

加油站员工流失的原因与员工队伍建设方式的探讨

蔡玉妹

中国石化销售股份有限公司广东东莞石油分公司, 广东 东莞 523000

[摘要]加油站是我国基础民生产业之一, 有分布广泛、应急便捷等特点, 但加油站因其独特的地理环境、工作性质, 存在员工流失的问题。文章通过对加油站员工流失后安全问题暴露、工作质量降低、所得利益减少、培训成本增加等结果进行具体分析, 得出流失原因, 并通过探讨队伍建设的方式, 为加油站实现人文精神的建设目的做出贡献, 将我国的基础民生产业做大做强给出理论支持。

[关键词]加油站; 队伍建设; 员工流失; 结果分析

DOI: 10.33142/mem.v1i2.2158

中图分类号: F272.92;F426.22

文献标识码: A

Discussion on Reasons of Staff Turnover in Gas Stations and the Way of Staff Team Construction

CAI Yumei

Guangdong Dongguan Petroleum Branch of Sinopec Sales Co., Ltd., Dongguan, Guangdong, 523000, China

Abstract: Gas station is one of the basic industries for people's livelihood in China, which has the characteristics of wide distribution and convenient emergency response. However, due to its unique geographical environment and working nature, there is a problem of staff turnover in gas station. This paper analyzes the results of safety problems exposure, work quality reduction, benefit reduction and training cost increase after the loss of gas station staff and finds out the reasons for the loss. It also discusses the way of team construction, makes contributions to the construction of humanistic spirit of gas station and provides theoretical support for the development of Chinese basic livelihood industry.

Keywords: gas station; team building; staff turnover; result analysis

引言

我国石油行业在世界中的话语权地位不断上升, 这与石油产业的积极建设有分不开的关系。但高速发展下, 应注意到石油行业的重要产品零售环节, 加油站是主要面向社会的石油相关产品零售单位, 作为我国基础民生产业类型, 加油站应负起社会责任, 在日常的工作中切实做好出售汽油、安全保障等内容。员工是加油站中主要负责各项事务的人员, 加油站的人员一旦流失, 将会对加油站的实际运营造成隐患, 因此应判断好流失原因、过程、结果, 从而在不同层面下控制好人员流失问题。

1 加油站员工流失造成的结果分析

1.1 加油站安全问题暴露

加油站的员工离职后对加油站自身的安全问题将会提出重大考验, 这是由于两点因素考虑, 一是应急招聘来的员工短时间内不能将所有的站内工作进行一一实践, 而在边教边实践中, 会由于对相应规范不甚理解、对相关操作不熟练, 而引发加油站安全事故, 这不利于加油站的实际运营; 二是人员变少, 原有班次未及时插入新人, 则需要老员工身兼多职或连班, 这样下去, 会对老员工的身体机能产生影响, 并且会因为过于疲劳、精神不振等情况, 导致操作出现失误, 不利长期发展。

1.2 加油站工作质量降低

加油站运营中, 应注意工作质量的把控, 员工流失会给运营带来不小挑战。这是由于新员工上岗后需要一段时间去熟悉具体操作流程和相关的规范化注意事项, 由于技能的不熟练, 还可能发生质量漏洞。加油站由于工作强度较大, 员工一旦流失, 对于老员工的压力也随之加大, 不仅要负责自己的业务板块, 还要将流失员工的空位进行填补, 导致加油站的工作质量进一步降低。

1.3 加油站所得利益减少

加油站使用了较为先进的技术手段，对用户进行注册登记、数据录入等工作。因此，员工流失后，如果去了竞争对手的加油站工作，则有可能会造成用户的资料被泄露、被非法使用情况，造成部分用户流失，不利于加油站的利益所得。另外流失的员工职位越高，会给加油站带来更多损害，不止是客户资料信息的泄露，最为宝贵的还有相应的管理理念和经营策略，这些无形财富，一旦被员工带去竞争对手，则会暴露了原站点的商业机密，不利经济营收^[1]。

