

台亞加油站 加油員手冊（新手培訓用）

基本觀念

加油槍位置與對應車位（收銀機按鍵 F1~F4）

按鍵	車位/槍別說明
F1	左前方車位
F2	左後方車位
F3	大槍柴油（靠近你這邊）
F4	小槍柴油（另一邊）

- 左前方客人的付款放F1插槽，左後方客人付款放F2插槽
- 用小槍加油時，小槍客人的付款（會員卡、信用卡、錢、名片）放在F4插槽，即使小槍客人的車在右前方。
- 用大槍加油時，大槍客人的付款放F3，即使大槍客人的車在右後方。

⊗ 不可加錯油！

- **柴油油槍較粗，插不進汽油車油孔**，若插不進，請立即**停手並詢問客人是否是汽油車**。
- 柴油孔有**Diesel**英文字，或是「**柴油**」，看清楚再加。
- **小貨車常是汽油車**，容易誤開到柴油區，需特別注意！

加完油後，收槍之前

- 要先把油漏乾淨，花幾秒鐘將油槍內的油滴進客人的油箱。
- 若油槍內還有油，下個客人加油時油槍內的油會漏到地上。
- 油槍漏乾淨後，將油槍反著拿，收回加油機，讓油槍內幾滴油流回加油機。

機車、慢慢加油

- 幫機車加油時要手動慢慢加油，不能全速加油，否則油加滿時會漏出來。
- 加油時帶著布罩住加油孔周圍，看著機車的加油孔來加油，觀察是否滿溢。

柴油中貨車

- 中貨車要用小槍加柴油。
- 若中貨車的加油孔接的是油管而非油箱，全速加油時會漏出來，需要用布罩住加油孔，並以中等速度加柴油。

油箱門開啟方向

- 油箱門在後方時，是從車後側方向開油箱門；油箱門在前方時，兩種方向都有（從車後側方向開油箱門或車前側方向開油箱門）。

轎車大多為95、98，很少加92

- 加92的轎車大多為計程車(紅牌車)，若加92則要重複確認是否加92。加錯92則要加98來抵銷92的爆震並賠加油錢。
- 入門款摩托車大多加92，中重型機車才會加95以上。

汽油車/機車加油操作流程

1. 詢問油品與加油方式
 - 範例：95加滿 / 98一千 / 95 25公升 / 92跳槍 / 95跳停
2. 大聲喊出油品與數量給客人聽（雙重確認）
3. 打開油箱蓋，再喊一次油品與數量
4. 開始加油
 - **汽車**可用擋片快速加油。
 - **機車**需手動慢慢加（每秒約2~4元），避免油溢出。
5. 詢問客人
 - 要刷卡還是付現
 - 有沒有會員(APP)
 - 需要統編嗎？(可拿計算機請客人打統編)
 - 需要載具嗎？
6. 加油跳停後詢問客人是否可接受跳停量
7. 現金付款補整數規則
 - 汽車最多補至下一個「整百元」。機車頂多補個 2~3 元，通常不補。
8. 加完油
 - 收槍、關好油箱蓋（確認蓋緊！）
 - 確認加油機的小籃子上有沒有油箱蓋忘了拿回去鎖
9. 進行收銀操作
 - 選擇 F1~F4 對應車位
 - 選擇付款方式：現金 / 信用卡 / 第三方支付
 - 若有 **會員 / 載具** → 按「**F6**」→ 拿掃碼機掃手機條碼 → 「**F5**」確認
 - 按「**F12**」列印發票 / 信用卡單據
10. 完成交易
 - 歸還：現金找零 or 信用卡、發票、簽名單等

付款方式與對應流程

1. 現金付款
 - 無會員/統編/載具 → 按「**現金**」→ 按「**F12**」印發票 → 找零 + 發票
 - 注意找零時不要找錯金額，換班後算錢時如果有缺少的錢要用自己的錢補上。
 - 即使客人不拿發票，付完錢加完油後就離開，也要出發票，讓現金、帳和油量能對上。避免對帳找錯誤時花太多時間。
2. 信用卡付款（無會員/統編/載具） / Apple Pay
 - 按「**信用卡(國泰刷卡機)**」
 - 用無線刷卡機操作（支援感應/插卡/刷卡/手機感應）（刷磁條時，磁條朝刷卡機上方，方向從左到右或從右到左皆可）

