

李春光 彭华岗 黄文生◎编著

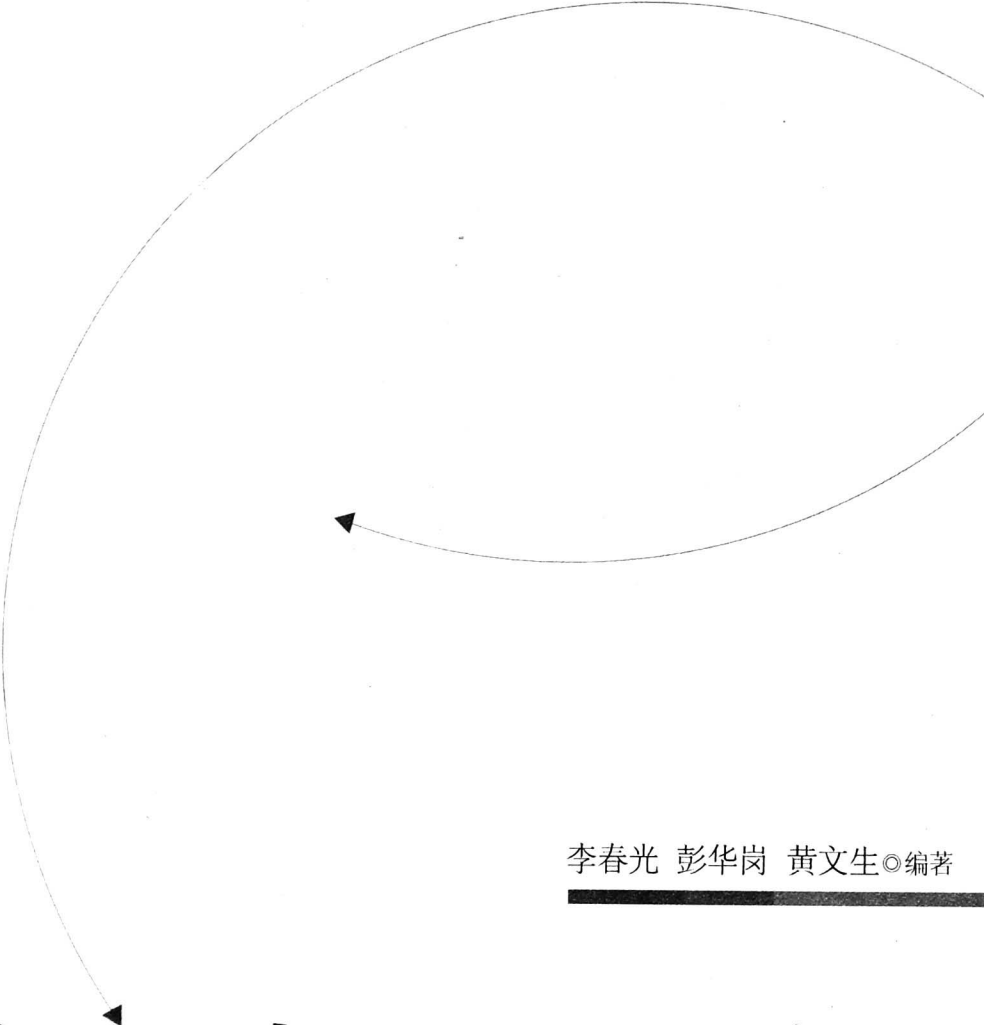
每一滴油都是承诺

——中国石化社会责任理论与实践

**Make Every Drop Count:
Sinopec CSR Theory and Practice**



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



李春光 彭华岗 黄文生◎编著

每一滴油都是承诺

——中国石化社会责任理论与实践

**Make Every Drop Count:
Sinopec CSR Theory and Practice**



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

每一滴油都是承诺/李春光, 彭华岗, 黄文生编著.
—北京: 经济管理出版社, 2011.10
ISBN 978-7-5096-1635-2

I. ①每… II. ①李… ②彭… ③黄… III. ①石油
化工企业—企业文化—研究—中国 ②石油化工企业—
企业责任: 社会责任—研究—中国 IV. ①F426.22

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 214589 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 三河市延风印装厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 陈 力

