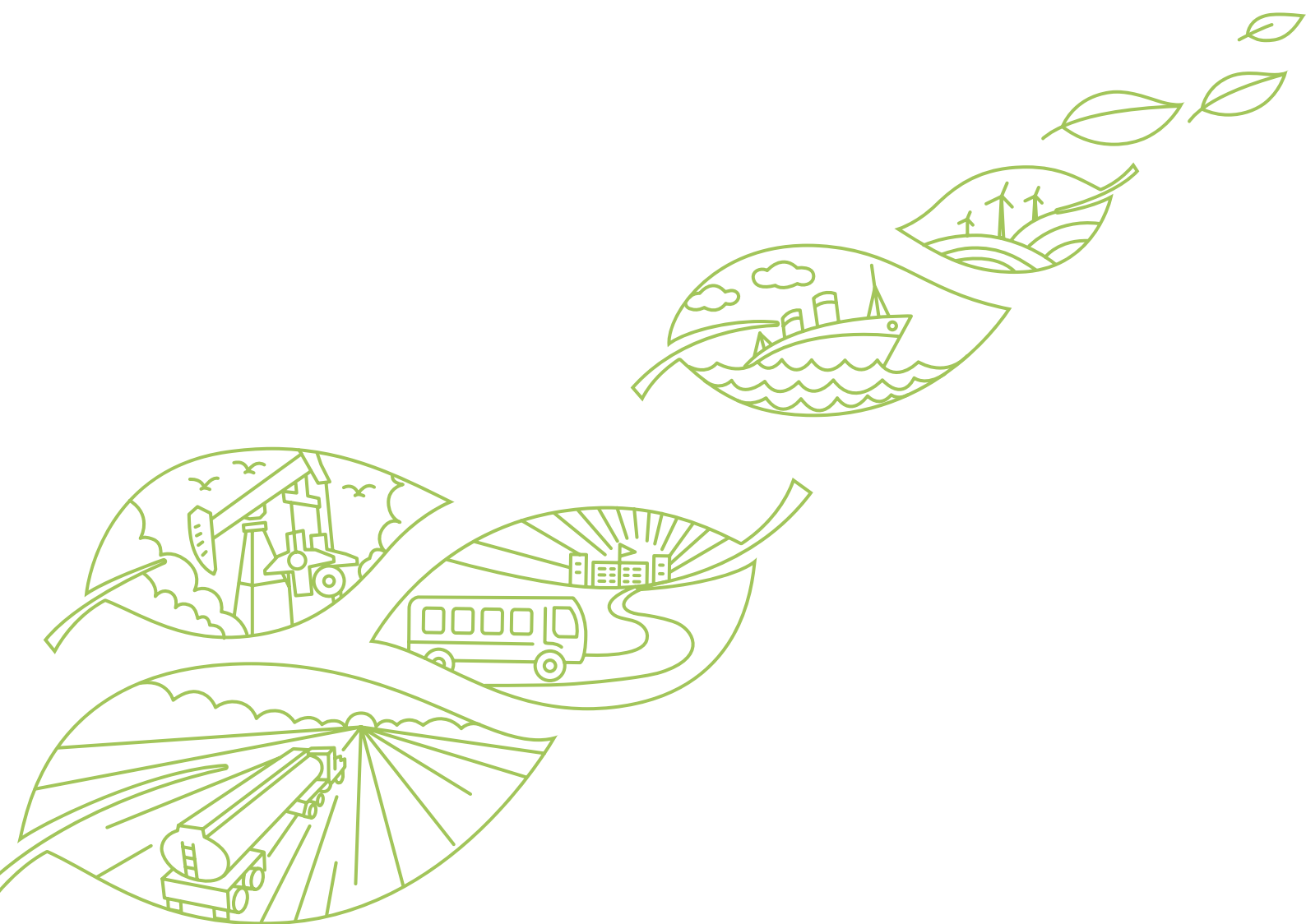




2011

可持续发展报告

SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT



中国石油化工股份有限公司



公司概况

中国石油化工股份有限公司（以下简称“中国石化”或“本公司”，英文简称 Sinopec）是一家从事石油、天然气的勘探、开采和贸易，石油产品的炼制与销售及化工产品的生产与销售的上、中、下游一体化的能源化工公司。

