

企业质量信用报告

中国石油化工股份有限公司镇海炼化分公司

编制日期：2023 年 6 月

目 录

第一部分 前言.....	- 3 -
1 报告编制规范.....	- 3 -
1.1 报告范围.....	- 3 -
1.2 报告内容客观性申明.....	- 3 -
1.3 报告发布形式.....	- 3 -
2 公司代表致辞.....	- 3 -
3 公司简介.....	- 4 -
第二部分 正文.....	- 6 -
1 企业质量理念.....	- 6 -
1.1 企业文化.....	- 6 -
1.2 质量方针.....	- 6 -
1.3 质量目标.....	- 6 -
1.4 质量指标.....	- 6 -
2 内部质量管理.....	- 7 -
2.1 质量管理机构.....	- 7 -
2.2 质量管理体系.....	- 8 -
2.3 质量风险管理.....	- 10 -
3 企业质量诚信管理.....	- 11 -
3.1 质量诚信管理.....	- 11 -
3.2 质量文化建设.....	- 11 -
4 企业质量基础.....	- 12 -
4.1 企业产品标准.....	- 12 -
4.2 企业计量水平.....	- 12 -
4.3 认证认可情况.....	- 13 -
4.4 质量检验情况.....	- 13 -
5 产品质量责任.....	- 13 -
5.1 产品质量水平.....	- 13 -
5.2 产品售后服务.....	- 14 -
5.3 企业社会责任.....	- 14 -
5.4 质量信用记录.....	- 15 -
第三部分 报告结语.....	- 17 -

第一部分 前言

1 报告编制规范

本报告按照 GB/T 31870-2015 《<企业质量信用报告编写指南> 制定的《<企业质量信用报告>编写指南》，遵循客观性、时效性、简便性、可验证性原则进行编制。本报告主要回顾了中国石油化工股份有限公司镇海炼化分公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

1.1 报告范围

报告组织范围：中国石油化工股份有限公司镇海炼化分公司

报告时间范围：2022 年 1 月——2022 年 12 月

报告发布周期：本报告为年度报告

报告数据说明：报告内容所涉及数据源于公司，数据真实、有效。

1.2 报告内容客观性申明

本报告完全依据公司生产经营实际情况而编写，内容可观公正，数据真实，绝无虚假信息，愿对本报告内容真实性负责。

1.3 报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站查询。

2 公司代表致辞

忆往昔，岁月峥嵘。

镇海炼化倚改革开放之天时，踞港通天下之地利，融红船精神、浙江精神以及石油精神、石化传统之优秀文化，积极贯彻中央方针，勇于抢抓政策机遇，从海涂棉田艰苦创业到率先吃螃蟹加工计划外“高价油”；从第一个开展来进料加工到取得进出口外贸经营权；从整体改制到 H 股上市；从拓瓶颈改造内涵发展到炼化一体化全面转型，从先天条件仅为 250 万吨/年的“长三角”调剂型小炼厂，逐步发展成为中国石化规模最大、盈利能力最强、技术最先进、管理水平最好、发展质量最优的炼化企业，初步建成了“世界级、高科技、一体化”绿色石化基地，成为我国石化工业高质量发展的代表。

望未来，任重道远。

面对党的二十大明确提出的“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”的历史使命，按照“产品卓越、品牌卓著、创新领先、治理现代”的世界一流企业标准以及中国石化高质量发展行动部署，“十四五”期间，公司将始终牢记习近平总书记“世界级、高科技、一体化”殷切嘱托，以高质量发展的“12345”工作主线和“443”发展规划为指引，坚持传承弘扬“精益求精、开放创新、求真务实、团结奋斗、事争第一”的镇海炼化精神文化特质，主动融入国家战略，积极对标世界一流，奋力推进中国石化镇海基地高质量发展建设，全面塑造产销研用一体化创新生态系统，全力打造原创技术策源地、高成长性“链长”企业和高附加值产业聚合区。

积跬步，以至千里。

镇海炼化的每一步发展，都离不开中国石化的关心厚爱，离不开地方党委政府的鼎力支持，离不开兄弟及合作企业的真诚襄助。奋进在率先打造世界一流的征途中，我们愿与各界朋友携手并进、合作共赢，和谐发展、共享未来，不断为谱写中国式现代化的石化篇章作出新贡献！

