

油品销售员工专业知识读本

加油站

知识读本

中国石油销售公司 编



石油工业出版社



油品销售员工专业知识读本

加油站知识读本

中国石油销售公司 编

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

加油站知识读本/中国石油销售公司编.

北京: 石油工业出版社, 2011. 9

油品销售员工专业知识读本

ISBN 978-7-5021-8586-2

I. 加…

II. 中…

III. 加油站 - 基本知识

IV. U491.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 151584 号

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010)64523612 发行部: (010)64523620

经 销: 全国新华书店

印 刷: 石油工业出版社印刷厂

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

850 × 1168 毫米 开本: 1/32 印张: 3.5

字数: 80 千字 印数: 1—10000 册

定价: 15.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

《油品销售员工专业知识读本》

编 委 会

主 任：刘宏斌 关晓红

副主任：田景惠 白泽生 郑玉宝

委 员：上官建新 付 斌 王 波 赵传香

金安耀 张 镇 李 炜 张 宏

关 玲 赵 滨 阮晓刚 李鸿学

《加油站知识读本》

编 审 人 员

主 编：上官建新 付 斌

副 主 编：王长江 杨峰亭 谢 伟 温明友

编写人员：朱宏杰 王 芳 王素华 颜 勇

彭 娴 廖运祥 向剑涛 刘小宁

姚 飏

审订人员：（按姓氏笔画排序）

王利军 王晓华 王彬婷 丛新兴

冯 欣 师 野 吕东悦 刘 矢

孙春梅 李金国 张 栋 张晓燕

张继伟 邹红卫 陈望远 陈德近

罗 婷 赵剑春 胜秋月 郭 春

曹 斌 韩聿波 强 剑 魏先春

序言一

XUYANYI



“三分战略，七分执行”。执行力从哪里来？我想，明白做什么前提是前提，知道怎么做是基础，想方设法做到位是关键。从这个意义上来说，学习无疑是提高执行力的重要途径。尤其是在销售业务推行“顶层设计”的管理框架之内，学习和培训就显得更为重要。通过系统学习，让广大员工知道工作的标准、程序、规范、目标、要求，掌握做好工作的技能和技巧，提高正确履行职责的能力，是精细化管理的要求，也是建设国际水准销售企业的基本保障。

销售系统有20余万名员工，这是一个巨大的人才资源宝库，是销售企业综合实力的具体体现，也是销售业务可持续发展的潜力所在。这个宝库怎么挖掘，队伍优势怎么发挥，人才作用怎么体现，是需要各级领导干部认真研究和思考的。我想，可以从两个方面去考虑：一是抓学习培训。要通过学习培训，引导干部员工爱学习，善于学习，学文化、学知识、学技能，个人缺什么学什么，自我发展需要什么就学什么。要力争学得深一点、专一点、精一点，在学习中掌握，在实践中锻炼，在熟练中提高，在历练中成熟。这是员工成长的

加油站知识读本

基本要求，也是队伍建设的基本要求。二是用好人。要努力为员工成才提供公平的机会，为员工发展提供必要的平台，促进人岗相适、用当其时、人尽其才，使员工创业有机会、干事有舞台、发展有空间。只有这样，才能真正提高忠诚度、凝聚力、执行力和创造力，才能保证我们的事业蓬勃向上，永葆活力。

必须认识到，伟大事业需要优秀人才，优秀人才推动伟大事业。销售系统 20 余万员工，不论何种身份、何等资历，只要奋发向上、积极工作、努力奉献，都是企业最重要的资源。要坚定不移地走人才强企之路，以更加解放的思想、更加开放的心态、更加务实的作风，持续抓好队伍建设，为建设国际水准销售企业提供强有力的人才保障！

序言二

XUYANER

序言二

古人曾说，三日不读书，便觉语言无味，面目可憎。可见做人必须从读书开始，有好书不可不读。读书的功用是多方面的。读文史、哲理类书籍，可以从书中感悟作者深邃的思想，获得人生的启迪和共鸣，拓展视野，增广知识。读专业技术类书籍，可以掌握工作的基本原理、方法、技巧、要求，提高工作的效率、效能和水平，实现新的突破和发展。“开卷有益”，就是这个道理。

