

# 浅谈如何提高加油站员工的工作积极性

## How to Improve the Work Enthusiasm of Gas Station Staff

郑永贵

Yonggui Zheng

中国石化销售有限公司北京石油分公司  
中国·北京 100035  
Sinopec Sales Co., Ltd. Beijing Oil Products Company.  
Beijing, 100035, China

**【摘要】**员工工作积极性管理就是对个人或集体的工作积极性进行有效的掌控。加油站发展需要有一支训练有素、具有较强执行力的员工队伍的支持，同时，在发展过程中，要不断提高员工素质，充分调动员工的积极性和主动性，使员工能够更好地服务于顾客，服务于企业。

**【Abstract】** Employee's work initiative management is an effective control of individual or collective work enthusiasm. The development of gas stations requires the support of a well-trained and highly competent workforce, meanwhile, in the process of development, we must constantly improve the quality of staff, and fully mobilize the enthusiasm and initiative of employees, enable the employees to better serve the customers and enterprise.

**【关键词】**提高；员工；工作；积极性

**【Keywords】** Improve; Staff; Work; Enthusiasm

### 1 引言

一座加油站要想在经营方面取得好的成绩，不仅需要站长的努力，更需要全体员工的积极配合。论文立足加油站的发展，就环境因素和人的因素对如何提升员工积极性进行分析。环境因素包括诸如加油站整体工作氛围，包括工作环境、待遇收入、同事关系维护协调、工作激励手段、工作本身劳动强度等因素；人的因素就是员工自我对工作和销售积极性的调动，这些自身因素包括员工的成就动机、综合素质、自我激励等。现结合加油站的情况，论述如何提高加油站员工的工作和销售积极性。

### 2 提高员工积极性的重要意义

#### 2.1 提高顾客满意度

加油站作为服务型销售企业，既要重经营，又要重服务，站内要就两手抓，两手都要硬。员工作为直接接触顾客的第一线，直接为顾客服务，服务和销售状态，直接决定顾客对加油站的满意度。随着当前社会环境下人们精神和物质水平的提高，顾客的需求越来越高，希望得到

快捷、便利、安全、优质的服务，希望自身的需求得到高水平的满足。因此，员工的工作积极性和行为表现尤为重要，这将直接影响顾客的满意度。

#### 2.2 提高非油品销售成绩

受当前社会环境和环保因素制约，油品业务增长较为缓慢，现阶段公司对非油业务较为重视，提出了“油非互促”的重大经营措施，作为加油站员工，要转变观念，做到从加油员到销售员的变身，充分调动员工销售非油品的积极性，提高员工的销售主动性、销售意识和服务意识，促进加油站经营业绩的提升，达到“油非互促”的真正目的。

### 3 影响员工积极性的原因

#### 3.1 环境因素

当前阶段，加油站室外员工工作环境较差，罩棚下冬冷夏热，员工工作时间较长，个别加油站设备布局不合理，地方政府检查多、要求严，促使员工隐性工作量增加，员工负面情绪较高，尤其在天气炎热时，室外员工销售积极

培训成果。

#### 4.2.3 做好薪酬与激励体系

对于各员工的绩效与考评，企业的人力资源管理部门应当全面了解。因此企业在进行公平公正的评估与考评的时候，要让人力资源管理部门来定制严格的激励与薪资待遇机制，并进行全程监督管理。完整的薪酬与激励体制对于提升员工的工作热情与工作效率十分重要，对于企业的稳定发展与提升经济收入也有极大的促进作用。

### 5 结语

人力资源管理水平的好坏将直接作用于企业的经济效益与发展前景，所以企业在发展过程中要将人力资源管理问题摆在第一位，留住人才并提升市场竞争力，保障企业的可持续发展。

#### 参考文献

[1] 张爱群. 浅议人力资源管理对企业经济效益的影响[J]. 中国商论, 2015, 12(08): 12-24.

性低，不爱说话，造成服务水平和销售成绩大幅下滑。

### 3.2 人的因素

目前加油站的人员编制相对有所较少，工作业务增加，劳动强度增大，工资收入相对增幅不大。工作环境、员工待遇与其他企业相比，更是存在较大的差距，直接导致他们的工作积极性下降。同时员工受自身学历和基础等影响，晋升渠道较为单一。另外员工在加油工作中，少数客户带有职业歧视性的、发泄性的刁难行为时有发生，这些情况给加油站员工的心理带来一定的负面影响，觉得不受尊重，降低了员工对工作的积极性。

#### 3.2.1 个人素质影响工作和销售积极性

思想态度对员工的积极性有较大的影响。总体来看，加油站员工的文化程度不高，对公司的政策理解能力较差，导致对公司政策的错误解读。例如：刚开展“油非互促”时，很多员工都不理解，认为除了在加油站加油外，还要卖商品，如“油非互促”满减卷、一卡通充值、福卡充值、ETC充值等等，业务越来越多，这些服务类业务不仅提成低还很复杂，给加油站员工增加负担，造成员工不仅不支持，甚至还有抵触情绪，销售成绩较差。

