

如何加强对加油站的监督管理

王海龙

沂水县市场监督管理局 山东 临沂 276400

【摘要】：随着国内石油市场向外界开放，外国知名石油公司进入中国市场以及加油站国内市场的迅速扩张，对中国石油市场的安全和增长构成了重大挑战。加油站目前在中国面临的挑战是治理问题，使加油站更具竞争力的关键是全面管理，而加油站业务管理是加油站管理的关键部分。能否科学地分离和管理加油站业务是加油站成功或失败的关键。它需要综合的方法，不断地综合和进行实际的改进。

【关键词】：加油站；监督；管理

引言

随着国家经济建设和交通运输的迅猛发展，加油站的类型也出现了不同，对市场上的经济秩序具有一定的破坏性，这有几个原因。

1 加油站管理存在的问题

没有一定的衡量质量和雇用员工的规则。操作员不熟练，没有经过系统的培训，也不知道测量和质量；随意购进低价位石油，因为其石油价格便宜，也没有质量控制报告，不管石油的质量好坏；故意破坏加油机器的准确性；没有办理定期检查，或者拒绝检查以及将特殊装置安装在油箱中去控制加入的油量；将水添加到油中时，不会测量温度和密度，并且密度值未知，使用的数据不正确。通过欺骗消费者和用户赚取巨额利润，这严重违反了《产品质量法》《计量法》，侵害了消费者和使用者的利益。

1.1 工作质量问题

中国石油加油站表示加油站需要兼职或全职的计量员工，但这在实际中没有完全实现，这是因为每个加油站的大小不同、销量不同，因此，不可能每个加油站都有一定的计量员。在许多情况下，加油站的计量员都是缺乏的，这无疑给加油站测量功能带来了困难和问题，特别是在石油销售最高的时期。每个加油站经常卖出石油，但不能保证每个加油站一名计量员，就容易给加油站的油品接卸和计量验收工作造成隐患。加油站显示仪器应每天检查储油罐中的油量、编写数据、每周检查一次并记录技术监督部门检查的状况。除非每个加油站都有一定的兼职或全日制的计量员，否则，面对复杂的管理工作，很难保证加油站石油产品的质量和计量^[1]。

1.2 油品损耗的问题

与加油站相关的损失主要由以下三个环节组成：第一个

环节是石油产品运输过程中的加油站，第二个环节是加油站用于评估石油产品的损失，第三个环节是处置过程中的损失。

所有计量员应对进入加油站的油的数量和质量负责，因此，如果计量员确定进口油的质量合格且损失合理，则该油就可以被加油站购进。这对于加油站的调查与计量工作当然是一个问题，如果计量员不负责任或自私，则会损害加油站的有的质量。在运输和排放损失方面，衡量相关人员的专业素质和职业道德尤为重要。

1.3 销量问题

对于每个加油站，销售问题始终是最大也是最重要的问题。但是即使到了今天，许多加油站仍然具有“有车加油，无车等待”的悠久传统。一方面，这种现象是由加油站职位结构的观念引起的，在加油站职位结构中，有其他相关的职位，但并没有设立销售职位。因此，这样的特殊状态不适用于加油站的特殊销售，所以，每个加油站都应该有一个全职职位和一个兼职职位。为此，应该促进加油站每一个员工都能重视销售量的问题，共同促进加油站的优良发展^[2]。

1.4 核算问题

核算员处于非常重要的位置，他负责计算现金和票证，并负责创建各种报告，以显示在加油期间现金接收点石油的出售情况。可以说，核算员的工作量很大，责任也十分重大。但是，有些领域的核算工作易于被操控。（1）石油产品价格变动前后：如果在月底改变或调整价格，核算员将给买方折扣，然而，他没有得到公司的授权。（2）如果审计员趁着价格浮动得机会，虚构买方记录，从中赚取不当的差额。（3）核算员不按照规定的时间内上缴本期的经济盈利，或者私自使用金钱，未经批准。因为核算员的工作的重要性和敏感性，应调整职位结构，以便可以在工作中监视和管理核算员的工作。

