

中国石油加油站现场管理要点研究分析

唐诗鉴

中国石油销售公司

摘要：随着社会经济的高速发展，加油站日益成为社会发展和民生保障重要设施，中国石油在打造“人·车·生活”生态圈过程中，必须做好加油站现场管理工作，始终为客户提供安全的环境和高质量的服务，从而获得客户的信赖，塑造中国石油良好的企业形象和值得客户信赖的品牌口碑，进而在市场竞争中，不断提高核心竞争力，实现高质量发展。本文对中国石油加油站现场管理要点进行深入地研究和分析，立足实际提出分析中国石油加油站发展过程中面临的新形势，并提出科学、可靠的建议，为中国石油加油站现场管理质量的有效提升，提供支持和帮助。

关键词：中国；石油；加油站；现场管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.10.217

近年来，随着社会经济的高速发展，加油站日益成为社会发展和民生保障的重要设施，中国石油在打造“人·车·生活”生态圈过程中，必须做好加油站现场管理工作。基于此，我国对加油站形象工程进行了大量升级改造，加油服务体系已日趋完善。但是，在加油站现场管理工作中，还有许多不足之处，其完善程度没有跟上加油站形象工程的建设水平。目前，加油站现场管理不完善，已成为阻碍其发展的主要原因之一。所以，中国石油加油站要在新时期，全面加强建设，实现创新发展，在新经济环境下走出创新之路，实现高质量发展，就必须重视现场管理工作，立足实际，紧抓加油站现场管理的关键要点，全面优化现场管理模式和体系，使加油站现场管理更加完善，为广大客户提供高质量的服务，增强客户满足度和黏性，为促进销售企业高质量发展提供强大的推动力量。

一、加油站现场管理概述

（一）现场定义

所谓现场，简单来说，就是销售产品或提供服务的经营场所。具体来讲，所有可能影响消费者的消费欲望的经营场所，或是能够让消费者对企业形象产生直观感受的非经营场所，都属于“现场”这一概念的范围之内。本文中的现场，专指中国石油加油站^[1]。

（二）现场管理目的

基于中国石油加油站的职能，本文中的现场管理，专指中国石油加油站现场管理。中国石油加油站实施现场管理的主要目的，就是通过实施严格的现场管理纪律，使中国石油加油站的服务水平能够得到显著提高，充分体现出所有员工的良好精神风貌，进而增强客户的

消费体验，打造良好的企业形象和品牌口碑，同时也能够对营业现场实现有效控制，达到服务质量体系的要求，实现全员全面全过程的服务规范化，使商品销售服务这一主要业务能够得到有效落实，提高中国石油企业的经营效益，使中国石油企业获得更高的经济利润，并实现高质量发展。

（三）加油站现场管理对象

中国石油加油站的现场管理对象，不仅是在加油站现场进行各项岗位工作的员工，同时还包括对客户、加油机、加油站各项规章制度以及操作规程、安全生产工作环境、油品价格、油品数量和质量等等，这些都是中国石油加油站现场管理的主要对象，也是主要管理内容。

二、加油站现场管理的意义

在市场经济迅速发展的背景之下，汽车已成为交通运输和人们出行中不可缺少的重要工具。而汽车保有量的持续增长，使人们对于加油站服务质量提出了更高的要求。中国石油加油站要进一步提高服务质量，满足广大客户提出的新要求，进而打造良好的企业形象和品牌口碑，就必须加强加油站的现场管理，这也是中国石油加油站发展过程中需要重点建设的内容，而优化现场管理，更是建设加油站的必要措施。

通过优化加油站现场管理，不仅对提高中国石油加油站的服务质量起到了重要作用，同时还有利于提升中国石油企业的整体经济效益，这也是中国石油加强企业品牌建设重点环境的重点环境。只有得到客户的认可和信赖，中国石油企业才能够不断提高核心竞争力，在越来越激烈的市场竞争中，始终占领一调节之一。

加油站的主要业务就是销售油品，中国石油加油站在销售油品的过程，也是为客户提供加油服务的过程，在这一过程中，必须实现科学的管理措施，严格执行管理标准，才能够为广大客户提供专业化、标准化、高质量的现场服务，进而为中国石油企业的稳健、持续发展提供强大的助力^[2]。