责任编辑: 陈 力 曹 靖

责任印制: 杨国强

责任校对: 陈 颖

720mm×1000mm/16

16 印张 187 千字

2011 年 11 月第 1 版

2011 年 11 月第 1 次印刷

定价: 42.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-1635-2

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部
负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

《每一滴油都是承诺》编委会

成 员（按姓氏拼音排序）：

高 滨 雷典武 李新建 刘春平 刘 跃 吕长江
吕大鹏 石维东 王德华 王新华 张吉星 章治国

《每一滴油都是承诺》编写组

成 员 (按姓氏拼音排序):

陈荣平	杜红岩	贾文杰	李月清	李政群	刘剑平
路建楠	孟宪强	苗雁辉	桑菁华	王 涛	王 蔚
王李甜子	王元晶	王之茵	魏秀丽	吴思卫	肖 浩
谢丹平	熊小西	许英杰	阎长征	曾四海	张 波
张 葱	张 婧	钟宏武	钟文标	周泉生	

每一滴油都是承诺

我们承诺：

一、落实“每一滴油都是承诺”的企业社会责任口号，继续严格数量、质量、价格管理，保证数量准确、质量合格、价格合规；

二、积极推进节能减排，发展低碳经济，提供安全、健康、环保的产品和服务环境；

三、不断加强教育引导，强化员工考核监督，提供高效服务、温馨服务、规范服务；

四、大力实施“为客户创造价值”工程，实现供需双方合作共赢；

五、逐步强化多方位监督评价，持续整改提高，努力提升社会公众和广大客户的满意度；

六、进一步提升员工主人翁地位，逐步完善员工基本薪酬正常增长机制，改善员工工作生活环境，认真落实困难员工帮扶制度，不断提高员工综合素质，有效促进员工实现自我价值。

序 言

践行“每一滴油都是承诺”，努力建设高度负责、
高度受尊敬的世界一流能源化工公司

中国石化是一体化能源化工公司，成立至今，已走过 28 年辉煌历程。28 年来，公司历届党组认真贯彻党中央、国务院关于国有企业改革发展的方针政策，团结带领广大干部员工，以“爱我中华、振兴石化”为己任，牢牢抓住发展这个第一要务，坚持解放思想、实事求是、与时俱进，不断深化改革、调整结构、加强创新、强化管理、扩大合作，积极探索符合中央要求、符合公司实际的改革发展之路，实现了持续有效和谐发展。2010 年，中国石化提出了“每一滴油都是承诺”的社会责任口号，以此推动企业努力践行经济责任、政治责任和社会责任。2011 年以来，中国石化确定了建设高度负责、高度受尊敬的世界一流能源化工公司的战略目标，继续践行“每一滴油都是承诺”。

一、责任的基石和积淀

1983 年中国石化总公司成立后，积极推进以转换经营机制、适应市场经济体制为主要内容的改革，不断扩大对外合作，集中组织振兴石化“三大战役”，走出由内涵发展促进外延发展的路子，为我国现代石化工业发展奠定了坚实的基础。

1998 年中国石化集团公司成立，2000 年股份公司上市和新星石油公司整体并入后，中国石化积极推进以国有资产战略性结构调



整、完善现代企业制度为主要内容的改革，努力扩大资源、拓展市场、降本增效，加快“走出去”，谱写了发展壮大石油石化事业的新篇章。

中国石化是一个规模庞大、产业链完整、资源丰富的公司，承担着促进中国经济增长和为百姓生活提供息息相关的产品和服务的责任。中国石化是国内最大的成品油和石化产品供应商、第二大油气生产商，世界第二大炼油公司、第四大乙烯生产商，拥有完备的成品油和化工产品销售网络，加油站总数位居世界第二，集团在《财富》世界 500 强中的排名从 1999 年的第 73 位上升到 2011 年的第 5 位，连续 3 年跻身十强。

