



推进中国式现代化的石油石化行动

以诚信铸魂 以服务赋能

——中国石化逾800座加能站入选2025年石油流通行业“诚信经营、优质服务”典型案例

□本报记者 何翔任 通讯员 陈小梅 刘洪发
李巧 郑秀琴 王强 尹飞彦 肖如玉 林静
秦卓娣 田宇 尹楠 付思雨 祁媛 蔡艳玲
何书迪

京华大地，寒意正浓，而石油流通行业正涌动着一股暖流。在中国石油流通协会1月8日主办的2025年“诚信经营、优质服务”典型案例推荐宣传活动成果发布会上，1665座典型案例加能站名单揭晓，其中中国石化逾800座加能站入选，生动诠释了“每一滴油都是承诺”的央企担当。

这是一份榜单 更是对行业高质量发展的检阅

“要把‘诚信经营、优质服务’活动打造成为凝聚行业共识、弘扬诚信文化的重要平台。”中国石油流通协会会长郑文说。

作为贯彻《国务院办公厅关于推动成品油流通高质量发展的意见》、落实商务部《成品油流通管理办法》的重要举措，中国石油流通协会已连续两年开展“诚信经营、优质服务”典型案例推荐宣传活动，得到了商务部、国家市场监管总局等部门的大力支持，27个省市行业协会商会积极响应，多家成品油零售企业踊跃参与，典型案例数量由2024年的319个增至2025年的1665个，社会影响更为广泛。参与企业涵盖国有企业、民营企业及外资合资企业，体现了不同所有制企业的共同追求。该活动旨在

将政策要求与行业公约转化为成品油零售企业的自觉行动，彰显了行业自律的力量。

一份榜单的价值，远不止声誉本身，更在于它折射出行业转型的深层逻辑。当成品油零售行业从“拼价格、抢位置”的粗放竞争逐步转向“拼内功、树口碑”的高质量发展，诚信经营便不再只是合规的底线要求，而是成为企业差异化竞争的核心优势；优质服务也不再仅是态度的表达，而是切实拉动客流、提升复购率、带动站内综合消费的关键驱动力。中国石化一批加能站脱颖而出，把行业公约细化为日常服务细节，不仅实现了自身运营能力的跃升，更成为石油流通行业诚信建设的鲜活样本。

“树起一个点，带动一大片” 将“诚信优质”转化为企业无形资产

对终端站点而言，诚信不应停留在标语上，而要落到可检验、可追溯的流程里：明码标价、计量精准、油品管控、票据规范、投诉闭环……每一项细节都在降低顾客的“决策成本”。顾客愿意放心进站，往往也更愿意停留片刻，“顺手消费”就更容易发生。

中国石化典型案例代表——云南文山石油普者黑加能站的员工王凤妹分享了站内的诚信故事。在云南丘北普者黑景区入口，普者黑加能站是游客“第一印象”与“旅程告别”的交会点。旅游旺季景区周边物价波动，该站坚持明码标价，价格与城区一致，“诚信不打折”成为最动人的口碑。从油品入库严查到油枪定期精度校验，该站用百分之百的精度守护百分之百的诚信。有游客感叹：“在风景最美的地方，加到了最‘实在’的油。”诚信还体现在站内的人情温度中：员工曾跨省归还游客遗落的钱包，也曾主动垫付油款化解路人窘境。这些善举让加能站超越能源补给功能，成为传递



贵州安顺石油易捷便利店员工细致检查商品保质期。

信任与善意的综合服务窗口。

如果说普者黑加能站展现的是旅游景区下的口碑与温情，那么中国石化北京西黄庄加能站展示的则是城市高精场景下的标准与多元化。西黄庄加能站打造了以“我承诺、你监督”为核心的全流程闭环体系，在站内醒目位置设立诚信公示墙，公开油品溯源、计量检定报告及24小时监督热线，并定期举办“诚信开放日”活动，邀请客户观摩油品接卸与检测全过程，提升消费透明度。坚持明码标价、杜绝捆绑销售，促销信息提前多渠道公示，确保消费者明白白消费。该站还设立爱心驿站，提供免费热水、应急药箱等便民服务。在这里，诚信不仅是标准，更是效率与关怀。