● 石油、天然气勘探及开发业务

中国石化是中国第二大石油、天然气生产商。2011 年本公司原油产量 321.73 百万桶，天然气产量 5,170.7 亿立方英尺。2011 年底本公司剩余油气可采储量为 3,966 百万桶油当量。

● 炼油业务

中国石化是中国最大的炼油企业，生产汽油、柴油、航空煤油、润滑油、燃料油及多种化工原料和其它石油产品。2011 年底本公司拥有炼油综合加工能力 2.30 亿吨 / 年，原油加工量达到 2.17 亿吨。

● 成品油营销业务

中国石化在中国拥有完善的成品油销售网络。2011 年底，自营加油站 3 万余座，成品油总销量 16,232 万吨，成品油零售量超过亿吨，每天为约 2,000 万顾客提供加油服务。

● 化工业务

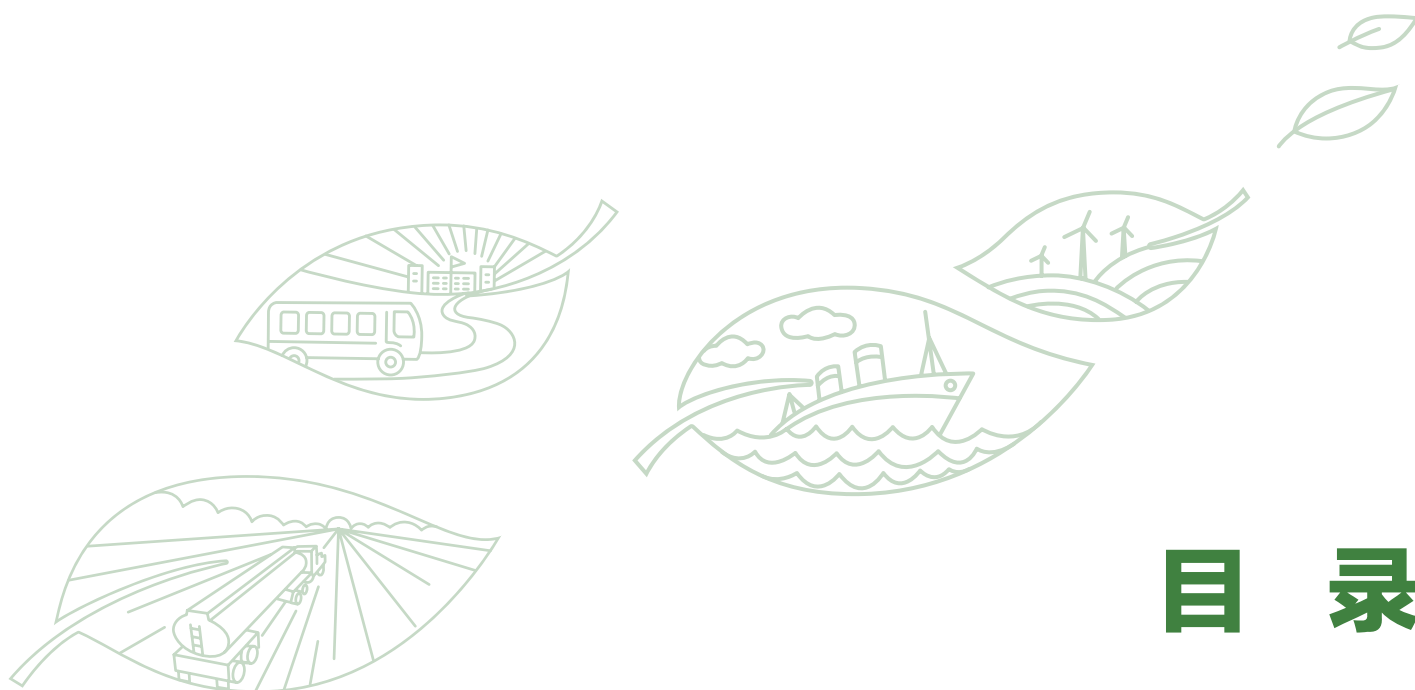
中国石化是中国最大的化工产品生产商和分销商。公司的主要化工产品包括乙烯、合成树脂、合纤单体及聚合物、合成纤维和合成橡胶。2011 年底本公司乙烯生产能力为 942.5 万吨 / 年，每年向社会提供超过 5,000 万吨化工产品。