- **F12** 印發票與信用卡帳單
- 某些信用卡需簽名（留意刷卡機提示）（超過三千元時必簽）
 - 注意不要還錯客人信用卡，卡片要放在正確的卡槽位置。

☰ 第三方支付流程

台塑 Pay

1. 選擇「**第三方支付**」
2. 選擇「折扣」或「積點」
3. 按「**F12**」
4. 掃描台塑 Pay 條碼

Line Pay / 街口 / Pi錢包 等

1. 選擇「第三方支付」
2. 若有會員 → 「**F6**」 → 掃會員條碼 → 「**F5**」確認（若第三方支付有綁載具就不用單獨掃載具）
3. 選擇「折扣」或「積點」
4. 按「**F12**」
5. 掃付款碼

☆ 積點或折扣資格（需詢問）

類別	油品	有效時段	備註
台塑聯名卡	汽油/柴油	每天	黑底彩色/灰底灰色卡，共2張
TK會員卡	汽油	每天	現金TK (等於 現金+台塑APP)
現金+台塑APP	汽油	每天	F6
台塑 Pay	汽油/柴油	每天	第三方支付 (等同台塑聯名卡)
TK會員卡	柴油	週五	現金TK
現金+台塑APP	柴油	週五	F6
OpenPoint	汽油	週六	F6 滿 25 公升可用，和台塑APP二選一

- 一般信用卡+APP：只能選折扣。

✕ 不用問：一般信用卡、其他支付工具、現金，沒搭配APP → 無積點/折扣

- 週三加油日，當要加的金額在25公升以上時，要加15元到要加金額內。
 - 例如：在週三時，客人說 95 1000，則加油機要按1015再幫客人加油。
 - 週三加油日使用會員卡或APP時，每公升可降價1元。平日每公升可降價0.8元。
- 備註：最優惠加油方式是在週三，使用聯名卡加25公升，並使用新安裝APP的25元折抵優惠券，則加25公升時，效果為每公升降價3.6元。(每公升降價分別為 聯名卡2元 + 折抵15元的0.6元 + 優惠券1元)

卡槽中的卡片面向表示客人要折扣還是積點

- 卡片正面面向加油員：積點
- 卡片背面面向加油員：折扣

折抵：將儲存的點數用於折抵付款金額

- 選擇付款類型後，按「**F6**」叫出視窗後，下方可選擇折抵類型：
 1. 不折抵
 2. 台塑點 (台塑聯名卡的點數)
 3. HG點 (遠東集團的Happy Go點數)
 4. 加油金
 5. 加油金+台塑點 (刷台塑聯名卡時最常被要求折抵的選項)
 6. 加油金+HG點
 7. OP點 (7-11的Open Point點數)
 8. F幣折抵 (台塑APP的點數)

TK卡片與賒銷/預付操作

TK 系列卡片

卡別	按鍵	操作要點
TK會員卡	現金 TK	有些需輸入統編或車號
計程車卡	計程車卡(現金)	同上
車隊卡	車隊卡	車牌需與卡片相符，否則不得加油；需輸入里程數與油品
商務卡	商務卡	同上
大車車隊員卡	大車隊隊員卡	藍色卡，不用讀卡，直接按車位(F1~F4) → F12
TK會員卡	TK儲值	使用卡片內儲值的錢付帳，需先看錢是否足夠，會印單子但不用簽
悠遊卡	電子支付	

流程：卡插入讀卡機 → 「**TK讀卡**」 → 選對類型 → 「**F12**」 → (部分卡需簽名)

賒銷/預付客戶

| 預付公司 | 三興、台富、立仁、昶宏、原裕、溪塗、萬鎰、環球、鑫強 |

| 賒銷公司 | 成功物流、成功速配、十二藍物流、以樂物流、常盛物流 |

- 操作：
 - 按「**賒銷預付**」→ 輸入車牌、里程數（依公司規定）→ F12 → 簽名
 - 若三興未付款無法印出簽單 → 請司機改付現金或刷卡
- 注意事項：客人換新車、卡片車號不符時，請輸入正確車牌號。（卡片上有統編和舊車號的情況）
- 簽單簽完後，三聯單最後一張拿給客人，拿回三聯單前兩張放進簽單櫃對應的抽屜內

統編與載具注意事項


狀況	處理方式
有統編	不需問載具，直接輸入統編
無統編、有載具、有會員	按 F6 掃手機條碼 → 按 F5 確認
無統編、無載具、無會員	不需掃碼

工作時注意喇叭聲

- 當客人要求加油時會按喇叭，需要注意喇叭聲去服務客人。（平常情況下喇叭聲太過頻繁，通常會去忽略喇叭聲。）
- 若沒注意到客人感受，有可能被客訴。
- 遇到客訴時，處理會很麻煩，流程是總公司→站長→領班→在場的加油員，這會牽涉到很多人，還要寫報告還原當時情況。
- 因此為了避免額外工作量，盡量別被客訴。

