##

## **安全环保应急演练记录表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 客户投诉现场处置方案演练方案 | **南充市西河加油站** | 编 号 | 20230212 |
| 演练日期 | 2023年 02月12日 | 页次 | 2 |
| 演练类型 | 桌面演练 | 演练依据 | 数质量投诉应急预案 | 演练地点 | 办公区 |
| 演练总指挥 | 郑卫民 | 演练组织人 | 郑卫民 |
| 演练目的：特殊时段，为增强员工应急处置能力，减少和降低不良的社会影响，特开展此次客户投诉现场处置方案演练。演练人员签字确认：  |
| 演练过程：1.朱利全加油时被客户质疑数量不够，且要求加油站负责人出面解决。2.彭松礼貌将客户引至办公室，向站经理说明情况。3.郑卫民礼貌请客户就坐，详细了解客户反映的情况后，站在客户立场表示理解客户的疑虑。4.郑卫民向客户出示质量技术监督局的检定证书，并介绍了加油机的工作原理，表明加油机的加油数量是足够的。5.客户对解释结果表示接受后离开加油站。6.演练结束，郑卫民进行点评。  |
| 演练成果：本次演练主要针对数质量投诉的应急处置工作，组织员工参加应急培训。值班经理讲解了如何正确应对客户投诉的应急处置工作，通过培训增强了员工的应急能力，使全体员工懂得了在面临突发状况时如何正确应对的基本知识和方法，进一步熟悉基本的应对技能和技巧，从而达到了培训演练的目的。 |
| 演练评价：1、应急预案适宜性 □符合事故要求 □大部分符合，需完善 □不符合，需整改2、演练内容充分性 □演练内容充分，可覆盖应急预案要求 □需改进，改进内容：3、演练是否存在不足 □演练无不足 □演练基本符合要求，但需完善□演练严重不足，需立即整改4、参演人员掌握程度 □完全掌握 □大部分掌握，需进一步加强 □掌握人数很少，需立即组织培训 |