● 国际贸易

中国石化从事原油、石化产品以及设备材料的进出口贸易。2011 年全年实现原油贸易总量 2.34 亿吨，成品油贸易总量 5,000 万吨。化工产品、设备材料等国际贸易实现快速发展，液化天然气贸易谈判取得进展。

● 科技研发

中国石化利用一体化优势，产销研相结合，突出核心技术与专有技术开发，在对传统业务形成技术支撑的同时，寻求新业务领域的技术突破。截至 2011 年底，中国石化拥有中国科学院和中国工程院院士 20 位、专职研发及设计人员 2.8 万人，累计申请国内外专利 15,963 件，获得授权专利 7,628 件；获国家最高科学技术奖 1 项、技术发明奖 47 项、科技进步奖 300 项。



目 录

董事长致辞.....	02
建设世界一流能源化工公司	04
社会责任实践	07
公司治理	09
利益相关方	13
1 持续保障能源	16
2 提供优质服务	24
3 安全稳定运营	34
4 绿色低碳发展	42
5 悉心关爱员工	52
6 竭诚回报社会	60
展望 2012	68
社会评价	70
2011 年社会责任大事记	72
第三方评价	74
关于本报告	75

董事长致辞

亲爱的朋友：

承蒙您的关心与支持，在刚刚过去的 2011 年，中国石化取得了良好的业绩，在此谨代表董事会和公司全体员工向您表示衷心感谢！

中国石化是一家规模庞大、产业链完整、资源丰富的一体化能源化工公司，秉承“发展企业、贡献国家、回报股东、服务社会、造福员工”的经营宗旨，在自身发展的同时，支持了国家经济建设，同时带动相关产业进步，为百姓的“衣食住行”提供了能源保障和优质服务。2011 年，顺应国内外市场变化和自身发展要求，中国石化进一步明确了将“建设世界一流能源化工公司”作为发展目标，确定在原有资源战略、市场战略、一体化战略、国际化战略的基础上新增差异化战略和绿色低碳战略，建立完善了具有中国石化特色的发展模式。

2011 年，经过全体员工的不懈努力，中国石化各项业务均取得了较好发展，公司营业收入人民币 25,057 亿元，同比增长 31.0%；归属于母公司股东的净利润人民币 717 亿元，同比增长 1.4%；向中央和地方政府上缴各种税费人民币 2,838 亿元；向股东派发股息人民币 260 亿元；公司总资产人民币 11,301 亿元，同比增长 14.7%。2011 年，中国石化为消费者提供 1.62 亿吨成品油、5,080 万吨化工产品。有力地支撑了国民经济发展，保障了股东权益，满足了消费者需求。

2011 年，我们积极回应社会关切，开展了“打造高度负责任、高度受尊敬企业”的大讨论，进一步增强了全体员工的大局意识、责任意识和奉献意识，不断塑造高度负责任的企业形象，并努力使之转化为企业核心竞争力；我们积极开展“为民服务创先争优”活动，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，不断提高服务水平和社会公众及全体员工的满意度。

