

# 最新加油站服务心得(优秀10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 加油站服务心得篇一

我在大学期间曾经进行了为期一周的加油站实习。这对于我来说是一次难得的机会，我能够亲身体验并深入了解加油站的运作模式，以及其每一项业务的细节。

### 第二段：工作内容

每一天我的主要工作就是迎接客人、为其加油、洗车以及检查轮胎气压。我可以体验到这些工作虽然看似简单，但是依然是需要细心持久的。比如加油的过程中需注意油枪是否放置正确，油箱口是否被钩紧以及是否及时关闭油枪等细节问题。

### 第三段：提升自己

通过这次实习我不断的发现自己一些不足之处，比如我对于车辆型号以及车型管理并不是非常清楚。我积极的向同事请教、向客人询问并且进一步的在互联网上查找资料以补充自己的不足知识点，这些都让我认识到自己在实际工作中需要的知识与技能。同时，我还意识到一项耐心和仔细之道的重要性，这些正是我需要不断的提高的。

### 第四段：增加人际交往能力

在整个实习过程中，我拓宽了自己的社交圈，体验到了不同客人、不同场景下的应对方式，比如对于一些不太容易沟通

的客人，我们需要保持冷静与耐心的态度。在这个过程中，我意识到自己的沟通和交际能力与其他职业人员相比还有所欠缺，但这同样是需要不断练习与提高的。。

## 第五段：收获与建议

在实习的整个过程中，我不仅仅学到了书本上所学不到的实务知识，更体会到自己成长的过程并且建立了自信心。建议：对于以后去实习的同学，要放下自己的焦虑和排斥，去亲身体验并深入了解所感兴趣的职业，这不仅有助于培养职业素养，还可以获得宝贵经验，更唤起未来发展的想象。

## 油站服务心得篇二

在大学生活中，实习是一个增长经验和锻炼能力的重要环节。本人在最近进行了为期一个月的油站实习，实践了所学的专业知识，更重要的是学到了很多实际工作中的技巧和心得。在本文中，我将分享一些关于油站实习的心得体会，希望能够对其他即将进行实习的同学有所帮助。

### 第二段：对油站实习的介绍

油站作为一个高度规范和标准化的场所，实习生需要遵守严格的工作流程和安全规范。油站实习需要进行各种各样的工作，包括油品罐车的油料验收、油站环境卫生的保持、卡车加油的操作等。良好与合作的团队也让实习期间更加愉悦和不亦乐乎。

### 第三段：油站实习中的工作内容

油站实习的内容大多数包括以下四个方面：一、学习油站的工作流程和操作规范；二、学习有关油品质量控制的知识；三、了解油站相关法规和安全规范，以及应急处理措施等；四、参与实际工作，例如进行卡车加油、清洁加油站环境等。

在这些工作中，实习生能够学会如何与团队合作，如何遵循规程和标准操作。

#### 第四段：油站实习的收获

油站实习的收获不仅仅是专业知识的积累，更是对职业生涯和职业素养的提高。首先，油站实习让我更加熟悉职场环境和职业素养要求，我也更加有信心地面对将来的工作。其次，油站实习让我深刻理解协作和沟通的重要性，并懂得如何与不同性格的人进行合作和沟通。同时，油站实习也提高了我的对安全和规程的认识，让我更加懂得尊重环境安全，保证0伤害。

#### 第五段：总结

油站实习是一个非常有意义的经历，我相信这段实习不会仅仅影响我的职业发展，也会对我的生活产生深刻的影响。在这段实习中，我学到了很多真正的东西，包括专业知识、职场素养和人生经验。总之，油站实习是一个非常宝贵的机会，它带给我了成长、进步和对将来的信心。

### 油站服务心得篇三

加油站安全管理必须坚持硬件与软件同时抓，人防与技防相结合，重点与细节不放松的方针，抓住加油站火灾发生、发展的规律和特点，有针对性地开展消防工作。消除加油站产生火灾爆炸事故的基础条件和触发条件，切实有效地做好消防工作。