三、中国石油加油站发展面临的新形势

（一）油品产业链日益完善

社会经济的高速发展使得私家车数量大幅度增长，这为成品油经营产业的腾飞，注入了一剂强心剂。但在经过初期的快速发展之后，随着市场秩序越来越规范，成品油经营产业不断完善，当前成品油市场已呈现出微利化发展趋势。面对这种情况，中国石油加油站为了提高经营效益，除了经营传统的成品油销售业务之外，也在不断推出新业务，如汽车服务、餐饮、便利店等等，这些非油品业务，已成为中国石油加油站经营效益的重要来源之一。同时，这些非油品业务的有效拓展和实践，也对油品产业链的完善起到了至关重要的作用，为中国石油加油站带来了较大的边际利润。

由此可见，在未来发展过程中，非油品业务必须会在中国石油加油站经营发展过程中，占据更加重要的地位，也会成为油品产业链中主要的利润来源之一。同时，通过扩大和完善非油品业务，对推动成品油经营发展，也能够起到至关重要的促进作用。

（二）加油站规模化经营发展趋势日益明显

随着科技的不断发展，汽车类型得到极大丰富，人们的加油需求差异化、个性化越来越明显。因此，为了更好地满足客户的需求，与不同类型的汽车相适配的油品种类也呈现出多元化发展趋势，这对油品产业的发展起到了非常重要的促进作用，为油品产业的繁荣发展，提供了巨大的机遇。受到科技和经济双重因素的影响，目前加油站数量越来越多，油品销量大幅度增长，而且整个行业的运营机制越来越成熟，呈现出了明显的规模化经营趋势。

行业与市场的成熟，一方面可以规范行业及市场秩序，保证整个行业与市场的稳定、健康及可持续发展；另一方面，也加剧了行业和市场之间的竞争。在这种情况下，中国石油加油站要想实现长远生存及可持续发展，始终在市场发展和竞争中占有一席之地，就必须不断优化加油站现场管理，提高管理和服务质量，从而获得明显的

竞争优势，持续增强核心竞争力，在未来发展过程中，能够占据领先优势，屹立于油品市场之中而不倒^[3]。

最后，当前油品市场已经由卖方市场转向买方市场，卖方市场优势明显缩小，买方市场优势不断扩大，在这种情况下，市场必然不断开放，进而促使多元化的主体之间不断加剧竞争，以期获得更多的市场份额。所以，市场决定了油品经营行业的未来竞争机制，而要在这一巨大变化中实现稳健发展和顺利过渡，就必须重视现场管理的重要作用，利用好现场管理这一重要工具，推动中国石油加油站不断优化经营，提高效益，实现稳健、持续发展。

四、中国石油加油站加强现场管理的关键要点

（一）提高中国石油加油站现场监管体系的完善性

在改善当前加油站现场管理不足的问题，最为重要的一点，就是必须建立完善的加油站现场监管体系，这也是进一步提高中国石油加油站现场管理水平的重要基础措施。

完善的加油站现场监管体系，不仅具有科学性、高效性和实用性特征，还需要具备先进性、开放性、集成性、经济性、安全性以及保密性等特点。随着中国石油加油站的建设规模逐渐扩大，现场监管发挥的作用也越来越重要，在整个加油站运行体系中占据着不可替代的重要地位。

内部监管是构建中国石油加油站现场监管体系的重要组成部分，其中一项非常重要的举措，就是对加油站内部进行监控抽查，进而对加油站的日常运行情况、工作人员日常工作情况等，做到全面了解和掌握，对防范违规现场，及时发现加油站运行中存在的问题，都能起到非常重要的作用。因此，在做好中国石油加油站现场管理工作，建立完善的现场监管体系，就必须做好监控抽查工作。在具体实施监控抽查工作时，应注意合理运用现代先进科学技术，不仅要设置完善的视频监控系统，对加油站进行实时监控，同时还要将监控抽查工作常态化、定期化，对加油站的健康运行、工作人员的工作状态等等，起到良好的管理和督促作用^[4]。

（二）加强客户管理，完善客户体系

中国石油加油站经营的目的是获得利润，实现方式是为客户提供产品和服务。由此可见，客户是中国石油加油站经营和运行的核心要素，要全面优化中国石油加

油站现场管理建设，必须重视客户管理，针对客户建立完善的管理体系，认真整理、记录客户资料并归档，充分借助现代信息管理系统及相关技术，对客户资料实施高效、优质管理，进而为客户管理体系建设奠定坚实基础，为切实完善客户管理体系，做好保障，从而根据客户的实际需求，切实提高中国石油加油站的服务质量，使客户对中国石油加油站的认可度及满意度，都能够得到显著提高。