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。2011 年，中国石化国内外油气储量产量持续增长，通过加快拓展海外油气资源，多元化国际贸易，炼油装置高负荷运行，持续推进油品质量升级，有效地支撑了经济社会发展对能源的需求。四季度，在部分地区成品油供应紧张，境内成品油价格严重不到位，炼油经营大幅亏损的情况下，仍采取装置满负荷运行、减少出口、扩大进口等多种措施保障市场供应。

中国石化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，每天通过 3 万座加油站及销售网络为 2,000 多万顾客加油。2011 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 2.6 万吨。不断加大投入，加强技术创新，调



董事长傅成玉先生

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。

中国石化始终高度重视安全生产、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。在生产经营规模不断扩大的情况下，万元产值综合能耗、工业取水量、外排废水 COD 量、二氧化硫排放量分别下降 0.7%、2.0%、16.9% 和 9.8%。节约 54 万吨标准煤，相当于减排二氧化碳 133 万吨，节水 1,995 万吨。

公司坚持以人为本，悉心关爱员工。我们加快推进人才通道建设，大力实施人才培训工程，积极做好帮扶救助工作，关爱女工，关心离退休老同志的生活，尊重外籍员工的文化差异，促进了员工与公司的共同发展。

积极参与公益事业，促进社会的和谐稳定。采取各种措施全力保障“三夏”、“三秋”的油品供应。积极开展扶贫援藏，一批扶贫援藏的惠民基础设施建成投用，建成海拔最高的希望小学，有效改善了当地人民的生活条件。赞助“健康快车”，使 3,000 多名贫困家庭白内障患者重见光明。公司荣获由新华社主办的“中国企业社会责任杰出企业奖”，荣获中国民政部授予的“中华慈善奖”。

作为联合国全球契约组织成员，中国石化秉承可持续发展理念，积极参与联合国全球契约组织的活动，我们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，努力促使企业与社会、环境的协调发展。

朋友们，我们已踏入 2012 年，开启了建设世界一流能源化工公司的新航程。我们将继续遵守联合国全球契约十项原则，秉承“发展企业、贡献国家、回报股东、服务社会、造福员工”的经营宗旨，落实科学发展观，转变增长方式，积极实施资源战略、市场战略、一体化战略、国际化战略、差异化战略和绿色低碳战略，注重从持续保障能源供应、向消费者提供优质产品和服务、保持安全稳定运营、实现绿色低碳发展、悉心关爱员工、竭诚回报社会等方面履行企业社会责任，不断提升企业竞争力和可持续发展能力，努力打造高度负责任、高度受尊敬的世界一流能源化工公司。

我们期待着您的关心、支持和帮助，愿与您一起努力，实现共同发展！

傅成玉
董事长

二〇一二年三月二十三日

建设世界一流能源化工公司

2011 年，中国石化根据世界和中国发展形势的新变化、新趋势和新要求，提出了“建设世界一流能源化工公司”的发展目标。同时，对公司原有发展战略——资源战略、市场战略、一体化战略、国际化战略进行了适当的调整和完善，新增加了差异化战略、绿色低碳战略。

我们将在新的发展目标和新的发展战略的指导下，加快转变发展方式，以优化结构为抓手，以改革创新为动力，更加突出发展质量和效益，更加突出技术进步，更加突出绿色低碳，更加突出以人为本，充分发挥各类资源优势，加快构建资源节约型、环境友好型企业，推动企业可持续发展。