莫鼎革

中国石化镇海炼化分公司 公司代表、党委书记
中石化宁波镇海炼化有限公司 董事长

3 公司简介

中国石油化工股份有限公司镇海炼化分公司是中国石化旗下重点骨干炼油化工企业，位于浙江省宁波市，前身为始建于1975年的浙江炼油厂，1983年划归原中国石化总公司。2018年6月，中国石化与宁波市合资成立中石化宁波镇海炼化有限公司，负责镇海炼化扩建项目的建设及运营管理，并按照“管理上一体化统筹、法律上独立法人运作”的定位，管理职能全部依托镇海炼化（合称“镇海炼化”）。受中国石化委托，镇海炼化同时还管理20余家合资合作、全资子公司。目前拥有2700万吨/年原油加工能力、220万吨/年乙烯生产能力，管理码头吞吐能力约1.2亿吨/年、罐储能力约1700万立方米、资产总额近1000亿元、占地总面积约23.1平方公里（含在建项目用地），是中国石化规模最大、盈利能力最强、技术最先进、管理水平最好、发展质量最优的炼化企业，初步建成“世界级、高科技、一体化”绿色石化基地。

公司坚持传承红船精神、浙江精神与石油精神、石化传统，心怀“爱我中华、振

兴石化”“为美好生活加油”的责任使命，不断做强做优做大，引领打造企业与自然、企业与社会、企业与地方、企业与员工“四个命运共同体”，努力建设集“产、销、研、用”于一体、上下游协同发展的石化全产业链。炼油绩效自上世纪九十年代以来一直位居亚太地区炼厂第一群组；100万吨/年乙烯装置2010年建成投产后，国内唯一连续6次在所罗门全球绩效评价中位列世界第一群组。创业48年来，累计实现利税超4100亿元、税收留存地方约620亿元。继2004年成为国家首批“国家环境友好企业”后，近年还先后获得“中华环境友好企业”“中国节能减排领军企业”“低碳经济发展突出贡献企业”、首批“国家绿色制造示范工厂”、国家第一批水效领跑者企业等多项荣誉；连续5年被评为“中国石油和化工行业最具社会责任企业”，连续10年荣获“能效领跑者标杆企业（乙烯）”称号。2020年，被国务院国资委树为国资央企新标杆。2021年，被评为国有重点企业管理标杆创建行动标杆企业。2022年，荣获“全国五一劳动奖状”，入选全国首批“数字领航”企业，并获“美丽浙江十大绿色发展示范单位”等荣誉。

进入“十四五”，镇海炼化进一步牢记习近平总书记“世界级、高科技、一体化”殷切嘱托，主动融入国家战略，积极对标世界一流，按照中国石化以及浙江省、宁波市发展规划，研究确立了推进中国石化镇海基地“十四五”高质量发展的“12345”工作主线和4000万吨级炼油、400万吨级乙烯、3000亿元年产值的“443”发展规划，努力争当现代石化产业链的“链长”，奋力在“十四五”末“再造一个更高质量的镇海炼化”，全面建成“世界级、高科技、一体化”绿色石化基地。

第二部分 正文

1 企业质量理念

1.1 企业文化

公司高层领导意识到不同的时期，不同的产品，需要不同的价值观体系的内涵，公司的价值观应该随时势要求，不断地被定期审视和更新。镇海炼化自创立以来，基于行业特点及企业发展逐步凝练了核心价值观，并随着公司的发展而不断调整和提升，最终提炼形成了公司的核心价值理念体系。

图表 1 企业文化体系

类别	主要内容
初心和使命	爱我中华 振兴石化 为美好生活加油
企业愿景	建设世界一流能源化工公司
核心价值观	人本、责任、诚信、精细、创新、共赢

1.2 质量方针

质量永远领先一步

1.3 质量目标

质优量足，客户满意

1.4 质量指标

图表 2 主要质量指标

主要指标	单位	确保	力争	奋斗
公司级及以上产品质量事故	-	0		
产品出厂合格率	%	100		
各级产品质量抽检合格率	%	100		
用户投诉处理完成率	%	100		
现有在线质量仪表取代率 \geq	%	96.0	96.8	98.0
已取代化验分析在线质量仪表投用率 \geq	%	99.6	99.7	99.9