石油人有读书的好传统。大庆时期的全员读“两论”，就树立了通过学习促进工作的典范。在新的历史时期，为了把这种好的传统继承下来，发扬光大，2009年我们启动了“千万图书送基层、百万员工品书香”工程活动，一大批内容丰富的图书陆续送到基层单位，深受一线员工喜爱。为了进一步引导广大员工爱读书、读好书、善读书，2010年又开展“学习在石油·每日悦读十分钟”全员读书活动。这些活动的目的主要是，培养员工崇尚读书、自觉读书的良好习惯，帮助员工建立起人生基本知识体系和职业生涯基本专业知识体系，坚定理想信念，提升文化修养，提高技术能力水平，进

加油站知识读本

进一步加强员工队伍建设，不断夯实建设综合性国际能源公司的基础。

销售系统结合工作实际，编写的这套专业知识读本，内容翔实、易懂，如同专业知识小词典，方便员工补充专业知识，既是员工培训的教材，又是专业指导书。希望本套丛书随着“千万图书送基层、百万员工品书香”工程活动进入一线员工手中后，会为建设学习型企业 and 知识型员工、提升企业软实力，发挥积极的作用。

“书山有路勤为径，学海无涯苦作舟”。希望我们的员工在学习中进步，我们的企业在学习中发展。

目 录

MULU

第一篇 基础常识篇	1
1. 什么叫加油站?	1
2. 最早的加油站是什么?	1
3. 中国加油站发展的四个阶段是什么?	1
4. 加油站有哪些运营模式?	1
5. 加油站发展的总体趋势是什么?	2
6. 加油站的主要分类依据是什么?	2
7. 中国石油加油站按资产性质分为哪几类?	2
8. 中国石油加油站按地理位置分为哪几类?	2
9. 中国石油加油站按销售量分为哪几类?	3
10. 中国石油加油站按综合管理水平分为哪几类?	3
11. 中国加油站的构成情况如何?	3
12. 加油站等级如何划分?	3
13. 中国石油加油站的主要岗位有哪些?	4
第二篇 油品常识篇	5
14. 什么是成品油?	5
15. 成品油的主要种类有哪些?	5
16. 成品油的主要特性有哪些?	5
17. 油品的常用计量单位有哪些?	5

加油站知识读本

18. 什么是油品的闪点、燃点和自燃点?	6
19. 加油站常见油品的闪点、燃点和自燃点是多少?	6
20. 主要轻质油料的爆炸极限是多少?	6
21. 什么是汽油?	7
22. 汽油的主要性能指标有哪些?	7
23. 什么是汽油的蒸发性?	7
24. 什么是汽油的抗爆性?	7
25. 什么是汽油的安定性?	7
26. 什么是汽油的腐蚀性?	7
27. 什么是汽油的清洁性?	8
28. 加油站汽油如何分类?	8
29. 车用汽油牌号如何划分?	8
30. 什么是乙醇汽油?	8
31. 汽油牌号如何选择?	8
32. 使用乙醇汽油有什么注意事项?	9
33. 什么是柴油?	9
34. 柴油的主要性能指标有哪些?	9
35. 什么是柴油的蒸发和雾化性?	9
36. 什么是柴油的燃烧性?	10
37. 什么是柴油的安定性?	10
38. 什么是柴油的腐蚀性及磨损?	10
39. 什么是柴油的清洁性?	10
40. 柴油如何分类?	10
41. 柴油牌号如何划分?	11
42. 柴油牌号如何选择?	11
43. 什么是润滑油?	11
44. 车用润滑油如何分类?	11