加油站消防安全管理应以人为本，首先要

提高加油站经营管理人员自身的素质。定期开展安全教育和消防演练，对所有员工进行安全培训，定期考核，使其了解油品燃烧、流动、挥发、有毒等基本理化性质和火灾产生的

基本条件，熟练掌握各种消防器材的使用方法和基本灭火技能，牢固树立安全意识，自觉地遵守规章制度，经考核后持证上岗。

要把好建设审查关。要根据规范，控制各种设施的安全距离，特别是散发油蒸气的区域与可能出现火源场所的间距。要控制好油罐操作井、卸油口、加油机、呼吸管口与站内站房、锅炉房、配电间、其它配套营业间的距离，与围墙、站外明火或散发火花地点、道路或公共建筑、电力和通讯架空线的间距，避免火种接近爆炸燃烧危险区域。

控制油气散发和集聚是加油站防火工作最重要和最有效的措施之一，应从以下方面入手，抓好这项工作。

- 1、实施密闭卸油逐步推广应用全密封卸油法。油罐车和油罐上安装气相管，在油罐车卸油的同时，将油罐车中的油蒸气回流到油罐车里，避免油罐中的油蒸气从呼吸管中压出，污染空气和产生可能的集聚。禁止将皮管直接插入油罐敞口卸油。
- 2、使用密封加油技术目前国内绝大多数加油站都是采用敞口加油。加油枪将油品注入汽车油箱的同时，将油箱中的油蒸气挤出，散发在大气中，这不仅浪费能源，污染环境，同时还对安全构成威胁。应推广应用密封加油技术，使油蒸气经气相管回流到油罐或油气回收装置里，防止油气散发和集聚。
- 3、禁止罐室储油应推广应用直埋式地下卧式油罐，严禁将油罐置于室内。因为室内空气不流畅，油蒸气容易集聚，容易引起操作人员中毒死亡和油蒸气达到爆炸极限。
- 4、增加通风、消除低洼由于油蒸气的密度比空气密度大，在通风条件不好的情况下，易集聚在一些低洼处，当油蒸气浓度达到爆炸极限时(浓度为0.6%-8.0%)，遇到明火就会产生爆炸燃烧，因此加油机、卸油口、油罐操作井、呼吸管都应设

在通风良好的区域。在加油站爆炸危险区域及邻近区域地坪以下应尽量避免有坑或沟，加油机底部应用沙填实至加油岛顶面，若设管沟必须全部用沙填实，排水沟引出站外前必须设水封井。

5、合理设定地坪标高站房地坪标高应高于加油地坪15cm以上。站房内配电箱应安装在远离加油机的侧墙面。若安装落地式配电柜，不可设明式管沟，配电柜应置于不低于15cm的实心基座上。加油区地坪不得坡向加油站站房一侧。

加油站应使用卧式地下覆土罐，避免出现油罐内油品液位高于地坪、加油机渗油、进油管内油品难以排净、油罐油品倒流等问题。油罐进油管要设立两段坡度，密闭卸油口管段角度不应小于30度，其余部分管段坡度不应小于千分之二，油管坡向油罐。密闭卸油口的安装位置应低于油罐车卸油口15cm以上。这样可以保证关闭油罐车出油阀门后，能将管内油口迅速排放到油罐内，使油品不致外流。

油品在运输、装卸、加注过程中，由于磨擦而产生静电，其电压可高达几十万伏，处理不当易造成放电，引起爆炸燃烧事故。静电导致火灾爆炸的条件是，具备产生静电电荷的条件；具备产生火花放电的电压；有能引起火花放电的合适间隙；有产生火花的足够能量；周围环境中存在易燃易爆混合物。上述这五个条件同时具备，就会酿成事故。在建站时应安装防静电接地装置。在运油车抵达加油站后必须静置10min以上，让电荷逐渐衰减；打开罐盖前必须先行接地；在天然炎热、干燥、气压低时应喷洒清水；工作在爆炸危险区域内的操作人员应穿防静电工作服，其内衣和外套均应该防静电；必须杜绝喷溅式卸油，不允许将卸油皮管插入罐口卸油，密闭卸油管必须深入罐底，距罐底的高度不得大于20cm，前段做成L形，使油流平缓流入；提倡自流卸油，尽量避免带泵作业；禁止利用加油机直接向塑料容器内加注汽油。