中国石化“800+站点入选”的深层意义，在于将诚信与服务转化为体系化的能

力：通过统一标准、系统培训、常态检查与正向激励，把“每一滴油都是承诺”从口号落地为可复制、可推广的日常实践；依托便民举措与场景化服务设计，推动加能站从单一的“能源补给点”升级为贴近用户生活的“综合服务节点”。

从信任建立到消费转化 以诚信驱动站点量效提升

诚信是最强大的品牌溢价。一直以来，加能站的消费“痛点”是“数量准不准、价格公不公平、服务好不好”。在如今的加能

站服务场景中，诚信不仅是合规的底线，更是消除消费者戒备心理、建立情感连接的最佳“软实力”。消费者的决策链条——从“是否愿意进站”到“是否愿意多买一点”，本质上是对信任的持续投票。当价格透明、计量精准、油品可靠成为常态，顾客的决策成本显著降低，停留意愿增强，消费行为自然向站内延伸。

这就带来“三率”的提升：一是到站率——景区站点旺季不涨价、城市站点公开服务流程，有助于消费者形成“放心去那家”的稳定偏好；二是复购率——油品质量达标、票据规范、投诉闭环处理，有效防止一次负面体验导致客户永久流失；三是转化率——顺畅的服务体验激发“顺手消费”，如便利店购物、洗车养护、热饮简餐等，将单一补能拓展为综合消费。当诚信成为制度、服务成为习惯，效率成为标准，站点便能在激烈竞争中构筑起可持续发展的优势，真正把效益增长建立在长期信任之上。

随着1665盏“诚信之灯”在全国各地亮起，在这场由政府指导、协会搭台、企业唱戏的“大合唱”中，记者看到了一种可喜的趋势：诚信建设正在从“企业的独角戏”变成“行业的交响乐”。中国石化等头部企业通过输出典型案例和经验标准，正发挥“头雁效应”，带动中小企业共同提升，推动成品油流通行业从“规模扩张”向“质量效益”转变。未来，随着《成品油零售企业信用等级评价规范》等行业标准出台，石油流通行业有望告别良莠不齐的局面，构建起“良币驱逐劣币”的健康生态。

新闻链接

中国石油流通行业2025年十大新闻

一、国务院办公厅印发《关于推动成品油流通高质量发展的意见》

2025年2月5日，国务院办公厅印发《关于推动成品油流通高质量发展的意见》。文件从顶层设计层面明确了高质量发展的总体要求和重点任务，对健全管理体系、优化市场结构、提升服务水平作出了系统性部署，为行业转型升级提供了明确的政策导向和实施路径，成为指导成品油流通领域未来发展的纲领性文件。

二、《成品油流通管理办法》正式施行

2025年7月21日，商务部审议通过《成品油流通管理办法》，自2025年9月1日起施行。《办法》对成品油流通各环节的备案与许可管理作出了细化规定，明确了批发、仓储、零售等经营行为的具体管理办法，是进一步推动我国成品油流通行业高质量发展的指引和操作指南，标志着我国成品油流通管理向法制化、规范化迈出了坚实一步。

三、石油流通行业标准化技术委员会成立

2025年9月11日，商务部决定成立石油流通行业标准化技术委员会，秘书处由中国石油流通协会承担。委员会的成立标志着我国石油流通行业的标准化工作进入系统化、规范化的新阶段，为行业技术标准体系的建设和完善提供专业支撑，对提升行业整体运行效率、保障产品质量与安全、促进行业健康有序发展起到重要的基础性作用。

四、“诚信经营、优质服务”标杆树立活动持续深化

由中国石油流通协会组织的成品油零售企业“诚信经营、优质服务”典型案例推荐宣传活动，挖掘和宣传了一大批坚守诚信、用心服务的加能站和一线员工的感人事迹，弘扬了“工匠精神”和“契约精神”，为营造公平竞争、健康有序的市场环境发挥了积极的推动作用，是行业自律与文化建设的重要体现。

