

自助加油知多少？

零售室 / 油品行銷事業部

自助加油於歐美國家已行之有年，且為先進國家加油站之主流。為順應世界潮流，並節省顧客加油費用，本公司於93年11月在臺北市大直加油站推出全臺首座自助加油示範站，經過7年來逐步推廣，本公司643座自營站中，目前已有88站實施刷卡自助加油，相關站名及地址資訊公告於中油全球資訊網（<http://www.cpc.com.tw>），方便消費者上網查詢。預計今（100）年底前將增加25站；明（101）年底前將增加55站，達168站，屆時將有1 / 4自營站提供自助加油。

改善設備提升便利性

自助加油站提供汽油（92、95、98無鉛汽油）及柴油銷售，迄今，88座自助加油站以提供汽油為主，其中4站另提供柴油加油。本公司自營站大部分採單泵島實施自助加油，少數發油量較大且顧客接受度較高者採雙泵島實施。自助加油營業時間：72站為24小時營業，16站非24小時營業，未來在安全無虞之下，新設自助站將以24小時營業為原則，以提升顧客自助加油的便利性。

本公司於自助加油推廣初期，每公升汽油折讓0.8元、柴油折讓0.3元。截至目前為止，自助加油僅接受刷卡消費，付款方式為國內銀行發行的VISA信用卡、中國信託商業銀行發行的Master及JCB信用卡、本公司發行的捷利卡（含員工捷利卡、會員捷利卡）及車



▲ 100年度改良式自助加油機（外置式自助加油機）。（攝影：陳俊宇）

隊卡。

本公司自99年起推出改良式自助加油，由插卡式刷卡機改為吸入式刷卡機，類似ATM操作方式，增加語音引導，自助加油操作9個步驟依序如下：

- 一、按壓靜電消除裝置
- 二、插入卡片
- 三、輸入統一編號（按「是」或「否」）
- 四、勿取油槍，請先開啟油箱蓋
- 五、請取油槍並扳起加油機開關（或按壓啟動鈕）
- 六、手握加油槍開關加油
- 七、加完油掛回油槍
- 八、請取回卡片
- 九、收取交易簽單及發票

顧客可依語音引導、螢幕顯示圖及文字按步驟操作，即使是第一次使用的顧客亦可輕易上手；今年新設之自助加油機，新增英文顯示螢幕，以利不諳中文的顧客使用。

漸進式推廣自助加油

為顧及加油站及消費者安全，自助刷卡機上增加靜電消除裝置，避免因靜電發生事故，因加油槍未附掛流速擋片，如遇油料溢出，只要立即放手，即可停止出油；且自助加油泵均設有「緊急按鈕」，只要按下按鈕，加油機可立即停止操作，並同時通知加油站工作人員前來處理。加油泵島上另備有滅火器及設置錄影監視系統，使消費大眾自助加油更安心。

自助加油系統除提供簡易操作程序及相關



▲ 自助加油泵島標示清晰。（攝影：陳俊宇）





安全裝置外，本公司亦提醒顧客注意事項：自助加油前請將車輛引擎熄火、拉手煞車；加油中請手握加油槍開關到底，採正常流速加油；加油區禁止抽煙、使用手機及禁止兒童操作，提供顧客安全、方便的使用環境。

本公司曾經選擇數站實施全站自助加油，均因多數顧客仍習慣由專人服務加油，遭到嚴重抗議，發油量低且無效益，因此經評估後修正為單泵島自助加油。目前本公司全臺第一座全自助加油站位於苗栗縣北苗站，因其緊鄰本公司另一座自營站，因此抗議民眾較少，始能順利營運；該站營業時間為

7~21時，全站有2泵島，並設有簡易型便利商店。

本公司推廣自助加油最終目標是期望透過由點至線，最後再擴及到面，漸進式推進，於大部分民眾均能接受自助加油時，再逐步推廣全站自助加油，讓每位顧客均能享受為自己加油的樂趣。

C