卸油时应保证油罐车可靠接地。应逐步推广应用带自锁报警功能的静电接地装置，提高静电导泄的可靠性。

加油站应配备接闪器、引下线和接地装置。在周围空旷、建构物突出的`加油站应装避雷针。油罐接地点不少于两处，罐体、管道、法兰及其它金属附件均进行电气连接并接地。

雷雨时应停止卸油作业，停于加油站内的油罐车应做接地保护。

强对加油站电器使用情况的审查监督，禁止私拉乱接、违章用电。

控制固定明火源，根据规范控制安全间距，增设安全间隔，使油气不能向火源处积聚，火源不能向爆炸危险区域散发。控制修理和烟火，营业期间不得使用电气焊、气割，动火修理时须备有消防器材、消防人员监护到位。加油区必须禁止吸烟，禁止明火。

## 油站服务心得篇四

我是留泗路加油站的一个普通加油员，非常感谢各位领导给予我“优秀员工”的称号。获次殊荣，与我们加油站的每一位员工的共同努力是密不可分的。在此，我要特别感谢我们站的汪进义站长。留泗路是一个新型加油站，很多都是新员工，记得汪站长刚到本站的时候我们的销量与服务质量都不是很好，加油站就像一棵刚种下地里的小树苗一样，需要专人的精心培养。这位辛勤的园丁就是汪站长。站长对我们每一位员工进行每月一次的各方面的考试。提高我们的服务质量，让我们学习了更多的专业知识。让加油站一步步走向管理完善，经营良好，服务水平提高的状态。

我们加油员每天都要同形形色色的顾客打交道。为他们提供服务。要成为一名优秀的加油员工，必须具有专业的知识、

技能、人际关系、管理技巧及智慧基础。学习是成长的动力。是生活的一种方式，只有通过不断的学习，完善自己，丰富自己，才能实现人生的价值。作为一名中国石化的加油员，所从事的是专业性很强的工作。不仅对加油站运营流程，设备，安全，油品都要十分熟悉，对顾客的心理，服务技巧等方面也要有一定的了解，要学习的东西的确很多很多。

记得有一次，我为一顾客加油，该顾客是坐在车里的，当加完油后，我让顾客看一下加油金额，顾客说：“不用看，你们是中石化的，难道你们还会给我们缺金短两吗？其他加油站的油价比你们便宜，但我们就是相信你们。你们的质量与服务得到了我们的肯定，相信你们的品牌！”当我听完这简单的几句话，我的内心既感动又兴奋，它让我深刻的明白，一个品牌的形象不是一朝一夕铸就而来的，是在长期的不懈努力中形成的。完善的服务与优质的质量是企业生存的根本条件。面对每一位顾客，我们都要用心对待，用心灵创造未来，真心地对待每一位员工，团结友爱，互相帮助。

面对日益激烈的竞争市场，我们只有不断的提高我们的服务质量，争取把点点滴滴做得更加完美，加油站给了我起步的地方，我会在以后的工作中不断学习，丰富自己，完善自己，才能走出更宽阔更精彩的人生路。

让我们携手共进，共创美好未来，为同一个梦想加油吧！

## 加油站服务心得篇五

深夜加油站是我生活中的一个特殊场景。在这个时刻，大部分人已经进入了梦乡，只有我和一些特殊的职业人群还在奔波。我不得不承认，深夜加油站给我带来了许多特别的体验和感悟。在这里，我不仅仅是一个加油的顾客，更像是一个在默默努力的人群中与众不同的观察者。

第一段，人群的淡定

每次深夜加油站的到来，我总是被周围人群的淡定所震撼。当其他店铺都已经关门的时候，这里的店员和司机们依然在默默地进行工作。我常常看到他们面对疲惫的眼神，努力诠释着自己的职责与责任。在这寂静的夜晚，加油站成为了舞台，而人群们则是那些革命者们。他们不曾抱怨，只是默默地工作，为着更好的生活而努力。

## 第二段，生活的温暖

深夜加油站不仅给我带来人群的淡定，更让我感受到这个世界的温暖。曾经，我遇到过迷路的游客，看到他们茫然的眼神，我主动去询问他们需要的帮助。不久后，我将他们送到了目的地，并用最亲切的话语祝愿他们的旅途平安。这种微小的善意和关爱，让我感受到了生活中的温暖，也让我坚信这个世界上还存在着许多善良的人们。