主要指标		单位	确保	力争	奋斗
汽柴油产品一次调合合格率	≥	%		98.0	
邻二甲苯、对二甲苯、环氧乙烷产品优等品率		%		100	
聚丙烯一级品率（年度）	≥	%		95.5	
聚乙烯一级品率（年度）	≥	%		98.5	
聚烯烃副牌料产量（季度）	≤	吨		1800	
聚丙烯过程能力指数（CPK）	≥			1.20	
聚乙烯过程能力指数（CPK）	≥			1.35	

2 内部质量管理

2.1 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了原材料、生产过程、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

董事长及高层团队——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的内涵。

采购中心——负责对供应商的开发、供应商能力提升，确保外购原（辅）料源头产品质量。

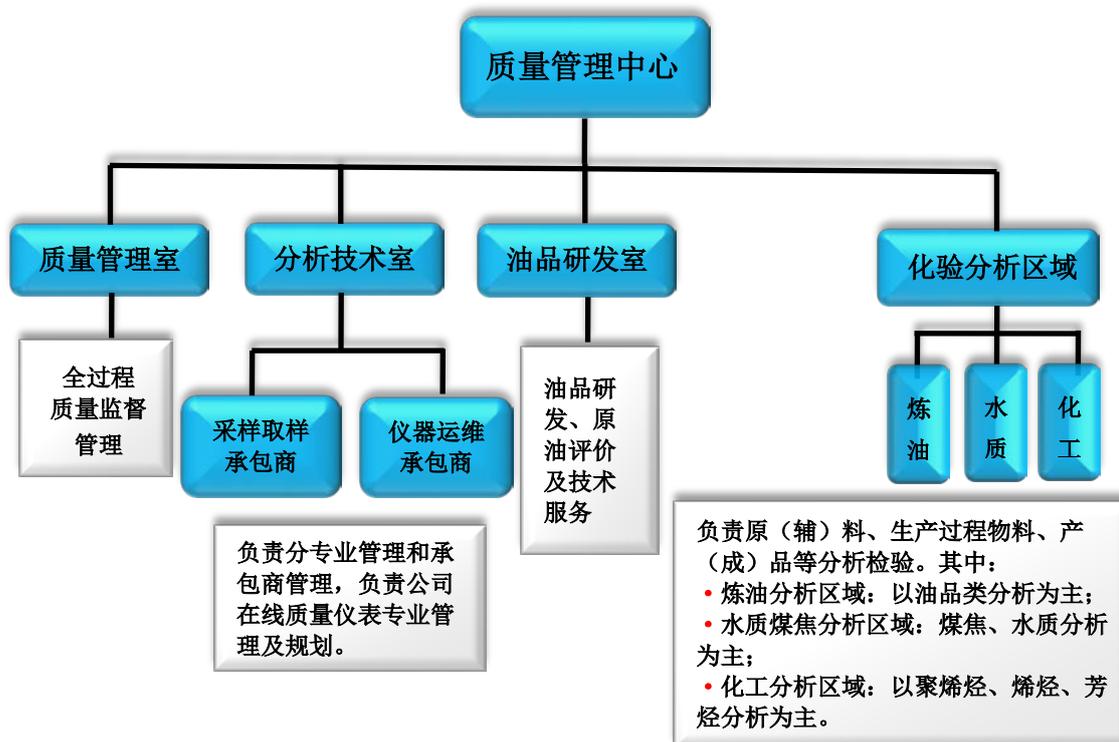
发展科技部——负责新技术、新产品、新材料研发和产业化管理，组织制定公司研发规划。

生产部——负责产品生产过程的管理和控制，组织解决生产过程中影响产品质量的工艺技术问题。

经营计划部——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门。

企业管理部——负责建立、监控和完善公司质量管理体系，推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

质量管理中心——公司质量管理和质量检验的专门机构，负责公司产品质量全过程管理、分析检验归口管理、油品研发管理，下设分析技术室、质量管理室、油品研发室及炼油、化工、水质三个分析区域，负责从原（辅）料、包装材料入场、生产过程监控、终产品检验等全过程的质量监控和检验活动。中心组织架构图如下所示。



图表 3 质量管理中心组织架构图

2.2 质量管理体系

公司以 GB/T 19000 的管理理论为依据，以一体化制度为基础，以 GB/T 19001 质量管理体系的模式为基本框架，将引用标准的共有要素整合在一起，专业要素按过程组合在一起，形成一个“共性兼容、个性互补”的一体化管理体系，做到“以一本管理手册统领、以一套制度文本支撑、以一种运行模式保障”。一体化管理体系是基于“企业环境”，由“领导”、“策划”、“支持活动”、“运行”、“绩效评价”和“改进”六大过程构成的有机整体。

