



客户至上的 市场服务

石油化工天然气产品与国民经济、居民生活息息相关。公司坚持“环保优先、安全第一、质量至上、以人为本”的理念和“诚实守信，精益求精”的质量方针，追求“零事故、零缺陷，国内领先、国际一流”的质量目标，大力推进管理和技术创新，努力为消费者提供多样化的优质产品和服务。



位于海拔4,200米高的玉珠峰加油站，是青藏公路沿线海拔最高的加油站。它的存在，实现了青藏公路格尔木至拉萨段，全程每百公里都有一个加油站

完善质量管理

我们视质量为企业的生命，始终坚持“质量至上”，全面落实国家《质量发展纲要（2011-2020年）》，完善质量管理体系，加强质量、计量与标准化管理，提升产品和服务质量，确保产品优质、安全、环保、高效。2015年，公司以标准制修订、质量监督检查、质量文化建设等重点持续完善质量管理。

标准制修订

严格执行强制性标准、积极升级企业标准、参与国家和行业标准制修订

- 全年制修订企业标准104项
- 完善油品质量标准：制定车用汽油、柴油、乙醇汽油调和组分油内控指标等企业标准
- 规范成品油和液体化工产品交接计量：制定成品油交接计量规范、用质量流量计计量液体化工产品等企业标准
- 牵头制定的《煤层气含量测定方法》等3项国际标准正式发布

质量监督检查

- 监督检查公司生产、销售、采购和使用的产品以及在建工程质量，对重大工程质量隐患发布《质量风险警示通报》，对不合格产品实行“零容忍”。

提升计量水平

- 国家石油天然气大流量计量站成都、广州、乌鲁木齐分站分别完成运行测试、建标考核和建设施工。
- “高压天然气流量标准及量值传递方法”荣获2014年度中国计量测试学会科技进步奖二等奖。

“全员、全过程、全方位”质量文化建设

- 开展“质量月”活动，召开质量分析会4,043场，举办质量培训活动8,800余次，参与28.7万人次。

确保产品安全的方法

产品阶段	措施
设计	提供安全可靠的防护设施和用品
研发	避免使用有害化学品
销售	采取措施向消费者警示可预见的产品使用风险

28.7万

“质量月”活动参与人次达28.7万

8,800次

举办质量培训活动8,800余次

3,266

2015年，公司申请国内外专利3,266件

1,831

2015年，公司发明专利1,831件

2,537

2015年，公司获得授权专利2,537件

注重产品创新

我们围绕公司主营业务发展，着力突破重大关键技术，研发应用新技术、新工艺、新装备、新材料，改造升级现有生产装置，根据市场需求进行产品创新，为消费者提供多元、优质的产品。

2015年公司共生产化工产品新牌号75个112万吨。其中，公司开发的聚烯烃新产品医用料、燃气管料等应用取得重要进展，累计开发新产品牌号24个。

提供优质产品

公司不断优化产品结构，升级产品质量，生产的汽油、柴油、润滑油等炼油产品和各个不同品种牌号的化工产品，广泛应用于汽车、建材、电子、制药、印刷、家用电器、日化等众多领域。

持续升级油品质量

公司建立了严格的内部质量管理体系，通过覆盖加油站的油气回收装置，保证汽柴油质量全过程受控，为社会供应优质、安全、清洁油品。2015年公司加快油品质量升级，积极响应国家《加快成品油质量升级工作方案》，对照升级时间节点，制定升级工作计划和项目投产时间表，加快国V

中国石油加快成品油质量升级行动

2016年1月1日		2017年1月1日
目标	东部11省市实施国V车用汽柴油标准	全国实施国V车用汽柴油质量标准
新增预计需求量	9,000万吨车用汽、柴油	1.2亿吨车用汽柴油
炼厂质量升级改造	大连石化、辽阳石化、抚顺石化、辽河石化、锦州石化、锦西石化、大港石化、华北石化、广西石化	吉林石化、抚顺石化、兰州石化、独山子石化、锦州石化、锦西石化、大庆炼化、哈尔滨石化、四川石化、长庆石化、玉门炼厂、格尔木炼厂
合计实施质量升级项目	28项	57项
总投资	128亿元	127亿元

汽柴油质量升级置换。推广应用升级自有技术，其中“满足国家第四阶段汽车排放标准的清洁汽油生产成套技术开发与应用”2015年荣获国家科技进步奖二等奖。试点推广加油站柴油尾气净化液橇装试点，减少柴油车尾气污染物NO_x排放。截至2015年底，公司国内炼厂生产的车用汽柴油全部达到国IV标准，其中22.2%的车用汽油和9.4%的车用柴油达到国V标准。