## 第三段，时间的相对论

深夜加油站让我深刻地感受到时间的相对论。在这里，时间的流逝和白天相比似乎更加缓慢，时间的弥补和挽回的作用也更加明显。有时，当我在这里等待着我的车辆加满油后，会迷茫地想起这一天做了多少事情，又打发了多少时间。在这个特殊的时刻，我开始思考自己为什么不在白天的时候更加珍惜时间。从那以后，我开始更加珍惜时间，尽量充实自己的每一天。

## 第四段，孤独与寂寞的对话

深夜加油站也是我与孤独和寂寞对话的地方。当我在周围人群中看到那些低着头的孤单者，我不禁心生同情。有时候，我开始与“寂寞”的面具展开对话，思考着为什么有时候我们会感到独自一人。在这里，我发现了一个重要的问题，即我们解脱了社交的压力和束缚，自省和反思的机会更多，从而更加清晰地认识到自己的内心。



## 第五段，融入与坚守

在深夜加油站，我学会了融入和坚守。我开始主动与这里的人们交流，渐渐地良好的互动成为了我陶冶情操和缓解压力的一种方式。我也发现，像加油站这样的特殊场景在生活中可能并不多见，但它们却时刻提醒着我们要学会适应和坚决地去面对。在这个过程中，我变得更加自信、淡定和坚韧。深夜加油站不仅仅是给我加满油的地方，更是磨砺我心智的场所。

总之，深夜加油站给我带来了体验和感悟，让我更加懂得珍惜时间、感受生活的温暖、学会融入和坚守。在这里，我与周围人群一起成长、一起奋斗。深夜加油站是黑夜中的一片亮光，同时也是心灵的寄托。加油站的这些经历和感悟，让我对生活有了不同的认识和理解，也让我更加坚定地相信，努力不懈和坚守信念才是实现梦想的关键。从此，我对深夜加油站有了更深刻的理解和感悟，这个特殊的地方将永留在我的记忆中。

## 油站服务心得篇六

刚来公司报到时，主任的'一席话，让我深思。好高骛远、缺乏定性是80后的通病，现实的残酷很快让我的梦想破灭了。“纸上谈兵终觉浅，绝知此事要躬行”，好高骛远、心态漂浮，结果终究是一事无成。痛定思痛，端正心态，下定决心，本想用最快的速度融入中石化这个大家庭，却发现摆在我面前的不都阳光坦途，也有些或大或小的坎。

初到市片区45站觉得一切都很新鲜，大家很热情。站长给我进行了岗前培训，同事们为我细心讲解，在短期内对加油站工作有了较全面的了解，并且能够胜任基本业务操作。在加油、发卡、记账等业务的学习过程中，大家都给与我很大的支持和帮助。

从无所是从到代岗主办，我不断地学习和成长着，但不知为什么心里却总是酸酸的。刚到加油站就逢圣诞、元旦两个节，虽然加油站也有聚餐庆祝，可总觉得自己格格不入。原来工作就是这个样子啊，在学校的时候多热闹，虽说明白加油站的工作性质，但内心还是不能释怀，突然觉得自己很孤单，很悲哀，也很失败。不久，我的手指冒出一些小红点，有时还痒，过了没几天手指就肿起来了，站上的同事告诉我这是冻疮，当时我第一反应是我的手完了，心里委屈极了。后来，我发现站上的同事都有冻疮，大家想办法预防、治疗，还将有效的方法介绍给我??在不知不觉中，我已融入45站这个大家庭并真真切切的体会到，为中石化奉献热血与青春的一线员工，无悔的付出与执着的追求。

石化人的热情、认真和专业，这是每个从业者都向往的一种职场氛围。在这段实习期间我了解公司的基本现状和发展方向，并由部门的业务范畴来规划自身的发展计划。同时，我也发觉有些工作环节可以进行更为有效的改善：

第二，信息交流、汇总工作亟待加强。在这个信息化的时代，对于信息的掌握速度和程度对企业发展产生着深远的影响。促进公司内、外部信息交流与沟通，加强信息的汇总、日常管理与维护。天下大事必作于细，古今事业必成于实。做好每天的每一件小事，加强交流与学习，大处着眼，细处着力，加强时间观念，提高办事效率。

第三，员工的工作、生活环境亟待改善。企业是一个团结战斗的集体，这个集体靠什么来维系、来支撑呢？那就是精神和理念，而精神理念的体现是以每一位员工为依托的。真正的深入基层、关心基层设施建设，改善和提高员工的工作、生活环境是重中之重、当务之急且应长期坚持的基本性工作。

