2021年4月21日演练方案

一：演练的目的：提高员工对数量投诉有效应急处理。

二:演练时间：2021年4月21日

地点：嘉陵江加油站

参加人员：付艳、蔡英

三:演练内容：加油员蔡英为一顾客加注92号汽油，油箱加满后，加油机显示数为55升，客户马上要求开具了55升92#汽油发票，然后拿出汽车说明书称油箱容积为50升，对油品数量提出质疑。

四：演练职责与分工

1：总指挥：付艳

2：报警： 蔡英

3：人员疏散：蔡英

五：演练过程：

六：演练结束总结点评：加油站应加大对企业诚信的宣传力度，加强对顾客用油知识的宣传，从根本上杜绝此类纠纷事件的发生。

嘉陵江加油站

2021年4月23日