管理中,我们应该强调预防为先。所有的设备都需遵守相关的保养标准,并定期进行维护。加油站可分班管理,将设备纳入日常巡检中,制定巡查路线、巡查时间,并做好巡查记录。可制定一套完善的维护保养制度,并定期监测设备的状况。如果发生故障,应及时上报并联系运维维修。现举例部分设备管理维护操作:一、收银台pos机附近不要放置水杯或者易撒漏液体的容器,避免液体进入机器,造成设备故障或产生危险;pos机线路可使用穿线管,将线路整齐规划。二、清洁冷藏饮料柜设备时,先切断电源,用

水轻轻擦洗并排干积水,使用干燥的毛刷清理散热格栅中的积尘。员工应熟知冷藏柜温度,符合主管部门要求设定温度,一般设定的温度为3-9度;每天应清洁冷藏柜外表一次(严禁使用漂白剂清洗),清除尘埃,各部位无锈蚀松动现象;对冷藏柜每天检查冷凝水储水盒,确认无积水溢出;检查出风口下方商品,合理摆放饮料,避免冷气输送受阻。有效的设备设施管理,能够提高加油站便利店的产品质量和顾客的购物舒适感,增强顾客回头率。

3.1.3 商品经营及库存风险防范措施

便利店应对商品进、销、存熟悉掌握,结合往期销售及当期商品库存,按照多频次、少数量的原则要货;关注商品销售结构,根据档期营销活动及时调整商品陈列,加大畅销品销售,可通过站间调拨或用爆炸贴、促销价签等方式加快滞销品消化,加快商品动销,减少损耗。对商品库存数量、质量做好日常检查,并落实盘点制度,确保系统与实物一致。

便利店要结合商圈、场地等实际情况,以客户为中心,根据消费需求,上架适宜销售商品,切实提升客户购物和服务体验,提升与周边商超市场竞争力,消除门店“商品同质化”顽疾,打造门店商品特色专区、专柜等打造为抓手,制定专区堆头吊牌POP等辅助物料,对现有商品分类、布局陈列、营销服务等进行系统优化,实现“商品多样化”和“服务多元化”、“陈列标准化”,降低商品经营风险。在活动期间,做好过程监控,按照商品到位、人员到位、管理到位的原则,加大监控,活动结束后,及时对库存较大的商品进货调整,有效实现降本增效;对库存较大的应及时申请促销政策,进行消化。明确对人员工作职责,规范操作流程,切实做到账实一致^[5]。

3.1.4 商品陈列的风险防范措施

一要方便顾客选购商品。按照易看、易选、易取、易放的选购原则进行陈列,特别便利店入口、收银台和冷藏柜黄金销售三角区区域,将重点商品按陈列标准摆放,价格清晰明确,方便顾客查看,提高销售商品的成功率。二是合理规划便利店布局。当顾客走进便利店时,可促使他们快速全面了解所需的商品信息。我们应在便利店展示促销热门商品,以帮助消费者更清晰地了解我们的优惠政策,激发顾客的购买欲望。三要便利店营造一个干净整洁的空间,应按照季节的变化来调整店铺的布局,让它更加适应人们的需求。此外,还要会使用柔和的灯光来美化购物环境,以此来吸引顾客,促进销售。

3.2 广告业务风险防范措施

首先,需要注意广告内容的合法性和真实性,符合《广告法》相关规范,避免虚假宣传或侵犯他人知识产权等问题,以免引发不良反响。可与专业的广告公司合作,因地制宜,发挥双方的优势,由专业广告公司招商、维护设备设施,统一合理规划,搭建线下与线上于一体的广告发布平

台,共同把关审核上刊画面,减轻油站潜在风险,平稳挖掘广告业务创效管理能力。

其次,加油站建设广告应对设备质量进行严格把关,灯箱应为防爆防水型,灯箱led光源必须有国家级防水防爆认证,确保设备设施使用安全、可靠。建设广告设备时应固定牢靠,避免大风等原因造成倒塌、掉落。人员要加强日常巡检,对电子屏广告出现花屏、黑屏、断电等异常情况及时发现,安排专业人员维修,对看板设备破损、卫生情况及时维护保养、保持整洁。

3.3 快餐业务风险防范措施

针对加油站快餐业务风险防范措施,主要包括以下几个方面:

首先,加油站快餐业务需办理相应的营业执照并就餐区醒目位置公示,确保经营许可范围符合相关法律和要求。

其次,加油站快餐业务需要严格按照卫生标准要求,工作人员需取得健康证明,并穿戴统一的工作衣帽、口罩等保护用品。为保证餐饮业务的食品安全,餐厅需由一名专职或兼职的安全管理人员,监督执行是否遵循食品安全管理规定,严格执行食品进货检验程序,控制原材料的使用,并制定有效的食品安全预防措施。在制作和保存食品的过程中,原材料、半成品和成品应该得到严格隔离,避免交叉污染和感染疾病的风险。