工作重點提醒

1. **最重要的是不要加錯油！**
2. 搞清楚交易類型與付款方式
3. 慢慢熟悉卡片與支付工具
4. 雙重確認油品與數量
5. 加油完確認油箱蓋
6. 注意是否需發票、簽名、找正確零錢、正確歸還信用卡、會員卡
7. 加完油後要開發票，讓現今、油品、帳目對得上。
8. 服務好客人盡量別被客訴。

勇敢問資深同事，學習安全最重要！加油 

換贈品流程

1. 按「收銀機」
2. 進入登入畫面
3. 帳號：身份證字號
4. 密碼需要用辦公室的電腦第一次登入改密碼後才能用。預設密碼不公開來保持資安。
5. 按「F5 登入」進入收銀機模式畫面
6. 按「F3 寄銷商品銷售」進入寄銷商品兌換頁面
7. 選擇兌換方式

兌換方式	後續動作
6.OP點、8.F幣(台塑APP點數)	『掃碼機』掃客人手機的APP條碼

兌換方式	後續動作
1.TK點數(TK會員卡)	按「 F3 讀卡號 」→『讀卡機』讀TK會員卡
4.加油金、5.台塑點(台塑聯名卡)	按「 F3 讀卡號 」→『無線刷卡機』讀信用卡
3.現金購買、7.信用卡購買	一次只能買一項（同一項可以多個數量）
8. 用『掃碼機』掃商品條碼	
9. 修改兌換數量	
10. 按「 F12 確認 」	

選擇油品輸入公升

- 「油槍」掛槍（放回加油機）後再拿起來，會導致價錢、公升消失，需要手動輸入。
- 統編、車號錯誤，交易撤銷，需要重開發票。

操作流程：

1. 按「**收銀機**」
 2. 登入帳號密碼 → 按「**F5 登入**」
 3. 選擇油品，例如95
 4. 輸入價錢
 5. 按「**F5輸入切換**」焦點移到右視窗
 6. 輸入正確的交易別（詳細步驟和一般交易方式一樣）
 7. 按「**F12 發票列印**」，跳出確認公升畫面，輸入公升。
- 若要加兩次油，用收銀機開發票，要先記錄第一個公升和價錢，之後加第二次油，將兩個公升和價錢相加後再收銀機內開發票（油品要相同）。

刷退信用卡、換開發票

刷退信用卡，積點、折扣選錯時，重開發票

1. 按「**發票換開**」
 2. 選擇要退的發票
- 不可以選錯
3. 選擇要退的支付方式
 - 「**F6**」刷卡交易取消
 - 「**F8**」第三方支付退刷
 4. 進入收銀機模式，選擇油品輸入公升來重開發票

統編、車號打錯時，換開發票

1. 按「**發票換開**」
2. 選擇要換的發票

3. 按「**F5輸入切換**」焦點移到右視窗
 4. 修改統編、車號
 5. 按「**F12 列印發票**」
 6. 抄新發票末2碼到舊發票上，例如：
 - NA31833945 → 舊
 - NA31833948 → 新
 7. 將NA31833945最後兩位改成48，並寫換開原因，寫一個字：「統」、「車」、「折」、「積」。
- 台塑pay無法在加油島上更換發票，需要在辦公室換。

不管按到什麼，「**F10**」永遠是取消、退出

TK現金卡儲值

1. 「開卡/加值」
2. 「**F3 TK卡儲值**」
3. 輸入要儲值的金額，依情況打統編或按「**F5載具**」掃載具
4. 「**F12 確認儲值**」
5. 跳出視窗要再輸入一次儲值的金額，確定。
6. 按「**F10**」退出回到首頁，按「**TK讀卡**」確認下方儲值金額，告知客人餘額。

換贈品到換開發票流程是正職加油員的職責，不是實習生的職責，需要累積更多信任並熟練加油後才能解鎖更高的權限（職務升級）。之後還有島主、領班等有更高級的權限，換班後要做對帳等工作。

- 在實習期間需要遵從島主的安排，除了把油加好之外，也要把交易、出帳做好。若熟練後，島主會開放實習生做更高權限的事，有的不行只能做實習生份內的工作。
- 換現金時要先給島主看過收到的錢、要找的錢，避免找零失誤需要補錢。
- 穿上制服看的時間（我不知要多久，做了一個半月，還沒穿上制服就離職了），並不是看是否會全部的工作內容。