五、燃料油进口关税迎来结构性调整

2025年1月1日起，根据国务院关税税则委员会的公告，燃料油启用了全新的进口税则号，进口关税调整为3%。此项调整体现了国家通过税收杠杆优化能源进口结构、引导资源高效配置的精准施策。调整有利于稳定国内市场供应，降低相关企业成本，同时也与国际能源贸易规则进一步接轨，展现了我国能源市场开放的连续性和稳定性。

六、海南自贸港保税油政策红利加速释放

2025年12月18日，海南自贸港全岛封关运作，允许特定航权国际航班在海南加注成本更优的保税油，境内外航行船舶加注保税燃料油获许可。这项政策不仅促进了海南保税船燃业务的发展，提升了海南作为国际航运补给港的竞争能力，也为航煤及保税船燃市场的拓展创造了有利条件，是自贸港政策在能源领域的有效落地。

七、我国发布《甲醇燃料加注船舶技术与检验暂行规则(2025)》

2025年1月10日，中华人民共和国海事局发布了《甲醇燃料加注船舶技术与检验暂行规则(2025)》。在全球航运业寻找绿色替代燃料的浪潮中，甲醇被视为重要选项之一。这部《规则》的出台，成功填补了甲醇船燃加注领域的技术检验制度空白，明确了船舶设计、建造、检验和操作等方面的技术要求，为甲醇作为船用绿色燃料的安全合规应用提供了制度依据，有助于推动绿色航运技术的发展。

八、浙江自贸区实现保税生物燃料油加注“双突破”

2025年10月8日，中国船燃在浙江自贸区条帚门锚地成功为中国香港籍集装箱船加注B24保税高硫生物燃料油。此次加注验证了生物燃料油从生产、贸易到加注的全链条可行性，是绿色航运金融与贸易的创新尝试，为我国探索建立与国际接轨的绿色船舶燃料市场积累了宝贵经验。

九、成品油市场专项整治取得显著成效，管理制度同步完善

2025年，全国成品油市场开展专项整治行动，浙江台州侦破非法调和伪劣柴油案、甘肃兰州摧毁非法汽油销售网络等，体现了监管部门“从源头到终端”全链条打击的决心。2025年12月2日，国家发展改革委办公厅与国家能源局综合司联合发布《进一步完善车用燃料加注项目备案管理的通知》，进一步加强车用燃料加注项目的备案管理，落实严禁以“新能源”“替代能源”等名义销售不符合国家政策规定的车用燃料等要求。

十、《绿色金融支持项目目录(2025年版)》发布施行

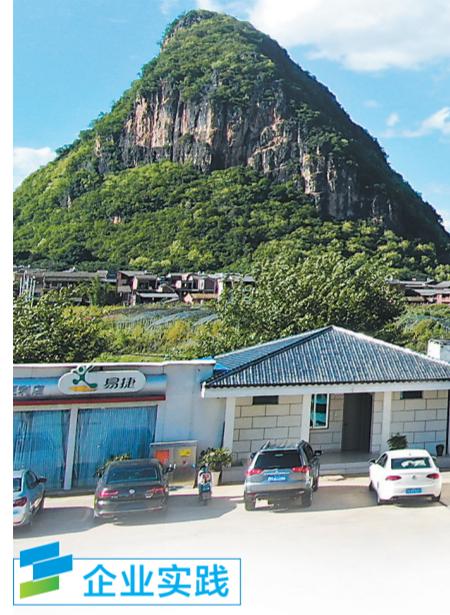
2025年6月27日，中国人民银行、国家金融监督管理总局、中国证监会联合印发了《绿色金融支持项目目录(2025年版)》，该目录自2025年10月1日起正式施行。新版目录首次将可持续航空燃料(SAF)明确纳入国家绿色金融支持范围，为其开发与生产提供了绿色贷款、债券等明确的融资渠道。这一关键更新，不仅进一步完善和统一了绿色金融的标准化支持体系，也为航空运输这一重点减排领域的低碳转型注入了实质性的金融动力。

