



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

品质开拓市场,诚信铸造品牌。长期以来,中石化十堰分公司以诚信经营为本,以服务地方经济社会发展为己任,不断提高服务质量,全力打造便民、务实、贴心的服务品牌,先后荣获省、市“诚信单位”,省国资委“文明单位”,中石化湖北分公司“优质服务先进单位”,以及十堰市“诚信计量示范单位”“消费者满意单位”等众多荣誉称号,为我市社会诚信体系建设树立了良好形象,为服务地方经济发展和百姓生产生活作出了重要贡献,也让“中国石化”这块金字招牌愈发闪亮。

诚信担当铸就金字招牌

——中石化十堰分公司诚信经营侧记

记者毛以国 通讯员刘华

践行诚信理念 擦亮企业品牌

诚信服务,不仅是一个企业品牌内涵的体现,也是一个企业铸就品牌的必经之路。自成立以来,中石化十堰分公司始终坚持“信誉第一、顾客至上”的服务宗旨,遵守“计量准确、质量合格”的服务承诺,坚持践行“每一滴油都是承诺”的诚信服务理念,为顾客提供质优量足的油品和真诚贴心的服务。

在日常经营过程中,中石化十堰分公司建立了严格的油品数量质量管理体系,公司所有加油站经营的油品都是统一由上级公司配送至公司所属油库,经化验合格后专车专用配送至加油站。油品到站后首先检测观察油品外观,并对罐车进行温度、含水检

测,确认无误后开始接卸。遇到雨雪天气及时增测油罐内水高,确保所售油品无水杂。

为确保加油枪发油精度合格,所有加油站使用的每把加油枪都经过技术监督部门每半年一次的鉴定,并由技术监督部门施封和出具鉴定合格证书。此外,该公司每月还会对加油枪进行自校,对超误差范围的立即停用。

通过严格把关,公司确保了油品在进销存每个环节都做到质量合格、计量准确。在近年来省工商局、省质监局、集团公司对中石化十堰分公司进行的多次大型油品质量抽检中,合格率均为100%。

为提高员工诚信服务意识,中石化十堰分公司每年组织开展员工技能竞赛、综合服务技能培训,不断提高员工服务意识和技能。在对顾客提供服务过程中,严格按照中石化规范服务标准“八步法”,快捷、高效地为每一位进站客户提供加油、购物等各项服务,对顾客提出的疑问热情答复,对顾客的要求尽力给予帮助。公司还通过开展“为民服务,创先争优”“优质服务月”“管理服务提升年”等一系列大型活动,以及建立消费者维权服务站,在加油站公布省、市公司消费者投诉举报电话等形式,接收顾客监督,为顾客提供优质服务。



开展提升服务专项行动,打造优质服务窗口

树立诚信品质 彰显责任担当

中石化十堰分公司是我市成品油供应的主渠道,担负着十堰地区70%以上的成品油供应,经营网络遍布十堰所有县市区及主要乡镇。庞大的网络服务体系和强大的公司实力,赋予了中石化十堰分公司在服务地方经济发展中更多的诚信担当。

为保证油品供应、支持十堰经济发展,在全国性资源紧张时期,中石化十堰分公司通过多方途径调配资源,发挥主渠道作用,积极保障油品供应。尤其是在每年农耕、春节等时节,以及恶劣天气、自然灾害、重大突发事件等特殊时期,公司依据提前制定好的应急预案,多方调配资源,坚持保障民生用油、大型工程用油,确保工农业生产和群众生产生活不受影响。

2008年至2012年之间,全国性油品资源一度出现紧张,为了确保十堰地

区重点工程建设的顺利推进,保障南水北调中线工程移民搬迁车辆、建设工程用油,中石化十堰分公司开辟绿色通道,配置专用车辆上门服务,并划出定点加油站为移民搬迁专用车辆加油、为移民工程建设供油。四川汶川地震发生后,十堰作为救援车辆进入灾区的必经之地,中石化十堰分公司提前在救灾车辆经过的国道加油站开辟救灾车辆专用通道,及时保障救灾车辆用油,确保救灾车辆24小时到站即加即走。与此同时,专门安排满载柴油的油罐车护送救灾车队抵达灾区。

近年来,该公司还积极向上级公司争取资金,在新建设的工业园区、交通主干道建设、改造加油站。中石化十堰分公司的努力,对支持南水北调、龙背湾水电站、西城开发区万亩工业园、东风8万辆工业园等重点工程建设发挥

了重要作用。此外,该公司在经费非常困难紧张的情况下,积极为我市文化事业发展做出贡献,如在我市举办国际武术节和武当大兴600年大庆活动期间,该公司赞助60万元提供支持。在2015年十堰市第五届运动会期间,该公司提供10万元物资支持。此外,公司为全力支持精准脱贫、积极服务“三农”,先后共派出7名驻村工作队队员前往扶贫点开展扶贫工作,63名党员干部结对帮扶317户困难户,争取扶贫专项资金100多万元。

诚招天下客,誉从信中来。时代推崇诚信,社会呼唤诚信,企业需要诚信。中石化十堰分公司将继续充分发挥企业规范管理的优势,依法经营、诚信经营,为推动诚信企业建设再立新功,为弘扬诚信经营的良好社会风气、营造健康安全的消费环境继续努力。



工作人员对白浪油库储存油品进行抽样检测