2 加油站监督管理的措施

2.1 改进加油站业务管理方案

根据对现有加油站业务管理方案的研究和了解,更好的加油站业务管理方案为5部分:数量和质量、服务管理、客户管理、HSE管理和会计管理。遵循HSE监督管理机制,中石油将整体HSE目标定义为“加油站治理标准”,即没有事故、没有污染、没有职业损害。因此,每个加油站都要符合中国石油在HSE领导期间设定的HSE目标。为了实现无事故、无环境污染、无工业事故的HSE目标,应制定与HSE相关的劳动政策。提议加油站建立以下HSE政策:预防消除整个企业中的隐患,实现科学管理目标;专注于环境保护、健康保护,科学管理、可持续发展^[3]。

2.2 消防安全方面的主要监控点的建立

(1) 油箱和储油舱是油气排放和存储的主要场所。火灾和爆炸主要是因为现有汽车油箱中的燃油触电导致的,除此之外加油机漏油、天气状况等因素也极易引起火灾和爆炸。(2) 加油站业管理和应用程序出错,石油漏入加油站表面地板,可能会由于直接起火而引起火灾或爆炸,例如工作中的员工吸烟,极易引起火灾和爆炸。(3) 油罐和管道中可能发生的事故包括:如果地表水进入地下油罐、卸载过程中连接了错误的排水管等,由于漏油而导致的火灾;不遵守运送规定,导致火灾和爆炸。

2.3 客户投诉监督管理机制

加油站也会收到客户投诉。对于客户而言,最常用的投诉方法有电话投诉和直接在加油站网站投诉等。每个加油站还开发了一种相应的处理客户投诉的方法。但是,尚未创建客户管理机制。因此,应首先分析客户投诉的原因,在正常情况下,客户主要有两个投诉:客户不满意和油质投诉。对于不满意的服务态度,我们必须向客户道歉,并教育员工“客

户第一”。监视员工,以在每个加油过程中改善与客户的沟通。如果客户投诉石油产品的数量和质量,我们将采取以下措施:收到索赔后,我们将使用客户的发票检查该站的供油数据,并检查该站是否漏油。第三,准备每种储油产品的对照样品检查。最后,确定问题的原因。如果这不是加油站的原因,则我们只负责解释。如果是加油需要负责,需要转到最合适的加油站管理部门,并根据当前情况提供赔偿。

2.4 提升加油站服务规范化水平

所谓服务标准化,是指加油站员工可以按照合理的程序标准、机构行为准则和特定要求,向客户进行石油购买服务。可以说,标准化加油站的服务影响加油站的生存、建设和发展。需要加强员工培训,要求遵守加油站的纪律,这将有助于增强员工的责任感并树立良好的企业形象,也为客户创建一个干净舒适的消费环境,提高加油站服务的质量,并且也是加油站服务管理的重要组成部分。

2.5 培训机制的建立

(1) 根据工作站的工作要求,为工作站前面的人员选择一个领导小班长。(2) 它取代了公司仅依靠上级部门进行员工培训和实施现场培训的旧格式。所有的培训时间和培训材料均已针对加油站的情况进行了适当的协调。(3) 通过培训站的不断发展,加油站员工的服务质量得到了提高。该站还可以邀请银行专家,进行关于“如何辨别真伪币”的演讲,从而有效提高加油站员工辨别真伪币的能力,确保加油站的经济收益^[4]。

3 结语

改善加油站监督管理是一项重要的,并且是长期的目标。为了建立良好的市场经济秩序,各级质量技术监督部门要负有责任心,必须将加油站的监督工作提高到一个新的水平,努力促进加油站的工作不断进步。

参考文献:

- [1] 于吉丰,尚涛.如何加强加油站的计量监督管理[J].企业标准化,2008(23):21.
- [2] 华晨泓,殷振华,荣斌.加强加油站计量监督管理的建议[J].中国质量技术监督,2006(08):43.
- [3] 于洪龙.如何加强对加油站的监督管理[J].技术监督纵横,1999(04):26.
- [4] 陈鸿俊.加油站的监督管理待加强[J].计量与测试技术,1997(06):40-41.