1.4 加油站培训成本增加

员工流失带来的可观性损失是加油站还要对新招聘来的员工下大力气进行培训，这会因原本员工流失便造成困扰的加油站雪上加霜的影响，因为培训既耗时又耗力。另外由于加油站的工作环境和强度，可能新招聘来的员工接受培训之后由于情绪上的不满再次离职，则时间与精力再一次被浪费。据统计，企业招聘培训一名新员工的成本不少于 600 元，若企业委托人力资源公司招聘培训，成本更大，可高达 3000 元/人。因此如有员工流失，应及时找出问题所在，立刻施以相关措施止损，避免后续培训新员工的成本增加。

2 加油站员工流失现象原因的探讨

2.1 个人技能与所要求不匹配

加油站的员工属于服务岗位类型，因此在具体工作中难免会与客户进行沟通与交流，此类型岗位更适合年轻、外向型的员工就职。目前笔者所在公司的加油站员工也以年轻人居多，平均年龄不到 33 岁。年轻人拥有旺盛精力本来是好事，但由于年轻人的自我期待值一般较高，因此对于加油站的工作有着较为不利影响。加油站的工作本身难度不大，但因为涉及到事务较多且较为繁杂，需要员工认真学习并积极完成，但部分年轻人的心态较浮躁，不够沉稳，觉得公司的要求过高，将主动或被动的离开这个工作岗位。

2.2 工作压力与自我调节不协调

加油站经常会有优惠措施，在这期间，前来加油或者积分换购的用户将会达到人数峰值，严重时可导致道路一侧发生堵塞，交警都不得不进行专项疏导工作，可见该时段下加油站的工作量有多庞大，另外由于个别企业单位号召减员增量，即为减少人员使用增加业务数量，这便导致了员工在上班期间精神高度集中，员工的精神压力持续绷紧，高强度、连续性站内工作让很多人吃不消，因此产生了大批量员工流失现象。对此，相关管理人员应着重关注节点营销时的员工工作强度，切勿让员工丢了健康，同时对安全操作也有一定障碍。

2.3 工作环境与理想条件不相当

加油站位置通常处在马路边，大部分还处于十字路口，这利于车辆的驶入驶出，加快工作节奏，但开放式的工作环境意味着员工需要在充满汽车尾气和较多污染物的公路空气中工作，使得具体开展工作时，所处环境较差。另外在工作中需要面对形形色色人群作为用户，这给了员工和客户群体在一定程度上的交流有困难。据统计，加油站员工每月至少面对一次客户的投诉或辱骂。除此之外轮班值夜班，这也是工作环境的一大弊端。

2.4 薪资待遇与既得收益不同步

薪资是能够在一定的分析中体现出员工相应价值的一项标准，因为薪资待遇的不满意而提出辞职的加油站员工数量也不在少数，之所以该项原因的数值没有压力占比高，应该是基于我国的传统，认为谈钱伤感情，所以直白说出对薪资待遇不满的员工，加油站管理人员应该对其有着格外关注，特别是珠三角的员工，以外来务工人员居多，外出打工的目的之一就是挣钱。如果仅仅因为可以商讨的薪资待遇而流失了一个专业素质过硬人才，是对加油站系统内的一大损失。

3 员工流失下队伍建设方式的探讨

3.1 提高个人技能的掌握程度

员工流失，加油站的管理人员应及时认识到目前管理中所存在的问题，首先针对员工的个人素质技能上分析，应在工作中满足工作要求中规定的掌握程度。笔者所在企业约十年前就推行综合型人才培养计划，对加油站员工技能要求不仅限于一种，而是加油站全方位技能的培训培养，帮助员工加强他们自身的专业技能与综合素养，进而更好的满足职业需求。此外在招聘员工中，需尽可能延长年龄，招聘一些对工作认同度较高的员工，如此才可以切实降低加油站员工的流失数量，为加油站良好发展做铺垫^[2]。实验表明，年龄稍大的员工更加适合这份工作的持续性开展，因此员