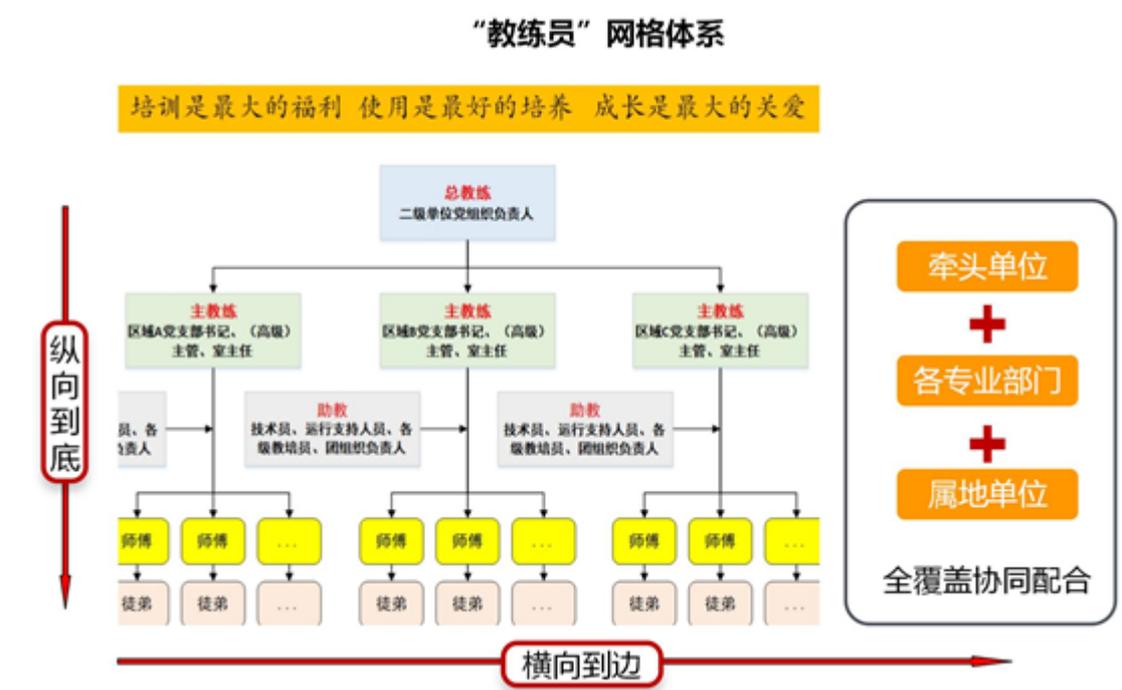
2.2.1 质量管理方针与目标

公司自 1997 年导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持中国石化“质量永远领先一步”的质量方针和“质优量足，客户满意”的质量目标，到导入卓越绩效管理模式，逐步推行全面质量管理，公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

在日常实际工作中，对每年定期开展的内部审核、外部审核和管理评审提出的问题认真分析原因提出纠正预防措施，切实整改并验证落实，对体系不断地进行完善、更新和改进，保证了公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量安全。

2.2.2 质量教育培训

公司按照“管人管业务必须管培训”要求，实施“培训+网格”工作模式，层层压实责任，构筑“纵向到底、横向到边”的“教练员”网格体系。



图表 1 “教练员”网格培训体系

依托公司“总教练+主教练+助教+师傅”教练员网格体系，紧扣发展规划和经营实际，建立覆盖全员的质量教育体系，培育质量领军型人才、质量专家型人才，打造梯次化、均衡化的人才队伍；通过大力实施质量人才培养，开展一专多能，不断释放人力资本效能，满足公司高质量发展的人员需求。目前，公司针对各层次人员开展分类质量课程培训，帮助不同人员持续提升质量技能。

通过开展“全员大练兵”，明确每位员工的培训目标，一人一策，确保人人练兵、人人参训、人人提高。开展“最强操作”竞赛，连续 7 年，以一线员工和三大员（工艺员、设备员、安全员）为重点，通过全员盲抽开展内外操巡检、仿真演练、JSA 风险分析、应急演练等最强操作竞赛活动，参赛率 100%。