#### 3.2.2 缺少有效沟通影响工作积极性

有效沟通是站长对员工进行管理的一种行之有效的办法，可以及时了解员工的心理动态，解决员工的实际困难，并且还可以更直观地了解顾客的消费需求。然而，一方面目前大多数加油员不会主动与加油站站长或上级领导进行沟通，员工因自身社会地位与上级的悬殊，或多或少害怕和抗拒交流，部分员工有得过且过的心理，另一方面管理人员意识泛滥，对员工的建议听不进去，个别站长们的沟通意识不强，站长和员工之间小圈子、小团体的形成，导致加油站气氛压抑，员工之间缺少沟通，这也是导致员工工作积极性不强的原因。

## 4 如何提高员工的工作和销售积极性

### 4.1 改善基础设施，优化工作环境

舒适的工作环境条件对员工的正面情绪有积极的刺激作用，无论是在工作满意度，还是工作效率上都会有积极的反应。加油站卫生的环境，良好的生活设施，不但给员工以清新、舒适的感觉，而且可以预防疾病、保证健康。

近几年对加油站进行形象改造，开展“家文化”、“五小”建设、加油机布局调整、人机匹配等。帮助一线员工解决了生活上的不便，并适当提高伙食补贴，让员工住得安心，吃得舒心，使员工对加油站有家的感觉，从而增强员工的归属感，提升工作和销售积极性。

### 4.2 严格执行有效的分配制度

严格执行有效的分配制度能让员工明白自己的劳动价值，要让员工知道工作做得好与坏对自身的薪酬收入有直接的影响，这样才能充分调动员工的积极性。现阶段公司实施二次分配考核办法，对考核和奖励做到公正，公开，透明，落到实处。员工还需要精神上的激励，精神激励与物质激励相辅相成，取得的效果会更加明显。在日常工作中对油站员工多进行表扬，也是对员工的一种认可，这样

由外而内的激励，可以激起员工自身的成就感，从而对加油站各项工作产生认同。同时，适当的精神鼓励和惩罚也是有效的激励。没有奖励，就没有动力，没有处罚，就没有约束。同时将班组团队作为奖励的对象，员工才会有集体荣誉归属感，促进员工共同进步。

加油站现在的分配制度更多地体现在联量计酬方面，尤其非油品的销售方面，“油非互促”满减券就是最好的例子，优秀的员工积极联系大客户，每月满减券兑换可达几百张，奖励上千元，那么他必然会更有积极性地进行销售和开发客户，其他工作也必然会积极主动，因为他享受了销售的乐趣，同时也带来了薪酬的提高。

### 4.3 加强培训学习，建立健全晋升通道

每个员工遇到的情绪问题和情绪管理能力不同，如果有一个能激励员工为之奋斗的目标愿景，一种被员工认同的价值观和追求的精神，那么员工就会以高度一致的情绪去达成企业的愿景，从而达到事半功倍的效果。

对加油员进行培训，提高员工的操作技能，表扬和重用优秀员工，培养加油站的后备力量，为员工提供不同的晋升通道，让员工感到工作上有所前途，有奔头，在加油站中形成一种你追我赶的氛围，让员工感受到不仅仅是在做事情而是在做一份事业，由被动变为主动，有自豪感、荣誉感，从而从内心热爱自己的这份事业。区域现在实行的“副站长，副店长竞聘制度”就是好的体现，表现优秀的员工，最大的回报就是让他获得晋升的渠道，成为员工的榜样。他们内心也会有一种信念和责任，在工作中以身作则，用实际行动来感谢企业对他的信任和培养。

### 4.4 加强沟通提升员工主人翁意识

加强和员工间的沟通，积极采用员工合理化建议，使员工感受到自己在加油站中的重要性，不断引导员工树立主人翁意识，增强责任感。发生异常或犯错违规时，员工会感到一定程度的愧疚。当遇到此类问题时，站长在加油站中要扮演合适的角色，应秉持“让人先服，必让人先言”的原则，做到批人不揭“皮”，多引导、少批评，教会员工在今后工作中如何预防和处理类似问题的发生。力求加深上下级之间的工作感情，相互信任。只要摆正心理态度，使沟通渠道顺畅，任何困难问题都会迎刃而解。

### 4.5 打造高度负责、高度受尊敬的企业

中国石油化工集团公司打造高度负责、高度受尊敬企业。“尊敬”不是天上掉下来的，而是靠企业员工的努力争取来的，只有负责任，才能受尊敬。企业只有成为最受客户信任、最受员工爱戴、最受民众欢迎、最能为社会创造价值和财富的企业，才是“高度受尊敬”的企业。让员工以企业为荣，让员工和顾客互相尊重。

综上所述，员工的工作积极性是直接反映员工面貌和加油站形象的一种表现，更是检验优质服务的一面窗口，只有提升员工的工作和销售的积极性，使员工有精力、有能力，积极地为加油站做出更多的贡献，有效提升加油站的服务水平和销售成绩，企业才能获得最终的成功，才是“高度受尊敬”企业。