完善客户资料，建立客户档案之后，要让客户档案资料真正发挥作用，为加强中国石油加油站客户管理工作而服务，提高中国石油加油站的现场管理水平，就必须对客户资料进行深入分析，充分了解客户的实际需求，进而根据客户需求，对中国石油加油站进行优化整改，完善现场管理模式，从而为客户提供个性化服务，进一步提高客户认可度和满意度。注意，在这一过程中，加油站应与客户始终保持良好的联系和沟通，从而及时掌握客户需求的变化情况，做到第一时间了解客户的新需求，进而有针对性、精准化地改进现场管理模式，提高服务品质，使客户获得良好的体验和感受，进而更加信赖中国石油加油站的服务品质，为中国石油加油站的持续发展，提供重要的驱动力量。

最后，要提高中国石油加油站的现场管理水平，必须对客户的反馈信息进行及时收集，了解客户对加油站服务质量真实评价，根据评价结果对中国石油加油站现场管理工作进行科学且有效地改进及优化，达到显著提高中国石油加油站现场管理水平的目的。

（三）提高员工队伍素质水平

首先，中国石油加油站的管理人员，必须充分发挥带头作用。中国石油加油站现场管理水平的高低，管理人员是直接影响因素。因此，要切实提高中国石油加油站的现场管理水平，必须提高管理人员的专业能力及综合素质，使管理人员能够充分发挥带头作用，做好榜样，从而强化凝聚力，带领全体员工规范现场管理机制，落实现场管理措施，使中国石油加油站的现场管理水平能够得到显著提高。

做好现场管理，是中国石油加油站管理人员的主要工作内容之一，管理人员必须对此提高重视，采取科学合理的措施，如完善相关管理制度，实施绩效考核，落实激励机制，激发员工工作积极性等等，从而有效提高加油站现场管理效率和质量。在日常工作中，管理人员

必须端正工作态度，增强责任意识，树立良好的精神风貌，在加油站中营造积极向上的工作氛围，带领所有员工，更好地为客户服务。除此之外，管理人员在实施现场管理工作的过程中，应积极融合人性化管理理念，对员工的生活和工作加强关怀，帮助员工解决生活和工作中遇到的困难或问题，从而有效提高员工的工作积极性和对加油站的归属感，强化全体员工的凝聚力，进而高效引导员工提升服务意识，做好本职工作，使加油站的整体服务质量和现场管理水平，都能够得到显著提高。

其次，必须对加油站的工作人员加强岗位培训，增强其责任意识。所有员工都是构成加油站的重要组成部分，所有员工共同协作，才能够保证加油站正常运转。所以，要提高中国石油加油站的现场管理水平，工作人员发挥的重要作用是不可忽视的，而且工作人员是直接为客户提供服务的主体，更是加油站现场管理的主要对象。因此，必须对加油站全体工作人员加强岗位培养，约束并规范工作人员的行为，在日常工作中落实相关要求，使每一位员工都参与到现场管理中来，保证各项基本的现场管理工作能够得到有效落实，而且相关责任落实到人，保证每一项管理任务都能顺利实施、开展，这是提高中国石油加油站现场管理水平的重要基础^[5]。

结束语

总之，在当前社会经济环境下，随着油品产业的快速发展以及产业链的日益完善，面对全新的发展环境和发展趋势，中国石油加油站必须对现场管理工作提高重视，从多个角度、多个层面，紧抓现场管理要点，通过系统的、科学的改革与优化措施，全面提升中国石油加油站的现场管理水平，从而有效推动我国油品产业的稳健发展，更好地为人民群众服务。

参考文献

- [1] 杨勇. 加油站检维修安全管理存在的问题与对策[J]. 石油知识, 2023(5): 34-35.
- [2] 邓凯玲. 基于数字化技术的智慧加油站工地建设安全管理[J]. 石油知识, 2023(2): 36-37, 41.
- [3] 董志宏. 浅析加油站现场服务与管理[J]. 中国石油和化工标准与质量, 2022, 42(15): 64-66.
- [4] 吴倩倩. 浅谈构建加油站现场高效管理新模式[J]. 现代企业, 2022(1): 44-45.