目前，公司累计培育出全国技术能手 4 名，中央企业技术能手 9 名，大国工匠 3 名，浙江工匠 3 名，省级能工巧匠 9 名和 10 对省级名师高徒。

2.2.3 质量法规及责任制度

公司全面建成以“制度体系”“责任网格”“运行机制”为保障的质量安全责任体系，按照“管业务必须管质量”的原则，各专业部门对法律法规、强制性标准及自主选择标准体系、上级规章制度开展充分识别。目前，已识别《产品质量法》《消费者权益保护法》《进出口商品检验法》《产品质量监督试行办法》《定量包装商品计量监督管理办法》《浙江省企业产品备案管理办法》等有关法律法规 804 项，涵盖质量安全管理的全过程。

1、制度体系健全：公司在充分识别质量（ISO9001）、环境（ISO14001）、职业健康安全（ISO45001）、能源（ISO50001）、测量（ISO10012）、两化融合等多个管理体系要求，以及国家有关法律法规和上级管理要求的基础上，以业务为核心、以流程为主线，按照“谁来做、做什么、怎么做、做到什么程度”的逻辑框架，构建了一套管理要求与岗位责任有效融合的一体化质量管理体系，建立了包括 117 项业务职责划分、910 项流程程序、348 项规章制度、2840 个岗位职责文件。

2、分级责任明确：逐层分解质量安全责任，明确公司主要负责人为质量安全的第一责任人，首席质量官负责公司质量安全体系的运行，质量管理中心负责质量安全及风险监控的归口管理。公司实行网格化管理，各网格单位对网格内所辖业务的质量安全负责。公司根据“人人尽其责、管理全覆盖、事事争第一、对标创一流”的原则，制定了每位员工的岗位责任制，明确了每位员工的质量安全责任，从而形成“纵向到底、横向到边”的质量安全责任网格体系。

3、运行机制保障：推行 PDCA 管理理念，围绕质量责任构建科学的检查评价整改考核机制，日常通过岗位责任制检查制度执行情况检查，半年开展一次质量、安全体系的内审，每年开展管理评审，做好纠正预防措施的跟踪评价，促进公司质量管理的持续改进提升。

2.3 质量风险管理

2.3.1 质量风险识别

公司建立《风险分析方法指南》，明确各类常用风险分析方法，指导各单位开展风险分析，开展风险识别专题培训，提高全员风险识别能力；深化 QMS 企业端开发应用，结合公司、国内外同行业发生的质量事件，建立结构化的风险案例库，为风险识别提供基础信息支撑，有效解决风险分析人员经验不足导致的风险辨识不到位问题。

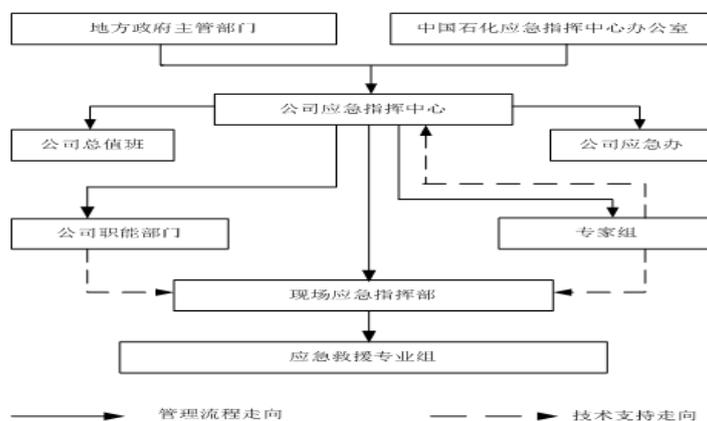
2.3.2 质量风险管控

公司依据 GB/T 27921《风险管理 风险评估技术》标准，建立了质量风险识别、评估、控制、监控机制，并借助质量管理体系（QMS）平台，实现质量风险的动态全面管控。针对识别出来的风险，采用相应的评价方法和工具开展评估，确定每个风险的等级和风险值，评估结果按风险等级分级，形成运行部级、公司级两类风险清单，确保风险评估全面性、科学性。

公司对风险清单按照“定人定时间定责任定措施”的原则建立风险分级管控机制。各级风险承包人定期组织现场专项检查，各项管控措施落实到位后，及时组织评估、销项，实现每年风险降险目标完成率 100%。