短短两月时间，谈不上什么深刻见解，对于工作各个环节只是初步了解和认识。因此，在今后的实践中会继续虚心的学习，不断钻研，积累工作经验，不断提高工作能力。

在加油站实习期间，我经历了一个从学生到职业人的转变，感受到了一个人的成长。那些让我获得成功和认可的事，那些让我至今想起来依然遗憾和尴尬的一线实习生活，都给了我最大的馈赠——性情的修炼，让我真正学会了独立和勇敢、隐忍和坚持。在实践中对我从事的这份工作的理解得以不断深入，站长、同事以及许多朋友，给了我数不清的帮助、指点和教诲，这一切使我心存感激。

器必试而后之其利钝，马必骑而后之其良弩。尽管我所学的知识 and 公司的要求还有一定差距，但我相信通过虚心努力和锐意进取，能够迅速弥补自身的不足，并发挥自己的特长。

## 油站服务心得篇七

在城市的夜幕下，加油站似乎成为了一片别样的世界。路面彻底清静，而加油站却依然灯火通明。深夜的加油站承载着无数的车辆和司机的疲惫，成为他们短暂的歇息之所。我也有幸在深夜驾车经过加油站，亲身感受了这样一个特殊的场景。通过与加油站的接触，我深深体悟到了深夜的加油站的魅力和它背后的人情味。

### 第二段：深夜的寂静

夜幕下的加油站是一片寂静的世界。步入其中，只能听到无声的机器运作和油泵唧唧地流动的声音。很多人都会认为这样的环境非常恐怖，但我却喜欢这种安静的氛围。没有了白天车辆的嘈杂，也没有了人群的喧哗。夜深人静，仿佛整个世界都进入了安详的状态。在这种宁静的背后，我感受到了内心的平静和放松。

### 第三段：司机的疲劳与呵护

深夜加油站最大的特点是它无时无刻不接待着各种加油的车辆。特别是对那些疲惫的司机来说，加油站是他们获得短暂

歇息的地方。在加油站的茶亭内，坐满了疲惫的人们。他们或是双眼通红，或是额头布满汗水。他们虽然疲惫不堪，却也成为了彼此间的慰藉。人们在这里可以相互倾诉疲惫和苦闷，默默地给予对方安慰和鼓励。这种人情味在深夜加油站得到了充分的体现。

#### 第四段：加油站员工的辛勤

深夜驻扎在加油站的员工是这个特殊场景中的关键人物。他们是为了给司机服务而选择在深夜加油站工作的。无论昼夜，他们都要战胜困倦和寒冷。他们要确保加油站的正常运转并保证车队在最短时间内得到服务。以一种发自内心的真诚、热情来对待前来加油的司机。他们的辛勤和耐心给人留下了深刻的印象。

#### 第五段：我的体会与感悟

在深夜经过加油站的体验让我意识到了许多事情。首先，深夜的寂静能够给人带来内心的平静和放松，它是让人放下所有烦恼的一种方式。其次，深夜加油站是司机们疲惫的歇息之所，也是彼此之间慰藉的场所。在这里，人们传递着关怀和鼓励。最后，深夜加油站背后的人们，那些辛勤工作的员工，他们的付出和努力让我深为感动。他们用心服务，与人为善。这种人情味使我感触良多，也激发了我的内心。

#### 总结：

深夜加油站给予我的体会和感悟是如此的深邃和真切。这个特殊的场景深藏着人情味和温暖，不仅给司机带来短暂的休息，也让人们彼此关怀和鼓励。加油站背后的员工们辛勤工作，为人们提供优质服务。这一切让我在深夜的加油站中找到了内心的宁静和感动。这是一个特殊而有趣的体验，使我对城市生活有了更加深入的认识。

## 加油站服务心得篇八

九天的学习时间，共学习了八种课程。总体上分为营销、非油品、站务管理三项，基本涵盖了作为一名加油站站长所需要的岗位技能。通过这次学习，使我对未来的工作有了新的认识。

在油品销售部分，通过系统的学习，科学地总结了加油站的营销策略，特别是“巢穴”的营销部分。它将全国各地成功加油站案例与油品销售理论相结合，生动形象地指出了我们未来工作的主要方向。借助这次销售公司花大力气、下大力度，对加油站进行全新包装改造的契机，如何打造成位于高速路司机的“巢穴”，成为摆在我们面前的首要问题。简单的说，在工作中我们要先分析客户，建立客户档案，发展具有代表性的客户，设立奖励制度，建立客户回访，完善服务功能，定促销鼓励消费。