45. 内燃机油的主要作用有哪些？	11
46. 内燃机油如何分类？	12
47. 内燃机油黏度等级如何选用？	12
48. 汽油机油质量等级如何选用？	13
49. 柴油机油质量等级如何选用？	13
50. 如何确定内燃机油的更换周期？	13
51. 什么是润滑脂？	14
52. 润滑脂牌号的划分依据是什么？	14
53. 常见车用润滑脂的种类有哪些？	14
54. 润滑脂的主要特征有哪些？	14
第三篇 汽车常识篇	15
55. 汽车的主要结构有哪几部分？	15
56. 常见的内燃机种类有哪些？	15
57. 汽油机（四冲程）的工作原理是怎样的？	15
58. 柴油机的工作原理是怎样的？	16
59. 油箱容积是如何标定的？	17
60. 常见车型油箱安全容积是多少？	18
61. 车辆油表指示精确吗？	19
62. 加错油对汽车有什么危害？	19
63. 油品含水杂对汽车有什么危害？	19
64. 在什么情况下可适当提高用油牌号？	20
65. 影响汽车油耗的主要因素有哪些？	20
66. 如何操作更省油？	20
第四篇 客户服务篇	21
67. 客户的定义是什么？	21
68. 加油站客户按消费品种如何分类？	21
69. 加油站客户按消费属性如何分类？	21

加油站知识读本

70. 加油站客户按重要程度如何分类?	21
71. 加油站客户按供需关系如何分类?	22
72. 客户服务中心有哪些服务方式?	22
73. 客户服务中心能受理哪些业务?	22
74. 客户服务中心运营管理模式是怎样的?	22
75. 客户调查的主要方式有哪些?	22
76. 客户拜访的主要方式有哪些?	22
77. 客户拜访的主要内容有哪些?	23
78. 客户服务宗旨是什么?	23
79. 客户服务承诺是什么?	23
80. 亲情服务的主要内涵是什么?	23
81. 加油站主要服务要素在哪些?	23
82. 加油站便民服务的种类有哪些?	24
83. 加油操作服务规范的内容有哪些?	24
84. 加油操作的禁忌事项有哪些?	31
85. 加油站收银操作的主要步骤有哪些?	31
86. 加油站容易产生哪些纠纷?	31
87. 加油站纠纷处理不当可能产生什么后果?	32
88. 怎样预防加油站服务类纠纷?	32
89. 怎样预防加油站安全环保类纠纷?	32
90. 怎样预防加油站数质量纠纷?	32
91. 怎样应对加油站新闻危机?	33
第五篇 员工行为篇	34
92. 员工微笑要求有哪些?	34
93. 员工目光要求有哪些?	34
94. 员工着装要求有哪些?	34
95. 员工站姿要求有哪些?	35

96. 员工坐姿要求有哪些?	35
97. 员工行走要求有哪些?	36
98. 员工蹲姿要求有哪些?	36
99. 员工握手要求有哪些?	37
100. 员工接电话有哪些要求?	38
101. 介绍他人有哪些要求?	38
102. 如何介绍自己?	38
103. 员工迎检要求有哪些?	38
104. 加油站文明用语有哪些?	38
105. 加油站服务忌语有哪些?	40
第六篇 现场管理篇	44
106. 加油站卸油操作有什么注意事项?	44
107. 加油站日巡检操作有什么注意事项?	44
108. 加油站交接班有什么注意事项?	45
109. 加油站盘点有什么注意事项?	45
110. 加油区应配置哪些标准件?	45
111. 加油站便利店应配置哪些标准件?	46
112. 加油站配电室应配置哪些标准件?	46
113. 加油站油罐区应配置哪些标准件?	46
114. 加油站办公室应配置哪些标准件?	46
115. 加油站员工宿舍应配置哪些标准件?	46
116. 加油站员工厨房应配置哪些标准件?	46
117. 加油站员工餐厅应配置哪些标准件?	47
118. 加油站员工活动室应配置哪些标准件?	47
119. 加油站灯光照明有哪些要求?	47
120. 环境卫生对客户服务的的重要性是什么?	47
121. 加油区卫生管理有哪些要求?	47