汽油质量升级技术主要包括

催化裂化汽油选择性加氢脱硫（DSO）技术
催化裂化汽油选择性脱硫加氢改质（GARDES）技术

柴油质量升级技术主要包括

超低硫柴油加氢精制（PHF）技术
劣质柴油加氢精制（FDS）技术



点击查看《中国石油油品质量升级报告》<http://csr.cnpc.com.cn/csr/xhtml/PageAssets/ypzlsjbg2014.pdf>

中国油品升级路线



中国汽油质量标准与发达国家对比图



数据来源：中国石油集团经济技术研究院



克拉玛依石化夜景

提供优质环保化工产品

公司积极培育优质名牌产品，为消费者提供环保、多元的产品解决方案。吉林石化分公司的ABS产品质量不断改进，在国内白色家电高端市场中取得重大突破，环保型丁苯橡胶生产、加工和使用过程采用不含亚硝基化合物或亚硝基前驱体的物质制备的乳液聚合橡胶，环保性能高。昆仑长寿命汽轮机油、极压型长寿命汽轮机油和极压型联合循环汽轮机油获得GE认证，满足国际公司要求。克拉玛依石化分公司和辽河石化分公司的重交道路沥青以优异的产品品质获得2015年度“中国石油和化学工业知名品牌产品”称号。中国石油在“2015绿色发展与创建生态文明新标杆发布会暨第二届城市发展与生态平衡高层论坛”上荣获首批中国绿色新标杆品牌企业称号。



乙丙橡胶车间员工正在进行质量检查



中国石油获“中国石油和化学工业知名品牌”称号的产品

获奖年度	产品名称	生产单位
2015年	ABS	吉林石化分公司
2015年	重交道路沥青	克拉玛依石化分公司、辽河石化分公司

打造贴心服务

我们坚持以“客户满意”为宗旨，努力完善服务网络，提升服务品质，提升品牌影响力和客户认可度，为客户提供满意的消费体验。

优化服务网络

公司持续优化服务网络，2015年累计开发加油站306座，其中油气合建站15座，销售服务范围覆盖全国31个省（市、自治区）和香港特别行政区。在西藏林芝市察隅县察瓦龙乡设置临时加油点，为当地调配油品，改善当地加油不便状况。

中国顾客满意度调查由中国标准化研究院顾客满意度评测中心与清华大学中国企业研究中心联合设计推出，已连续开展11年，是我国权威的顾客满意指数测评方法。在2015中国顾客满意度调查中，中国石油加油站满意度得分76，连续三年位居同行业公司首位。

提升服务体验

2015年，公司顺应“互联网+”趋势，推广“智慧加油站”项目，借助大数据、云计算、车联网、物联网、移动支付等互联网技术手段，将线下体验与线上下单有机结合，打造以“人·车·生活”为内涵的复合服务站，实现从油品销售到汽车全生命周期服务的转变。



智慧加油站即景



客户意见调查与反馈

公司持续开展客户意见调查与反馈，改进服务水平，打造专业化的客户维护体系。2015年公司对17省（市）的430余座加油站进行抽查暗访，定期通报整改，提升加油站服务质量。95504客服中心全年受理人工呼叫92.6万通，解决客户咨询70万件，受理客户投诉1万余件。

供应链的管理

中国石油积极推动产业链的可持续发展，本着“尊重、沟通、诚信、合作”的态度，带动合作伙伴共同履行社会责任，为社会提供优质产品和服务。公司通过公开招标的方式，提供公平透明竞争的供应商参与机会，建立统一供应商库；竞争择优，公开招标，网上交易，做到“业务公开、过程受控、全程在案、永久可溯”，确保采购产品和服务质量；建立健全包括质量认可、质量检查、监督抽查及主要产品驻厂监造等较为完整的供应商质量管理体系，运用信息技术和互联网手段，实现对同一业务同一流程不同单位不同岗位不同环节的监督检查制约，最大限度地减少不廉洁行为；在供应商准入、供应商评价、发展战略供应商、物资采购以及工程、物资和服务统一招标等环节，对供应商明确提出有关商业道德、人权、HSE、质量标准、公益责任的具体要求，制定了绿色采购政策，包括物资采购管理、供应商管理、质量管理等制度，针对供应商进行全面的环境审查，共同打造负责的石油化工产品供应链。

供应链管理措施

统一归口 两级管理	制度建设	严格准入 动态管理	建立统一 共享资源库
总部负责一级采购物资目录内物资供应商管理 其余由所属企业供应商管理部门负责	搭建供应商管理体系框架，规范供应商评估、分级分类管理和供应商考评环节管理 形成《供应商管理办法》等规章制度	建立业绩考评制度，实行优胜劣汰、动态管理，剔除不合格供应商	应用物资采购管理信息系统，实现供应商资源共享及全流程管理信息化