妥当的营销方式，会给加油站带来是巨大的销售额，如果经营不善将会受到很大冲击。所以我会将学习到的营销策略运用到实际工作中，积极主动的开发客户，千方百计的培养他们的忠实度。

非油品的销售将会是未来我公司利润来源的主要部分。美国是世界上在加油站开展非油品销售最早的国家，在美国的17.4万座加油站中，有14万座加油站设有便利店，约占80%。日前，美国绝大部分加油站的利润主要来自便利店经营而不是油品销售，非油品销售已成为加油站总利润的主要来源。美国加油站油品销售收入占总销售收入的60%左右，而形成的利润只占总利润的30%-40%；便利店销售收入只占总销售收入的30%-40%，形成的利润却占总利润的55%-65%。但是在目前国内非油品的销售处于刚起步的阶段，且面临着诸多的问题。基本上属于认识方面。例如，员工会认为非油品的销售影响了油品的销售。再有员工认为商品价格高于一般超市较难销售。

消费者也会受价格影响。所以，在未来的工作中，我们需要着重对员工和消费者意识的培养，首先向员工灌输非油品销售业务是与油品销售同等重要性，并且通过非油品的销售也可以给自己带来实际收益。关于价格因素，要让员工知道，我们出售商品的目标人群与市区超市是不同的。通过对员工的教育，来提升销售积极性，继而主动的引导消费者。

加油站便利店是为司机提供便利，为其节省时间、为乘客节省时间。我们出售的不仅仅是商品，我们伴随商品出售的还有服务与便捷，这就要我们为消费消费者营造出干净、整洁、高品位的消费环境。站区的改造工作已经为我们提供了良好的平台。

通过学习加油站业务管理，使我感觉到加油站工作是我公司最基础的一环，并且加油站数量众多。为了方便管理必然有统一的管理方式，并且对于站内的各项营业运作都有严格的要求，我们在日常工作中要作的就是完整的执行。例如在卸油时，油站内清洁时，都要有具体的步骤安排。这样就保证了站内所有的业务都在一个可控的轨道内运作，并且保质保量。

## 油站服务心得篇九

今年师分公司加强加油站数质量管理，油品统一购进，密度统一执行。严把数质量关，给加油站的经营提供了良好的保证，同时也树立了兵团石油质优量足品牌形象。

进入20xx年，xx加油站在师分公司提供数质量保证的基础上，积极投身开拓市场中，千方百计挖掘潜力客户，拓展市场。“高法”有78辆车，一直在长行加油站加油。我站从20xx年就看上一这家客户，他们不仅量大，而且是事业单位，在应收款上没有风险。我站先后登门拜访20余次，但都没有谈下来。可我站并没有因此放弃，我站开始寻找认识“高法”的朋友帮忙，在方方面面的努力下，“高法”已

有来我站加油的意思，但担心我站的油品质量，担心司机套取现金。于是我站把兵团石油的数质量管理，以及油品进站没有中转环节，在经营管理中我们会帮助用油单位管理司机，使用油单位节约成本的管理方式向“高法”作了详细地介绍。用我站细致的管理工作终于打动了该客户。通过一个月的试运行，“高法”对我站的油品质量、内部管理、员工的服务都非常满意。最让该客户高兴的是，在我站加油后，每月油款比以前降低了5000元。“高法”的车队队长对我说：“我就是喜欢和兵团人打交道，兵团人实在、讲诚信。”

当与客户签完协议，不过是表示完成销售的第一步，而真正的成功是保持住已有的客户。今年我站一方面积极开拓市场，另一方面建立健全客户档案，构建客户诉求，依托市场调研、电话联系、登门拜访等方式，做到客户的信息及时更新，客户的需求及时回应，客户的抱怨及时处理，形成紧密融洽的客户关系。在加油现场，我站员工熟记来我站加油的记账客户。在加油操作中我站一直坚持现场办公，司机加油、付款、开发票不用下车，坐在车里就可以全部完成，把最大的方便留给客户。我站就是凭着兵团人特有的吃苦耐劳的精神，赢得客户的信赖和赞扬。