加油站知识读本

122. 加油站营业室（便利店）卫生管理有哪些要求？	48
123. 加油站宿舍卫生管理有哪些要求？	48
124. 加油站厨房（餐厅）卫生管理有哪些要求？	48
第七篇 HSE 管理篇	50
125. 加油站危险区域分为哪几类？	50
126. 什么是加油站爆炸危险区域？	50
127. 什么是加油站火灾危险区域？	50
128. 什么是加油站一般用电区域？	50
129. 加油站爆炸危险区域如何划分？	50
130. 汽油加油机爆炸危险区域示意图是怎样的？	51
131. 油罐车和密闭卸油点爆炸危险区域示意图是 怎样的？	51
132. 地理卧式汽油储油罐爆炸危险区域示意图是 怎样的？	52
133. 加油站主要设施设备的安全间距是多少？	52
134. 加油站经理主要有哪些安全环保风险？	53
135. 加油站前庭主管主要有哪些安全环保风险？	53
136. 加油站核算员主要有哪些安全环保风险？	53
137. 加油站加油员主要有哪些安全环保风险？	53
138. 加油站收银员主要有哪些安全环保风险？	54
139. 加油站计量员主要有哪些安全环保风险？	54
140. 加油站员工的安全防范措施主要有哪些？	54
141. 什么是防爆电气设备？	54
142. 加油站为什么要使用防爆电气设备？	55
143. 防爆电气设备如何分类？	55
144. 加油站的防爆电气有哪些？	55
145. 什么是视频监控系统？	55

146. 加油站视频监控系统的主要构成有哪些？	55
147. 加油站视频监控系统的作用是什么？	56
148. 加油站 110 报警系统的主要构成有哪些？	56
149. 加油站 110 报警系统的作用是什么？	56
150. 加油站隔油池由什么构成？	56
151. 加油站隔油池的作用是什么？	56
152. 为什么不能在加油站使用手机？	56
153. 为什么加油站员工在操作时要穿着防静电工作服？ ...	57
154. 加油站防雷防静电有哪些相关技术指标？	57
155. 中国石油 HSE 方针是什么？	58
156. 中国石油 HSE 战略目标是什么？	58
157. 中国石油员工 HSE 守则是什么？	58
158. 中国石油 HSE 管理九项原则是什么？	59
159. 中国石油反违章禁令有哪些？	59
160. 什么是危害因素？	59
161. 什么是危害因素识别？	60
162. 危害因素识别的目的和意义是什么？	60
163. 危险作业的定义是什么？	60
164. 什么是突发事件？	60
165. 什么是应急救援？	61
166. 什么是应急预案？	61
167. 火灾风险如何防范？	61
168. 火灾事故如何处理？	61
169. 加油站盗窃、抢劫风险如何防范？	62
170. 盗窃事故如何处理？	62
171. 抢劫事故如何处理？	62
172. 跑冒油风险如何防范？	63

加油站知识读本

173. 油枪跑冒油事故如何处理?	63
174. 油罐跑冒油事故如何处理?	64
175. 储油罐混油风险如何防范?	64
176. 储油罐混油事故如何处理?	65
177. 车辆加错油风险如何防范?	65
178. 车辆加错油事故如何处理?	65
179. 跑单风险如何防范?	66
180. 跑单事故如何处理?	66
181. 加油机乱码如何处理?	66
182. 水灾如何处理?	67
183. 地震如何处理?	67
184. 食物中毒如何处理?	68
185. 中暑者怎样急救?	68
186. 加油站使用锅炉时应注意些什么?	68
第八篇 设备设施篇	69
187. 加油站主要设施设备有哪些?	69
188. 什么是加油机?	69
189. 加油机的种类有哪些?	69
190. 加油机有哪些主要部件?	70
191. 加油机液体容积式流量计有哪些主要部件?	70
192. 加油机附加装置有哪些主要部件?	70
193. 加油机辅助装置有哪些主要部件?	70
194. 加油机有哪些保养要求?	70
195. 加油站油罐的主要种类有哪些?	71
196. 加油站储油罐有哪些主要部件?	71
197. 加油站储油罐有哪些保养要求?	71
198. 加油站主要工艺流程是什么?	72