2.3.3 应急管理

公司建立健全统一指挥、分级管理的应急管理体系，包括应急报告体系、应急指挥体系、应急保障体系、应急预案体系，制定《应急管理程序》和《综合应急预案》及相关专项预案、现场预案；建立应急指挥系统，包括应急指挥中心、应急指挥中心办公室、现场应急指挥部及各职能部门，具体见下图。应急管理工作遵循“以人为本、预防为主；统一领导，分级负责；综合协调，动态管理”的原则，快速反应，有序地实施救援，最大限度减少人员伤亡和财产损失，把事故危害降到最低点，维护社会安全和稳定。



图表5 公司应急组织机构图

3 企业质量诚信管理

3.1 质量诚信管理

公司质量诚信意识强烈，通过高层领导率先垂范、质量诚信宣贯培训、制定质量诚信制度、开展标准自我声明等措施，积极推进质量诚信工作建设。每年通过官网发布《质量信用报告》，向公众公开公司质量诚信建设情况，包括质量理念、质量基础、内部质量管理、质量风险管理、产品质量承诺等信息的发布。依据《中华人民共和国标准化法》的规定，在企业产品标准信息公共服务平台进行执行标准的自我申明公开，公开标准编号、名称、产品、服务的功能指标和产品的性能指标等信息。制定《用户服务管理规定》《产品质量事故管理规定》，建立分级质量事故报告处理机制，按照“四不放过”（事故原因未查清不放过，有关责任人未受到处理不放过，责任人和其他员工没有受到教育不放过，整改措施未落实不放过）原则分类处理。

3.2 质量文化建设

公司构建“以理念来引领、以制度来规范、以机制来保障、以载体来推进、以行

为来养成、以典型来引领”6大维度合力推进质量文化建设。例如，加强质量文化阵地建设，通过“一汇编”（《产品质量指标汇编》）、“两简报”（《质量日报》《质量月报》）、“三活动”（“质量专员”行动、中国石化“质量日”活动、全国“质量月”活动）、“四平台”（质量管理体系QMS、QC小组、我为质量作诊断、质量案例库）等载体运用，让质量文化内化于心、固化于制、外化于形、实化于行。

公司打造“云”系列（云对话、云答疑、云直播、云培训）和“微”系列（微平台、微视频）文化传播平台；借助“奋进石化（奋进镇海炼化）平台新媒体、传统媒体（电视、网络等）、新媒体（微博、微信、抖音）及EAP”等文化平台媒体；实施“五说”机制（自己说、公众说、媒体说、员工说、白鹭说）等传递企业愿景和价值观。通过持续开展全国“质量月”活动、中国石化“质量日”活动、镇海炼化“质量专员”行动、推行人人都是质量监督员机制等措施，营造全员参与质量文化建设的良好氛围。

4 企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司设立企业管理部（法律事务部）为标准管理的归口部门，按照标准化管理体系要求，配备专人负责标准建设工作。共制定国家标准14项、行业标准19项、地方标准1项、团体标准5项；其中主导制定国家标准3项、行业标准2项、团体标准3项。2020年，制定的GB/T51296-2018《石油化工工程数字化交付标准》获得“中国工程建设标准化协会标准科技创新奖”。

此外，公司建立企业标准数据库，对于国际标准、国家标准、行业标准、企业标准等各级标准，都由标准管理人员在系统中统一录入标准结构化数据并上传文档文件，实现与实验室信息管理系统（LIMS）的快速联动。

4.2 企业计量水平

公司开展测量管理体系（计量管理体系）建设并通过AAA认证。公司推进智能化数字化计量监控，通过质量流量计远程监控对贸易质量流量计实现智能管控；推进汽车衡无人值守，铁路小鹤管定量装车系统和成品油储罐自动计量；优化聚烯烃定量包装控制，单包净重稳定控制在25.008kg，属行业最优水平。《自动计量实现储罐油品

计量精准及生产可视化管理》、《计量仪表在线校准》两项案例荣获 2022 年度国家市场监督管理总局“计量测试促进产业创新发展”优秀案例。

目前，公司建立企业最高计量标准 20 项、次级计量标准 1 项，获得一般压力表、电子天平、质量流量计、电磁流量计、超声流量计、涡街流量计、涡轮流量计等专项计量授权，构成较为完善的量值传递体系。

4.3 认证认可情况

公司自 1997 年 4 月在中国石化系统内率先开展质量管理体系认证，之后策划并建立了涵盖质量、环境、职业健康安全、测量、能源、两化融合管理体系及其他各项管理要求的“一体化”管理体系。