如今的中国石化，规模实力显著增强，资产质量大幅改善，持续盈利能力、抗风险能力、国际化经营能力明显提升，为国民经济和社会发展做出了重要贡献，成为在国内外同行中具有重要地位和影响力的大公司，履行社会责任的能力也不断增强。

二、建设高度负责任、高度受尊敬的世界一流能源化工公司

中国石化已经站在了一个新的历史起点上，进入了一个全新的发展阶段。2011 年，中国石化认真学习贯彻胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上的重要讲话精神，深入贯彻落实党的十七届五中全会精神和国家“十二五”发展规划部署，适时提出把“建设世界一流能源化工公司”作为中国石化长远发展的核心目标，大力实施资源战略、市场战略、一体化战略、国际化战略、差异化战略、绿色低碳战略，建立具有中国石化特色的发展模式。

提出这个更高的发展目标，是巩固中国特色社会主义基本经济制度的需要。胡锦涛总书记在“七一”重要讲话中进一步重申，中国特色社会主义基本经济制度是以公有制为主体、多种所有制经济共同发展。国有企业、中央企业是公有制经济的代表，中国石化处在关系国家安全和国民经济命脉的重要行业和关键领域，肩负着重



要的经济责任、政治责任和社会责任。中国石化打造国际竞争力、建设世界一流企业，就是用实践证明中国特色社会主义制度的优越性，巩固中国特色社会主义基本经济制度。

提出这个更高的发展目标，是公司自身发展的迫切要求。经过28年的发展，特别是近10年的快速发展，公司已在整体规模上进入世界大公司行列，但“大而不强”的问题还很突出，上市与存续部分发展的不平衡问题还很严重；上游资源“短板”的差距在扩大，中下游“长板”的优势在缩小；发展需求与资金能力的矛盾比较突出；等等。我们需要站在更高的发展目标上审视这些问题，进一步深化改革，扩大开放，加快发展。

国务院国资委提出“做强做优中央企业、培育具有国际竞争力的世界一流企业”的改革发展目标，中国石化是国内最大的企业，责无旁贷要当好央企排头兵，首先成为世界一流企业。

我们还应看到，全球的新一轮经济结构调整，中国的工业化、城镇化发展，为我们建设世界一流企业提供了前所未有的发展机遇；中国石化多年发展所积累的物质基础、管理基础、科技基础和人才队伍基础，使我们有能力实现这一宏伟目标。

三、践行“每一滴油都是承诺”

2010年4月，中国石化提出了“每一滴油都是承诺”的社会责任口号。这里的“每一滴油”既包括经销的油品，又包括提供的其他所有产品和服务；承诺的不仅是质量，还包括数量、安全、环保等各个方面。2011年8月，中国石化对社会公众和广大客户公开“五项承诺”，对广大员工公开“六项承诺”，将其融入公司管理、经营、生产的方方面面，推进社会责任工作上新台阶。

企业履行社会责任的首要任务就是在合法、依规经营的基础上，努力提高公司的持续发展能力，支撑国民经济和社会的发展，满足人民群众日益丰富的需求，提高人们的生活质量。“十一五”



期间，中国石化积极实施资源、市场、一体化、国际化战略，资产质量不断改善、市场竞争力不断提升、抗风险能力和服务社会能力不断增强。公司资产总额翻了一番，达到 14700 亿元；营业收入增长 130%，达到 19600 亿元；实现税费增长 178%，达到 2813 亿元；5 年累计向中央和地方政府上缴各种税费 8234 亿元；为消费者提供 6.19 亿吨成品油、1.78 亿吨化工产品，有力地支撑了国家经济发展，较好地满足了消费者的需求。