工流失后的招聘年龄上，可适当放宽年龄要求。

3.2 制定宽松有致的工作作息

加油站的工作时常处于高压状态下，因此对员工抗压能力、自我调节能力提出了一定的相关要求，而加油站员工提出的离职申请，经数据显示，最多的理由便是工作压力大，自己不能胜任。员工的压力过大，这和加油站的相关管理制度有着分不开的关系，当处于较为宽松地工作环境下，员工能够获得更多自由性，可以自主搭配时间，并且在实际工作中，员工能够将个人时间和工作时间做以良好区分，不再像传统的作息中，严重匮乏完全属于个人的时间。加油站应提前做好休假排班计划，且提高排班的灵活性与针对性，使排班更切实油站的实际情况，避免经常出现加油站人手不足、忙不开时，还需要征调休息人员前来加班。

休息时间被压缩，这种情况不利于长期进行下去，对于整体工作也有着阻碍影响，加油站应考虑到工作时间与正常作息两者关系，制定宽松有致的工作时间、休息时间。笔者所在企业曾研究多种排班方法，如推行大班制的排班模式，即排班时让员工先提出自己需要休息的时间，在满足员工休息的前提下，油站再根据加油站每个时段的销售情况进行排班，确保高峰期油站人手充足，员工休息及油站正常经营两不误。

3.3 调整舒适高效的工作环境

由于用工紧，夜班员工一般安排 1-2 人上班，员工具有较大的不安全感或孤独感。加油站点处不佳的工作环境中，因为尚未具备可行性较强的环境改善方法，长期在这样的环境下工作，员工难免会有厌烦心理，并且身体机能随时间逐渐降低，不再适应该类型的工作，导致员工流失。但我们可以通过装配温馨的饰物等其他方式，改善工作环境，使之成为舒适且高效下的合理工作环境。另外可以构建行之有效的薪资体系，不仅使得员工能够在感知中的环境得到最大放松，也可以在物质环境中感受到来自加油站管理人员的关爱。另外在工作环境中还需构建良好且和谐的人际关系，如此不但能够凝聚人心，还能提高员工团队意识与协作精神^[3]。

3.4 促进薪资待遇的公平合理

加油站工作强度大，在此背景下，薪资达不到大多数员工心理预期，则薪资设定便是有问题的；而相关待遇的落实中未达到既有标准，会令员工觉得被骗，不利于加油站其它各项工作落实，员工一旦出现了厌烦情绪，管理人员应提起警惕，确认是否新下发的规定对员工的既得利益有何损害。

为了促进员工在加油站工作时充满干劲，则需要对其薪资待遇进行合理、公正制定，薪资待遇水平应不低于当地企业的平均薪资水平，否则企业的薪资水平没有吸引力，较难留住员工。此外企业管理人员还需经常到加油站，帮助优化实际工作中的问题，仔细聆听基层员工的建议与意见，并把这些意见有效落实到实际工作中，如此才会让员工感受到自身在实际工作中的价值与作用，进而为加油站获得更多的效益提供有利条件。

4 结论

综上，加油站是我国重要的民生建设项目之一，要促进加油站的经济增长，则离不开相关员工的付出，为切实解决员工流失的问题，可以通过增加个人技能的掌握程度、制定宽松有致的工作作息、调整舒适高效的工作环境、促进薪资待遇的公平合理等对策来将员工队伍重新整建。加油站的安全运营，对我国的各项产业有着基础作用上的促进，因此要通过内部整改、革新，为加油站实现更多实际利益产出。

[参考文献]

[1]李慧娟,廖良美.加油站员工流失原因及应对策略研究[J].中国中小企业,2020(01):178-179.

[2]袁惠容.改进加油站绩效考核和职业通道设计对控制员工流失的探究[J].知识经济,2019(28):103-105.

[3]戴双萍,林健.加油站经营管理存在的风险及防控措施[J].北京石油管理干部学院学报,2019,26(03):55-56.

作者简介:蔡玉妹(1978-),女,中国石化销售股份有限公司广东东莞石油分公司经济师,本科毕业,国际企业管理专业,从事人力资源管理工作,担任部门副主任。