公司始终将“能源与环境和谐共生”践行于生产经营发展全过程，努力实现资源利用循环化、能源利用高效化、环境排放最小化，以“六个绿色”行动打造绿色品质，为美丽中国加油。2017 年，公司获得首批国家绿色工厂、石油和化工行业绿色工厂；2020 年收到 CEM (Clean Energy Ministerial 清洁能源部长级合作机制) 颁发的能源管理洞察奖 (Insight Award)，奖励公司提升 ISO 50001 能源管理体系认证的全球意识。此外，公司于 2015 年 4 月，成为国家第一批通过两化融合管理体系贯标评定企业；2017 年 8 月，成为国家两化融合管理体系贯标示范企业。

4.4 质量检验情况

公司实验室配置了近千台与检测业务相适应的先进仪器设备，资产原值 2 亿余元。公司实验室于 2004 年通过中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 的认可，认可领域涵盖汽油、航煤、柴油、丙烯、液化气、芳烃、沥青等产品的所有分析项目。实验室通过 CNAS 能力验证、实验室间比对等形式监督分析质量，连续多年在中航油实验室能力验证中获得“优秀单位”称号。

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

5.1.1 关键产品质量水平领先

公司集中中国规模领先、技术领先的炼油、化工和热电装置，代表了中国炼油业的先进水平，同时通过实施一系列的措施，在产品质量控制方面稳步提高。2022 年 9 月生物航煤通过民航局适航审定，成为全国首家获得生物航煤规模化生产许可的企业；2022 年 10 月车用汽油全面升级至国 VI B 标准，比国家标准规定时间提前三个月。

图表 6 近五年产品质量指标水平（部分示例）

项目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
聚丙烯产品一级品率 (%)	96.9	98.4	99.2	99.0	99.8
聚乙烯产品一等品率 (%)	99.2	99.7	99.0	99.2	99.3
在线质量仪表分析取代率 (%)	95.9	96.5	95.9	95.9	96.9
聚烯烃过程能力指数 (Cpk)	1.15	1.25	1.21	1.55	1.48

5.2 产品售后服务

公司坚持以“客户的要求就是我们的标准”为理念，健全完善的顾客服务管理制度与工作程序，以高效的客户服务机制和专业化服务团队，快速响应客户需求，开展多种形式的质量改进和创新活动，保障客户隐私与信息安全，持续提高服务质量。截至目前，客户满意度实现连续 12 年增长。

a) 切实满足客户需求。积极搭建产销研服务团队，涵盖质管、生产、销售以及研究院等专业人才，产品销售前期加强市场调研和市场推广，了解切实需求；销售后期加强客户沟通联系，指导客户产品使用，快速响应技术服务需求，帮助客户解决使用困惑，同时生产提供定制化产品，切实满足客户需求。

b) 聚焦提升客户体验。结合“质量月”活动开展客户满意度调查，调查对象涵盖公司 70% 以上产品用户，创新客户满意度调查方法，增加顾客忠诚度评价指标，了解顾客对公司产品的整体认可度与忠诚性；以客户关注为聚焦点，收集汇总客户意见建议，跟踪建议整改实施情况，响应客户需求与期望。

c) 快速响应客户投诉。依托产销研服务团队及计量专业团队，积极提供技术服务，协助战略客户解决问题，妥善处理聚烯烃产品质量、成品油计量等客户反映，做到客户投诉处理率 100%

5.3 企业社会责任

公司牢记以人民为中心的发展思想，通过贡献税收、保护公共安全打造平安幸福社会，通过开展爱心志愿活动助力和谐社区建设，通过产业帮扶、教育帮扶、消费帮扶推动乡村振兴迈出更大步伐。