折扣計算機

週三滿25公升折扣15元

1. 「**Ctrl + Z**」開啟 折扣計算機
2. 若是客人要加整數且有會員要折扣，例如「95一千」
3. 在折扣計算機的「95、會員」輸入1015，根據油價換算： $(1015 \div \text{折扣後油價}) \times \text{油品售價}$ 。
 - 「95一千」要加的油： 1045 (95油價為28.1, $(1000+15) \div 27.3 \times 28.1 = 1044.7$ 四捨五入為1045)
4. 會員每公升折0.8元，計程車每公升折2元。

油價最快每週更新一次（週一凌晨一點更新），汽油折扣換算表會更新。

「**CTRL + P**」可印出空白的車隊卡簽單。

洗車流程

1. 在表格紙張上記錄車牌
2. 問客人有沒有會員（TK會員卡、聯名卡、台塑APP、OpenPoint），洗車會員價140元，非會員180元，計程車100元(計程車加油後有「40元洗車折抵券」)。
3. 再問要不要加洗鋼圈70元，或鍍膜100元。
4. 在表格紙張上記錄收費方式（洗車券、現金、刷卡）、交易內容（洗車、鋼圈、鍍膜）。
5. 按「**副產品**」進入副產品頁面
6. 選擇數量後，按交易類別（「**現金**」、「**信用卡**」，無法用第三方支付）
 - 會員價不需要刷卡、掃APP，只需在問客人時有確認到有TK會員卡、APP即可。
7. 「**F12發票列印**」，給客人發票。
8. 開始刷洗鋼圈（若有買洗鋼圈的話）。
9. 指揮汽車進入洗車間，按「**高壓泡沫**」開始洗車
10. 用海綿快速刷洗車身，用水沖照後鏡
11. 按「**亮光風車**」/「**鍍膜**」開始吹乾。
12. 指揮汽車離開洗車間，擦乾汽車。

洗車券+鋼圈70元 + 鍍膜100元，要分開出發票，選「洗車套票+鍍膜100元」、「洗車70元」。

洗車券開通

1. 按「**副產品**」進入副產品頁面
 2. 洗車套票1300元，一個
 3. 「**F12 發票列印**」
 4. 掃洗車套票上的條碼，共十個
 5. 「**F12 開通**」
 6. 給客人洗車套票
- 開通後的洗車套票才有效

洗車券折抵

- 除了洗車券之外，還有 洗車APP「洗金寶」內也有洗車券
1. 按「**收銀機**」登入
 2. 「**F8 PIN碼兌換**」
 3. 掃洗車券條碼、洗金寶APP的碼
 4. 按「**F12**」印出小白單

點數兌換洗車券

- 需130點
 - 流程與換贈品相同：
1. 按「**收銀機**」登入
 2. 「**F3 寄銷商品銷售**」

3. 選擇兌換方式，掃客人的APP。
4. 掃螢幕上方的「洗車兌換券」
5. 按「**F12 確認**」
6. （可選）若不是馬上要洗車，要開通這張洗車券，需在14天內使用。
7. 在紀錄洗車的手寫板右方寫「APP點數兌換」。

工作重點提醒

1. **退換發票時不要選錯發票**

交班流程

交班時段為：6:50~7:00、14:50~15:00、22:50~23:00，在沒客人且下一班的領班來接班時交班。

有兩台設備需要交班：電腦、信用卡機，兩個可以同時進行沒有分誰先誰後。

電腦交班：

1. 按「**交班**」→按「**Enter**」確定
2. 按「**F5 交班**」→「**F5 列印至簽單**」（簽單機開始列印）→「**F12 交班完成**」（不用等簽單機印完直接按）
3. 「**登出**」登出電腦→按兩次「↓」下→按「**Enter**」登出電腦
4. 按「**Enter**」登入→按「**Enter**」輸入密碼（密碼為空）進入桌面
5. 按「**F12 確定**」確定程式使用新鍵盤
6. 輸入自己的帳號密碼→「**F5 登入**」→進入加油首頁。

信用卡機交班：

1. 「**選單**」
2. 「**結帳**」
3. 「**1. 連動結帳**」，等信用卡機印出刷卡紀錄。

當機卡住原因

有幾種情況會導致當機或卡住：

1. 「發票重號」，印出發票時會卡住幾分鐘，之後會跳出視窗說發票重號，問要不要換成下一個號碼，選否，登出再登入重新輸入油品另外結帳。（卡了這麼久，下一個發票號碼數字大概也被用了。）
2. 信用卡沒連線或沒回應。只能等待信用卡網路不繁忙的時候。
3. 按錯鍵的時候，輸入統編時，同時按到「**1**」和旁邊的「**自助異常補開**」，那程式會直接關閉閃退，只能登出重新登入。（輸入數字時慢慢按不要按錯鍵）。