一个加油站的管理水平不仅仅体现在销售量上，应该反映在多方面、多层次。因此，我站在20xx年，根据管理需要，进一步建立健全各项规章制度和奖惩管理办法，并坚持严格按制度办事，做到制度面前人人平等。以规范化管理为基础，以创新求发展为目的，在管理中牢记“管理创造效益，细节决定成败”的管理理念，全面理解规范管理的内涵，增强忧患意识。从细节入手，确实抓好加油站的规范运营。

今年是xx路加油站和xx北路加油加气站合并的第一年，而我站最大的困扰就是员工队伍不稳定。于是我站把充分调动广大员工的积极性、主动性和创造性作为出发点，建立完善的培训、学习、岗位练兵制度，提高员工的实际操作技能和综合素质，树立起“兵油人”的现代形象。我站每周选定一个

项目进行岗位练兵，每月办一次综合性岗位练兵，培养员工自觉学业务、钻技术的良好风气，促使员工苦练基本功，真正提高操作技能水平和职业素质。树立“以站为家”的凝聚机制，“以站为校”的学习机制和“以站为荣”的激励机制。努力提高员工以加油站为大家庭的高度责任感，激发了员工的工作热忱。

xx加油站是兵团石油公司在乌市建的第一座加油站，备受总公司领导和分公司领导的关注。今年兵团石油总公司的高层领导，中油集团的高层领导多次来xx加油站参观指导工作，并亲切地询问加油站的内部管理情况、销售量情况以及员工收入情况。高管领导在肯定xx加油站工作成绩的同时，也指出了工作中的不足之处□xx加油站就存在的问题进行整改，并增加绿化带。

20xx年xx加油站在坚持规范管理的同时，推行“以人为本”的管理方式，在生活上关心员工，想员工所想，急员工所急□xx加油站大部分是年轻员工，有些员工家不在本地，为方便员工的日常生活，今年我站又添置了太阳能淋浴器和两个电暖气，解决了员工夏天洗澡和春秋季节营业室温度低的问题，让员工确实感受到兵团石油的亲情无处不在。

为提高员工的凝聚力□xx加油站员工过生日□xx加油站会给员工买生日蛋糕，集体会餐。在“春节”、“五一”、“十一”等节假日，举办各种文体活动、知识竞赛等活动。在丰富员工的文化生活的同时，也增强了员工之间的友谊之情。

1. 今年xx加油站一直执行管理人员带班制度，带班人员除了要打扫所属的卫生片区外，还要给员工做饭，加油高峰时帮助加油员加油，晚上遇到来油时卸油，并处理一些紧急情况。

2. 牢固树立“安全第一”思想，落实加油站的各项安全管理制度。



3. 抓好员工的劳动纪律、消防安全、安全知识的教育。
4. 每周组织一次安全检查，落实隐患整改，确保加油站的安全。
5. 在日常工作中落实安全责任制，经营作业的安全管理、设施、设备的安全管理，安全检查。做到“以防为主，防消结合”。今年我站未发生一起安全事故。

1. 今年xx加油站未完成分公司下达的销售指标，其主要原因是；

1). 开拓市场的力度不够。

2). 因应收款的问题，我站先后剔出了一批信誉差，回款不及时的客户。

2. 精细化管理工作做得不够好，各种文本填写不够及时和完整。

3. 员工队伍不稳定，给服务工作带来了一些负面影响。

4. 管理人员的服务意识还有待提高。

5. 设施、设备的维护和保养工作做的不到位。

1. 加强市场开发力度，积极开发新客户，努力提高销售量。

2. 增强管理服务能力。

3. 严格控制应收款，不再发展红字客户。加强帐务帐表管理，做到及时、准确、完整。

4. 加强员工的思想教育工作，制定完善的考核制度和岗位练兵活动。

5. 健全应对突发事件的管理机制，培养员工应对突发事件的能力。

6. 加强设施、设备的管理，定期对加油站的设施、设备进行保养和维护。

7. 在管理上推行5s管理方式和5s服务法，把管理工作做精做细。争取来年取得好成绩。

20xx年走了，带走了一些失落，带走一些遗憾。

20xx年来了，带着憧憬，迎着曙光，满怀着一个美好的希望，在这白雪皑皑的季节里，让新年的钟声传递xx加油站每位员工心底最美好的祝愿吧——祝愿兵团石油公司的明天更美好。祝愿兵团石油农十二师分公司的各位领导和全体同仁们工作顺利，幸福安康。与大家在一起是我们xx加油站全体员工不变的诺言。

