

助力绿色崛起 为美好生活加油



质优量足强品牌

规范服务树形象

中石化咸宁石油分公司直属片区

中国石化销售有限公司湖北咸宁石油分公司直属片区是咸宁市温泉及咸安片区成品油销售的主渠道企业，主营成品油和天然气的销售、储运及便利店等业务，经营服务网络遍布咸宁市城乡。截止2017年底，公司共有在营加油站(气)站27座；拥有在职员工165人，其中党员33人。

质优量足强品牌。“质优量足”是直属零售片区立足于市场的金子招牌，也是对社会的庄严服务承诺。多年来，我们始终坚持绿色发展理念，将油品质量安全管理作为一项基础工程来抓，严把油品进、运、储、销等各个环节的数质量关，建立了全流程的数质量

监管服务体系。在采购环节，对进库油品必须先化验合格才能出库，严防不合格油品进库进站。在储存环节，定期盘点存储油罐，测量油品密度、含水量等指标。在运输环节，实行“专车专用、柴油分运”，配备专职调度员，统一调度运油车辆，有效避免柴油、汽油混装影响油品质量。在销售环节，坚持每月对加油站进行校对，发现误差超标，及时报告质监部门进行调整。成立专职督查队，对所属加油站的加油机进行不定期的抽检，定期开展咨询活动，设立质量服务点，提供油品质量咨询、听取客户对油品质量的意见，加强油品售后质量跟踪管理。

安全快捷便民。直属片区在温泉和咸安区站点多，分布广，共计27座加油站(气)站。主要分布在城区主干道和各乡镇繁华区域及107国道重点路段，加油方便。中石化率先在全国推出了集充值加油、用油管理、持卡消费、积分回馈、维修救援等功能于一体的加油卡，深受广大消费者认可。

规范服务树形象。片区一直将规范化服务作为企业基础管理和品牌建设的核心，致力于为顾客提供便捷、高效的服务。从加油站治破、治脏、治差入手，全方位开展加油站形象改造，物品定置化摆放，区域定制化管理，环境卫生专人清扫，保持加油站干净整洁

的消费环境打造文明服务窗口；聘请专业机构开展服务问卷调查，建立起企业与顾客沟通的桥梁，促进了服务质量的不断提升。各加油站显眼处对外公布了省、市、县三级客户投诉电话，及时处理沟通化解客户诉求。

市场保供勇担当。在油品资源紧张时期，公司一直是咸宁市用油保供的主力单位，千方百计的争取上游资源，确保民生用油、警用油、保障政府及重点民生企业的正常运行。在洪涝季节，公司是抗洪救灾用油的保障单位，指定加油站优先保供抗洪救援车辆，主动发挥成品油销售主渠道作用。

中石化赤壁石油分公司

坚持党建引领 服务经济发展

落实主体责任服务经济发展

中石化赤壁石油分公司党总支坚持以习近平总书记的系列讲话及党中央提出的“全面从严治党”要求，牢记“在经济领域为党工作”的理念，团结党政一班人，带领广大干部职工，不忘初心、团结奋进，引领企业发展，服务赤壁经济社会发展。全面落实从严治党主体责任，积极构建党总支、党支部及党小组“三级责任党建体系”，自觉履行主体责任，抓严抓实基层责任，积极参加赤壁市政府组织的“万人洁城”活动，全力以赴防汛救灾，组织党员干部成立抗洪抢险突击队，对赤壁连江支堤进行24小时值守，确保国家财产和人民

群众生命安全；成立扶贫工作队，实行对口帮扶，进村入户开展工作，真正发挥出党总支的政治核心作用、党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，充分体现了石化企业的社会责任。

严格安全管理确保绿色发展

安全就是生命，责任重于泰山。石油、石化属于高危行业，为了确保安全生产，公司坚持安全生产方针，压实安全生产责任，层层签订安全环保责任状，落实安全生产管理制度，规范岗位操作流程，坚持安全检查和问题整改，加大员工安全教育培训，强化各种应急预案演练，提升员工应急处置能力，扎实开展安全生产月活动，为消费者提供