5.3.1 公共责任

a) 持续贡献税收。镇海炼化作为中国石化的骨干企业，自觉肩负起央企的责任和担当，连续 14 年位居宁波市纳税 50 强榜首。建厂 48 年来，镇海炼化累计实现利税超 4100 亿元、税收留存地方超 620 亿元。2022 年，镇海炼化共缴纳税款 262.41 亿元。

b) 参与公共安全保障。作为国家危险化学品应急救援宁波基地，镇海炼化消防支

队在 2022 年中，驰援地方 30 次，出动 48 车次，230 人次；积极服务地方，通过“开学第一课”、紧急疏散演练、举办“119”消防宣传日活动、抖音消防理念传播、参与地方消防培训、承办地方应急救援比武等方式，全年开展 90 余场消防培训，2500 余人接受培训。

c) 创新消费帮扶。消费帮扶是巩固拓展脱贫攻坚成果、促进乡村全面振兴的重要举措，是解决农特产品销售难、增加群众收入的关键所在。镇海炼化通过慰问物品采购、食堂采购等渠道，实现藜麦、红枣、杂粮等农特产品帮扶 363 万元，助力农特产品走出大山，带动村集体增收和农民致富。

5.3.2 道德责任

公司坚持以“人本、责任、诚信、精细、创新、共赢”为核心价值观，强调诚信经营，奉献社会，达成企业、员工、合作伙伴、社会等多方共赢。坚持遵守国家各项法律法规的原则下，充分发扬以人为本的管理方式，坚持法治与德治并重，自律与他律统一，使政府、社会、合作伙伴及企业员工都能把诚信守约作为基本的行为准则。

多年以来，在严格诚信体系的监管和公司高层领导的带领下，公司认真实践诚信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、合法经营、依法纳税，合同违约率为零，与供应商等相关方交往也非常遵守诚信准则，严格履行与供方签订的各类购销合同，按时付款，赢得良好的社会声誉；公司高层、中层领导均无违法乱纪记录，在客户、供应商、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

5.3.3 公益支持

公司积极开展爱心献血、公益捐赠、城市道路维护、帮扶弱势群体等公益慈善服务，为社会传递温暖和关爱。镇海炼化“春风”青年志愿讲解服务项目通过标准化、模块化、差异化“三轮驱动”宣讲，提升公众体验，成为讲述企业故事、传递企业声音、展示企业形象的靓丽名片。截至 2022 年 12 月，该团队已累计开展接待讲解服务 570 余批次，服务队被评为浙江省优秀志愿服务队。

2022 年 2 月，公司组织大型献(全)血活动，368 人成功献血，献血量达 147200 毫升，400 毫升献血率达 100%。2022 年 11 月，公司组织员工赴血站成功捐献血小板，39 人成功捐献。

5.4 质量信用记录

5.4.1 产品/质量获奖情况

公司“东海牌”93 号车用无铅汽油获国家优质产品金奖；近年来，公司荣获“全国工业企业质量标杆”“菲迪克工程项目优秀奖”“能效领跑者标杆企业”“国有重点企业管理标杆创建行动标杆企业”“石油和化工行业质量标杆”等荣誉；且连续十次

获得“中国石化质量管理奖先进单位”称号。此外，公司积极申报企业现代化管理创新成果，2008年至今累计获得国家级企业现代化管理创新成果一等奖1项、二等奖2项，中国石化企业现代化管理创新成果一等奖、二等奖及三等奖59项，宁波市企业现代化管理一等奖、二等奖及三等奖34项。

5.4.2 服务绩效结果

公司十分注重企业形象，不断提高服务质量，以满足顾客要求为中心，从企业经营各个流程入手，对各个环节进行时间控制，对产品交货的准时率严格规定，按时交付率不断提高；对顾客的诉求，制定规范的制度，处理时限严格界定，尽可能满足顾客需求，持续提升公司服务绩效。

图表7 公司主要产品和服务绩效指标

指标项	2020年	2021年	2022年
客户满意度 (%)	93.7	94.0	94.7
客户投诉次数 (次)	9	10	11
客户投诉解决率 (%)	100	100	100
客户投诉处理及时率 (%)	100	100	100

第三部分 报告结语

2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年、“八八战略”实施二十周年，是“十四五”承上启下的关键之年，同时也是中国石化成立四十周年，是推动中国石化镇海基地“443”蓝图落地的全面大干之年、推进镇海基地一体化管理的深化提升之年。

定位新起点，奋进新征程，建功新时代。镇海炼化将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神、中央经济工作会议精神，牢记习近平总书记殷切嘱托，坚持稳字当头、稳中求进，坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，进一步做到“五个更好统筹”，做好“五个始终坚持”，坚决打赢“四大战役”，打造“四张名片”，为全面建成“世界级、高科技、一体化”绿色石化基地而团结奋斗，以优异成绩庆祝中国石化成立四十周年，为谱写中国式现代化石化新篇章贡献力量。