## 油站服务心得篇十

me是中石化销售公司零售经营管理体制改革后派生出来的新理念、新内容、新创意、新管理体制。同时给我们企业增添了摸索探讨的新课题。me是中石化销售系统改革总体理念中非常重要的一个环节。作为一名中共党员，我志在改革前线，充分利用新管理模式给me提供的新舞台，以脚踏实地的工作态度和严谨务实的工作作风，不断探索，接受新挑战和考验。

我是零管中心汉沽片的片区经理，共管辖12个加油站。因受当地经济发展缓慢因素的制约，加油站均为中小型站，片区销量不大，月均销量只有1450吨左右。我管辖的加油站网点布局分散、偏僻，并且分布在三个不同的行政管辖区。面对客观困难，我主动出击，利用从事过6年业务科长和零管科长的工作经历与经验积累，组织片区加油站全体员工共同努力，

不仅使各加油站从业务流程到经营管理都步入正轨，同时我也很快完成了角色认知和转换。

在半年多的片区经理经营管理工作中，除了履行me五大职责外，我还在加油站站长在岗率的问题上进行了探索。通过多年积累的加油站管理经验，我深知站长是加油站经营管理的直接执行者和最终落实者。站长的经营思路、敬业精神、管理水平的高低会直接影响加油站的整体管理水平。但是站长的在岗率是提升加油站经营管理水平和保障安全运营的基础。只有站长在岗率高，才能及时发现和解决问题，才能不折不扣地将经营管理指令执行到位，才能组织员工按规范开展落实经营活动。

由于站长未在岗，加油站发生的客户投诉没有得到及时、有效的解决，直接影响了加油站正常经营。例如，今年1月份，我片区某站一客户李某由于没有行车经验，在去往东北送货前，在该站加满了-20#柴油。结果行驶到东北地区后由于油品标号不匹配，造成车辆不能正常行驶。客户在不了解实情的情况下，找到该站投诉油品标号和质量不合格，并质问“为什么加你站的-20#柴油，在本地能用而到东北却不能用？”。他非要找站长理论，当加油员回答“站长离站交电费，未在站内”，该客户误认为站长就在站内，故意不接待他。随后做出了过激行为，将车上备用柴油(约20升)直接泼在加油车道上，造成了加油站营业中断。当站长得到员工通知后，立即返回加油站，将客户请到办公室，耐心向他解释。告诉客户东北地区的气温比本地区低15度左右，你的车加-20#柴油，不适合在东北地区使用，应加-35#以上标号的柴油。此时客户恍然大悟，随即表示道歉。

通过对事件的分析，我认为除加油员处理不当外，最主要的原因是站长未在岗。上述事例客观反映了用户对站长的信任程度远超过了站内其他人员，可以说明站长在岗率的重要性。而站长在岗率低正是目前普遍存在的客观问题。所以，我认为新体制下有效提高加油站站长在岗工作时间，是全面提升

加油站经营管理水平的重要环节，也是me首先要抓好的工作。为了提高站长在岗率我采取了如下措施：

针对个别站长缺乏事业心，责任心差，经营管理水平低的问题，我多次组织提高认识、明确职责的专题学习班。以中石化销售公司加油站站长培训教材《加油站经营与管理》为依据，着重针对站长地位和职责等章节进行讲解。通过组织学习使站长们充分认识到站长担负着经营管理双重任务，地位至关重要。在加油站营销和管理活动中，站长处于中心位置，站长是加油站经营管理的第一责任人。要想做好加油站的经营管理工作，站长必须具备与其地位相匹配的基本素质即事业心、责任心、进取心。事业心是工作的动力和源泉，责任心是事业心的基础和保证，进取心是事业心的延伸和发展，三者是相辅相成的统一整体。只有具备强烈的事业心、责任心、进取心，才能兢兢业业，踏实肯干，才能克服各种困难和挫折，才能为国家和企业竭尽全力，才能在工作上成就一番事业。经过一段时间的学习与讨论，站长们对自身任务和职责有了进一步认识，逐渐树立起“敬业爱岗”的事业心，“以站为家”的责任心，“争创一流”的进取心。