了一流的安全环境；公司始终坚持“每一滴油都是承诺”，深入贯彻“质量永远先一步”的方针，从严管理，严把油品数质量关，确保加出去的每滴油都是质优量足，切实对消费者负责；积极践行“碧水蓝天”工程，提升环保意识，对所有加油站进行油气回收改造，加快双层油罐改造，确保企业绿色发展，切实履行国企社会责任。

以客户为中心提升服务水平

客户满意就是我们最高的追求。公司一直坚持美化加油站环境，积极开展“加油站亮化”、“加油现场美化”、“厕所革命”等活动，努力为客户提供一个整洁、舒适、有序的消费环境，让顾客有宾至如归的感觉；开展便民服务，落实便民服务措施，方便来往客户；规范服务流程，执行“加油八步法”，落实“跑、笑、迎、唱、送”五字服务方针；调整并公示营业时间和热线电话，接受客户监督，方便疑难解答；开展多种形式营销活动惠及客户，在“春耕”、“三夏”等时节，在加油站开辟农机“绿色通道”，以实际行动支援“三农”生产；定期开展客户走访，与客户零距离沟通，了解客户需求；积极开展“五进”活动上门服务客户，公司每月开展“进单位、进学校、进社区、进小区、进4S店”，上门为客户办理加油卡充值优惠活动，极大地方便了顾客，受到了消费者的一致好评。



中石化通山石油分公司

提升质量服务

市场上不法形为。

安全快捷。石化终端销售是高危行业，对设备设施、员工素质、操作流程都有明确具体的要求。定期组织员工进行消防安全教育培训和演练，油库、加油站及生活场所要结合实际，每季举行一次火灾爆炸事故的实战演练，尤其是油、电、气相关的火灾演练，切实提高火灾爆炸等事故初期的应急救援能力。

服务一流。油品质量的标准是唯一的，是可以量化的，而服务的标准是在一些要求规定之上，没有明确的指标，所以做好服务的前提就是要以顾客为核心，加油站是客户服务的窗口，是企业

与顾客交流的重要场所，营造“环境美观、质优量足、方便快捷、热情周到”的窗口形象，使客户发自内心的感受中石化“为美好生活加油”的企业使命。

投诉处理。广大消费者维权意识越来越高，积极主张、维护自身利益，坚决抵制各类侵权行为，依法维护自身的合法权益。客户投诉也是一种维权方式。中石化各级管理部门对广大消费者公布了投诉信息平台，全天候处理客户的投诉内容，保证消费者合法权益。

回馈客户。回馈客户是实现共享的品牌营销的重要途径。中石化加油卡“油中感谢”积分换超值礼品、充值返油

金、易捷便利店进店消费送礼、挂牌直降等各种营销就是与客户分享利益的方式，从而赢得竞争，实现中石化品牌的快速增长。

维护广大消费者的合法权益是一项系统的社会工程，中石化通山石油分公司积极行动起来做到：积极开展公众教育，提高消费者自我保护意识；持续提升服务水平，不断增强服务公众的能力；着力构建长效机制，自觉维护消费者合法权益；规范经营管理水平，积极营造和谐消费环境。为营造我县安全、舒适、温馨、和谐的消费环境，为建设“山通水富、绿色发展”的新通山而努力奋斗。



中石化通城石油分公司

增强服务意识

员工立足本职、服务客户。

持续开展“五进”售卡工程。为挖掘市场潜力，引导客户持卡加油，深入开展加油卡五进活动，主动上门为客户办理业务，宣传特色营销活动，增强顾客消费体验，主动宣传企业服务理念，提高客户

对中国石化品牌的认可度。

战高温保经营。炎炎酷暑，一线员工依旧坚守户外工作。烈日烤晒，意味着高温作业人员要付出更多的汗水和艰辛，更好的服务客户。

向社会公开服务承诺、创建措施及

监督电话等，主动接受社会的监督，规范管理，全面展示石化窗口的良好形象，大力践行服务活动。下一步，中石化通城分公司将在以往工作基础上，围绕企业助力经营，持续打造服务品牌，团结带领广大员工撸起袖子加油干。