第三,加油站快餐业务需要严格按照食品产地、进货等标准要求,保障食品质量问题;需要严格执行食品安全和效期管理,确保食品源头、进货记录均可追溯,避免餐饮业务存在食品安全问题的风险。例如,某地市开展的快餐连锁业务,遵循快餐总部的要求,采购原材料并建立了食品安全追溯体系,可以进行进货查验和出厂检验等措施。此外,该地市还委托第三方不定时开展原材料和产品的抽样检测,规范垃圾回收和有害生物防治服务等工作,以消除餐饮业务中存在的安全隐患,确保餐饮业务的平稳开展。

加油站快餐业务需要定期进行卫生消毒,并加强员工培训和食品安全监控。这些措施有助于保障食品安全和消费者健康,避免因此导致的声誉损失和经营风险。

3.4 汽服业务风险防范措施

汽服业务风险防范措施主要包括以下几个方面:

第一合作方的操作间设备和设施需要进行定期清洁和维护,确保灭火器放置到位,线路遵循静电接地标准,并且接线安装符合标准等措施。

第二洗车业务需要遵守标准操作程序。需对洗车工作人员进行严格的安全培训,加强在洗车过程中提醒顾客规范操作,有序指挥车辆进行洗车,避免车辆在洗车过程中发生意外事故或者刮蹭问题,避免引起纠纷。此外,对洗车机噪音检测和排放口废水水质监测,保证废水排放达标,并办理排污证,避免污染环境造成安全隐患,提高洗车机的可持续性能。

第三为消除加油站汽服业务存在的安全隐患,签署合作协议时应当明确各方职责,将各项条款一一列出,并明确各自的责任和法律责任。合作方操作间应当张贴安全生产制度、工作职责、设备维护责任人等信息,并定期进行安全教育和知识培训,严格执行工艺流程和安全操作规程。此外,需要配备充足的灭火器材,并进行培训以确保所有人员能够正确使用灭火器材,有效预防和应对各类火灾和安全事故。

3.5 线上业务风险防控措施

我们需完善线上销售平台的管理和流程,确保商品销售的可靠性和稳定性,应该建立完善的物流配送系统,优化配送流程,提高服务质量;关注线上直播间宣传商品的内容和主播互动情况,避免引发不必要的法律纠纷和经营风险。同时,需增强系统的稳定性,提高售后服务水平,满足客户需求,提升用户体验,提高公司的品牌价值和市场竞争力。

例如:某地市采用线上平台开展周周秒杀等活动,并采用客户自提方式,将线上库存与加油站易捷便利店的实物库存相关联,更新维护商品链接等系统设置,并确保客户能够在提货时正常核销提货券,取得实物商品。此种销售方式可以有效避免物流发货不及时等问题,提高销售效率和客户体验。在该销售过程中,加油站工作人员需要通过核实客户提货券并在系统核销后,将实物商品给予客户;如客户需取消订单,需要确保钱款系统能够及时原路退还至客户。加油站开展线上直播活动,需要提前制定直播脚本,正确维护商品链接及商品价格设置,并规范直播互动用语;对于需要配送

的商品,需提醒客户正确填写地址并及时配送商品。在商品下单及配送期间,需要做好服务,跟踪订单,并及时回复客户疑虑,有效避免产生不必要的投诉。

结束语

加油站便利店销售额的快速提升离不开非油品业务的各项发展,非油品规范运营,减少安全隐患风险对促进发展具有决定性的作用。建立风险业务识别清单,制定控制防范措施,规范HSE防范管理体系,同时,结合自身实际情况,采取多种形式的宣传推广,积极引导用户消费行为,不断创新服务模式,提升品牌影响力。持续加强安全教育和培训,促进加油站员工安全文化的培养,确保提高企业的安全和环保水平,为企业的发展提供更加稳定的保障。

参考文献

- [1] 韩一宁.中石化Y公司非油品业务精细化管理研究[D].大连海事大学,2015.
- [2] 刘少千.加油站的HSE风险管理方法研究[J].新商务周刊,2017(19):1.
- [3] 肖云华,夏育娟.加油站施工项目现场的安全管理问题研究[J].低碳世界,2019.
- [4] 刘天柱,孙启猛,孙佑安等.石化企业HSE管理风险自查研究[J].山东化工,2022,51(22):3.
- [5] 朱明刚,张丽明,李伟杰.非油品业务HSE风险分析与防范[J].中国石油和化工标准与质量,2021.