中国石化始终把保障国家能源安全 and 市场稳定供应放在首位。通过努力，我们国内的油气业务实现了东部硬稳定、西部快上产、天然气大发展，海外油气储量产量持续增长。建成了 13 个千万吨级炼油基地、8 个百万吨级乙烯基地、一批大型原油码头及配套油库、长输管线，形成了长江三角洲、珠江三角洲和环渤海湾三大炼化企业集群，一体化优势进一步增强，资源利用效率明显提高。同时我们强化国际贸易，拓展进口渠道和手段，有效地保障了原油资源供应。

中国石化始终致力于为社会提供清洁燃料和优质石油化工产品及服务。公司努力践行“质优量足，客户满意”的质量目标，供应上保质保量，在力所能及的情况下尽可能地为客户提供增值服务。我们每天通过 3 万座加油站及销售网络为 1500 多万位顾客加油，2010 年为消费者提供了 1.49 亿吨成品油、4300 多万吨化工产品，服务于千家万户的“衣食住行”。2010 年，中国石化全面实现汽油质量升级，满足国内需求，每年可减少二氧化硫排放 5 万吨；中国石化不断加大投入，加强技术创新，调整优化产品结构，丰富产品品种，提高产品品质，努力为百姓生活质量改善做贡献。

在安全绿色运营方面，我们始终不遗余力。中国石化高度重视安全生产、环境保护和资源节约工作。公司连续三年开展“我要安全”主题活动，在复杂生产条件下总体保持了安全生产。持续推进能源结构调整，加快产业结构优化升级，突出抓好节能减排，提高资源利用效率，倡导低碳发展。“十一五”期间，公司累计节约



1411 万吨标煤，相当于减排二氧化碳 3466 万吨，累计减排二氧化硫 20.4 万吨，超额完成国家下达的任务目标，为节约能源资源、保护碧水蓝天做出了不懈努力。

在员工发展方面，我们始终坚持以人为本，悉心关爱员工。中国石化的百万员工是中国石化发展和进步的动力和财富。公司通过加快推进人才成长通道建设，大力实施人才培训工程，“十一五”期间共组织培训各类员工 694 万人次，人才队伍的素质和能力显著提高；组织实施企业年金计划，为员工建立多层次的养老保险体系；尊重外籍员工的文化差异，努力实现文化的融合；积极做好帮扶救助工作，努力为困难员工排忧解难；关心离退休老同志的生活，努力创造“老有所为，老有所乐”的条件，着力构建各类员工、各类人才和谐共事、均衡发展的格局。

在企业快速发展的同时，我们积极参与社会公益事业，促进了社会的和谐稳定。我们采取各种措施全力保障汶川、玉树的抗震救灾，北京奥运会、上海世博会、广州亚运会、“三夏”、“三秋”的油品供应，有效缓解了境内特殊时期部分地区成品油及天然气供应紧张状况。我们积极开展扶贫援藏、赞助“健康快车”、捐资助学、赈灾救助等工作，建成“希望小学”161 所，资助 3 万余名“春蕾计划”女生完成学业，持续捐助“健康快车”并免费救治 1.8 万名白内障患者，一批扶贫援藏的惠民基础设施建成投用。这些举措有效地改善了贫困地区人民群众的生活条件，促进了企业和地方的融合及共同发展。

中国石化在 2004 年正式加入联合国全球契约组织，秉承可持续发展理念，努力促使企业与社会、环境的协调发展。2011 年 6 月 21 日，我本人作为联合国全球契约理事会理事代表中国石化在纽约联合国总部召开的联合国全球契约理事会上呼吁商界要加强合作，共同努力，解决全球面临的问题和挑战。

《每一滴油都是承诺》很好地阐述了中国石化社会责任的理论



每一滴油都是承诺——中国石化社会责任理论与实践

与实践，是对中国石化集团公司社会责任工作的总结、部署和展望。希望中国石化的广大干部、职工认真学习，努力将社会责任理念融入企业战略、企业文化、企业管理和日常运营等方方面面，朝着高度负责任、高度受尊敬的世界一流能源化工公司的目标前进！