中石化嘉鱼石油分公司

树行业新风 展石化风采

长期以来，中石化嘉鱼石油分公司以服务为中心，服务市场为己任，不断强化各加油站(点)的服务意识，规范各窗口的服务行为，创新经营管理工作机制，塑造石化企业良好形象，坚定不移地为嘉鱼社会发展和经济建设提供优质服务，得到了县委、县政府及广大人民群众的充分肯定。

坚持问题导向，力促“三转”。2018年，嘉鱼石油广泛开展了以“讲政治、讲规矩、讲纪律”，“转观念、转作风、转态度”为主要内容的“三讲三转”大讨论，结合工作实际，重

点就市场供应情况、价格执行情况、油品数质量管理情况、安全工作情况、节能环保工作情况，以及服务社会服务群众情况等方面，对群众密切关注、反映强烈的热点难点问题，认真查找原因，扎实进行整改，提高服务水平，让服务对象和社会各界切实感受到石化行业风气的新变化。

坚持重点工作、重点客户跟踪和小农、小商客户并重，完善客户走访制度和小额配送，送货上门服务，为全县工农业生产及人民群众生活用油提供全方位、全天候服务。今年3月份，中石化嘉鱼分公司在潘家湾有机蔬菜基地设置春耕用油特供点，打开绿色

通道，定点加油机、加油枪全力以赴保证春耕用油，受到广大农户一致好评。

作为全县成品油供应主渠道，中石化嘉鱼分公司始终严格自律，坚持明码标价，依规定价，不擅自抬价，真正让老百姓明明白白用油；坚持升升出升，持证上岗保证计量准确、质量合格，严禁短斤少两，以次充好。同时，该公司还配合县委、县政府和相关部门服务全县成品油市场清理整顿工作，真正树立了全县成品油市场的品牌形象。

严格安全管理，确保安全经营无事故。

全面推进加油站改造升级，确保硬件合格；加强制度建设，严格操作规程；加强员工培训，强化层层监管。积极推进HSSE管理体系，努力营造绿化、美化、亮化的经营环境，为建设和谐嘉鱼作出积极贡献。

以人为本，切实改善服务质量。2018年中石化嘉鱼分公司以“厕所革命”为突破口，积极开展免费开放厕所，免费提供茶水、报纸，免费洗车等形式多样的便民服务，受到广大用户的普遍认可。其中嘉兴加油站的加油送洗车业务受到广大客户的广泛好评。

中石化崇阳石油分公司

依法诚信经营 改善服务质量

扶贫工作队，派出全脱产干部进村入户开展工作。

质优量足。坚持“计量准确、质量合格”，严格油品进、销、存管理。落实岗位责任制，增强员工责任意识，筑牢油品数质量的每一道防线，践行“每一滴油都是承诺”。提升环保意识，对所有加油站进行油气回收改造，加快双层油罐改造，确保企业绿色发展，切实履行社会责任。

安全快捷。公司全面落实安全生产责任制、加强员工安全教育培训、定期安全检查、有针对性的开展应急预案演练，提高员

工事故初期的应急救援能力，积极配合商务部门参与全县成品油行业安全检查和市场整顿工作，树立了全县成品油市场的品牌形象。

服务一流。为提升加油站整体形象，2018年公司进行“厕所革命”，保证加油站厕所的卫生清洁，对外免费开放。通过“易捷”便利店形象改造，综合环境治理，优化美化服务环境。通过加油站的LED屏、企业展板等载体，亮出服务承诺；通过党员示范岗和党员责任区评选标杆，深入推进“为民服务创先争优”活动。

回馈客户。回馈客户是实现共享的品牌营销的重要途径。中石化一直以来，致力于通过加油卡“油中感谢”积分换超值礼品等各种营销活动，通过与客户分享利益的方式，来维护客户的稳定，从而赢得竞争，实现中石化品牌的快速增长。

市场保供。为应对节日、春耕等用油突发情况，崇阳公司一方面根据市场供应变化积极协调油品配送，确保油品库存充足；另一方面组织对辖区加油站设备进行全面排查，确保设备设施正常运转，支持春耕农业机械用油、保障市场供应。