消费

责任编辑：李晓芳
电 话：59963389
邮 箱：lixiaofang@sinopec.com
审 校：张春燕
版式设计：王强



周“油”列国
油 事 精 彩



企业实践

云南文山石油普者黑加能站

山水之间 以诚相见

在被誉为“世间罕见、中国独一无二”的云南文山丘北普者黑风景区入口，坐落着一座与山水相融、与舞乡同心的加能站——云南文山石油普者黑加能站。该站始终将诚信经营深植于日常运营中，通过扎实举措赢得顾客信任。2025年，该站成品油发销量比去年增长20%以上。

旅游旺季景区物价常有波动，但普者黑加能站便利店始终坚持系统统一售价、明码标价，让游客感受到“景区价格如城区般实在”，有效促进“加油+购物”的消费联动。在油品质量方面，该站恪守“每一滴油都是承诺”，严格执行“一周一区域”“一月一检验”工作法，从油品入库到油枪检测全程严控。可靠的品质积累口碑，众多旅客专程

辽宁大连石油天元加能站

将诚信贯穿能源供应全链条



辽宁大连石油天元加能站员工对加油机进行例行检查。

验工作法”，筑牢计量防线。

作为辽宁石油智慧加能站试点，该站依托AI数字管理平台，将数字技术与诚信经营、安全管控深度融合，集成经营辅助、安全监管、智慧物联等模块，覆盖19个场景，实现车流分析、效率评估与异常预警。针对加氢流程复杂的特点，该站通过“动态控制、实时监控”和氢能追溯系统，可完整记录氢气从生产到使用的全链条数据，确保来源清晰、品质可控。

辽宁大连石油将诚信贯穿能源供应全链条，践行“每一滴油、每一公斤氢都合格”承诺，以实际行动助力城市绿色发展、保障能源安全、服务民生改善。

浙江嘉兴石油斜桐加能站

以诚信绘就多元消费新画卷

浙江嘉兴石油斜桐加能站是一座集加油、充电、购物、洗车与休憩于一体的综合能源服务站。从传统的加能服务到全面的民生关怀，该站以“诚信经营、优质服务”为理念，绘就一幅多元化能源补给与生活服务相交融的新画卷。

该站严守“每一滴油都是承诺”准则，提供包括爱跑98在内的全品类油品，严格执行国家油品质量标准，定期对加油机进行计量检定，确保油精度在国家标准范围内。打造“智慧加能站”，通过智能系统实现加油数据实时上传，确保经营过程透明可信。员工还主动提供擦拭后视镜、免费茶水等增值服务，不断提升客户满意度。2025年，该站成品油销量突破1万吨。站内易

捷便利店践行“万店无假货”承诺，供应食品、饮料、日用品等800余种商品，覆盖“车上所需”与“家中补给”，2025年销售额超360万元。在新能源服务方面，该站创新实践“P+R+C（停车+换乘+充电）”模式，有效缓解周边居民和通勤族的“续航焦虑”，站内充电桩均经严格检测，价格透明，让每一位消费者都能明白消费、安心充电，2025年充电量超25万千瓦时。

斜桐加能站的实践是浙江嘉兴石油服务升级的缩影。该公司以民生需求为导向，融合油、电、非油、公益与绿色能源，将诚信融入每个环节，让加能站成为增强群众获得感、幸福感的重要载体，嘉兴石油也真正成为美好生活的同行者。

青海西宁石油海湖路加能站

高原铸诚信 服务暖人心



青海西宁石油海湖路加能站员工为顾客讲解油品知识。

在服务优化上，海湖路加能站推行“清洁布托脸”“有声微笑”等标准服务，配备便民工具惠及12万人次；针对高原旅游特点，设双语服务岗、配备氧气罐，变身旅途“暖心驿站”；打造“人·车·生活”全场景生态，引入西北首家肯德基汽车穿梭餐厅、建成青海首家“易捷速购”便利店，拓展易捷养车、咖啡等新业态，形成“加油+餐饮+便民+旅游”一站式消费模式，有效激活了顾客的潜在消费需求。

2025年，该站成品油销量比上年增长12%，易捷商品销售额比上年增长18%。以海湖路加能站为样板，青海石油正在全省推广“诚信+特色服务”模式，优化计量与透明机制，推动“零投诉”常态化，并按客群需求升级服务标准，让诚信服务成为高质量发展的核心引擎。