希望借此，使广大读者更好地了解国有特大型企业如何实践自己的经济责任、政治责任和社会责任。

中国石油化工集团公司 董事长

傅成玉

二〇一一年十月

目 录

第一章 每一滴油都是承诺：缘起	1
第一节 责任的积淀	2
一、初步奠基	2
二、开拓振兴	3
三、内涵发展	6
四、改革重组	9
五、做强做优	13
第二节 责任的基石	14
一、源自文化	15
二、源自战略	17
三、源自运营	19
第三节 责任的呼唤	20
一、科学发展	20
二、政府推动	22
三、全球实践	25
四、本土探索	29
五、世界一流	30
第四节 责任的承诺	32
一、提出承诺	32
二、责任理念	33



三、责任模型	34
--------------	----

第二章 每一滴油都是承诺：管理	35
-----------------------	----

第一节 责任战略	35
----------------	----

一、责任议题	36
--------------	----

二、责任规划	39
--------------	----

第二节 责任治理	40
----------------	----

一、组织体系	41
--------------	----

二、责任制度	42
--------------	----

三、部门职责	42
--------------	----

四、个人职责	42
--------------	----

第三节 责任融合	44
----------------	----

一、融入战略	44
--------------	----

二、融入日常管理	45
----------------	----

三、融入企业文化	45
----------------	----

四、融入危机管理	47
----------------	----

五、责任培训	49
--------------	----

第四节 责任绩效	50
----------------	----

一、指标体系	50
--------------	----

二、考核评价	54
--------------	----

三、评优活动	56
--------------	----

第五节 责任沟通	58
----------------	----

一、发布社会责任报告	58
------------------	----

二、社会责任网络专栏	61
------------------	----

三、内部社会责任沟通	62
------------------	----

四、利益相关方参与	64
-----------------	----

第六节 责任研究	68
----------------	----

一、社会责任研究项目	69
------------------	----



二、与社会责任教研机构合作	70
三、社会责任研究规划	71
第三章 每一滴油都是承诺：产生	73
第一节 采之有度	75
一、补长“短板” 保障供应	78
二、油气并举 增强能力	81
三、陆相海相 缔造奇迹	83
第二节 炼之有术	90
一、规模化 一体化 集群化	94
二、炼化技术 世界领先	97
三、油品升级 服务百姓	103
四、多样产品 精彩生活	107
第三节 行之有道	112
一、质优量足 客户放心	113
二、网点建设 客户便利	114
三、优质服务 客户满意	117
第四章 每一滴油都是承诺：支撑	123
第一节 品质领先	124
一、管理体系 提供质量保障	125
二、质量文化 促进全员参与	127
三、职业道德 严守质量关口	129
第二节 HSE 在行动	131
一、员工的健康是第一位的	135
二、从“要我安全”到“我要安全”	137
三、既要效益“红”又要环境“绿”	142
第三节 科技引领	144



一、“十条龙”越舞越精彩	145
二、科技助推 又好又快发展	147
第四节 精细管理	155
一、现场管理 强基固本	156
二、信息管理 搭建平台	157
三、集中采购 降本增效	159
四、财务管理 精益求精	161
第五节 油水不相容	163
一、遵纪守法 合规经营	164
二、以廉为荣 以贪为耻	167
第五章 每一滴油都是承诺：升华	171
第一节 光荣与梦想	171
一、保障能源供应	172
二、海外油气投资	178
三、海外工程服务	179
第二节 绿色低碳	182
一、清洁油品	183
二、新能源	187
三、绿色公益	192
第三节 共同发展	193
一、重大装备国产化	194
二、合资经营	197
三、供应链管理	200
第四节 员工为本	204
一、以人为本 人文关怀	205
二、一心一意做奉献	212
第五节 责任因为爱	217

一、大灾大难献大爱	219
二、支持科教文卫事业	221
三、支持贫困地区发展	226
四、员工志愿者行动	230
五、全球企业公民	232
后 记	235