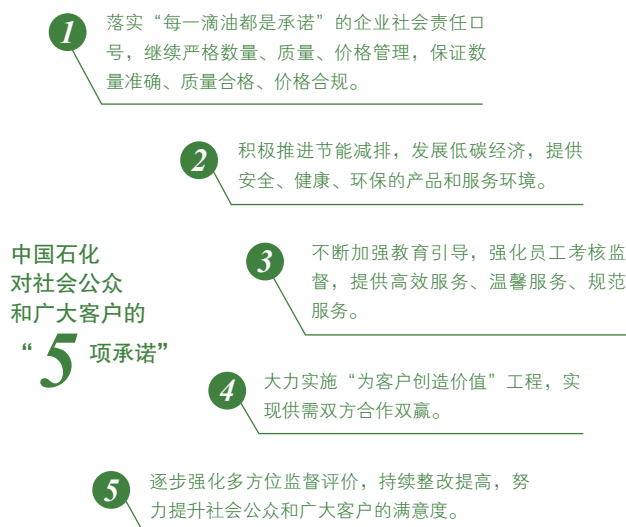


● 开展“打造高度负责任、高度受尊敬企业”大讨论

2011年，我们深入开展了“打造高度负责任、高度受尊敬企业”大讨论，从管理层到普通员工，大家围绕“责任是什么、如何负责任、如何才能受尊敬”等问题畅所欲言。广大员工达成共识，要进一步增强大局意识、责任意识和奉献意识，进一步弘扬艰苦奋斗、勤俭办企业的优良传统，齐心协力，共同把中国石化打造成具有高度社会责任感、高度受尊敬的企业，并将之转化为企业的核心竞争力，促进公司持续有效和谐发展。

● 为民服务创先争优

2011年，我们深入开展“为民服务创先争优”活动，从客户、员工最需要的地方做起，从客户、员工最不满意的方面改起，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”，全面提高公司的服务水平和内外两个满意度。



中国石化开展“打造高度负责任、高度受尊敬企业”大讨论



“干好今天的工作就是履行责任，干好每天的工作才能赢得尊重。”

胜利油田胜利采油厂采油二矿采油22队 陈建华



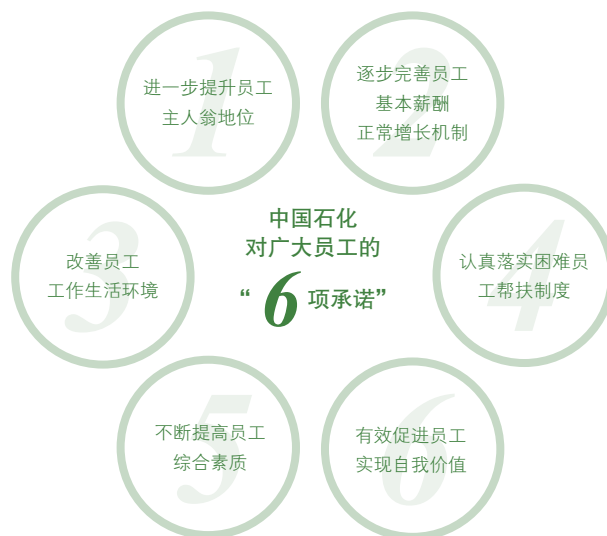
“‘大家’都做好本职工作，都要有责任心，才能负起责任；还要不断提升自身素质，这样才能负好责任。两者缺一不可。”

广州石化炼油三部 詹强



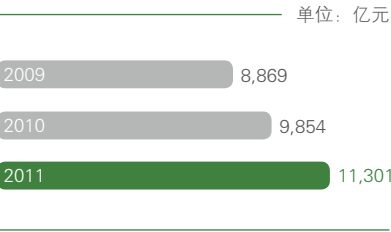
高度负责任、高度受尊敬 = 领导真诚关心每一位员工，员工贴心服务每一位顾客，顾客与企业之间彼此信任。

中国石化北京石油思想政治工作处 刘尧

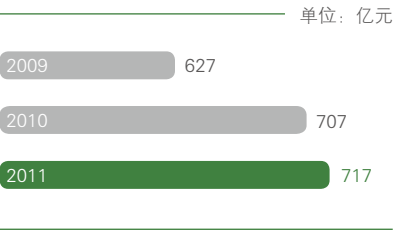


● 主要经营业绩及社会责任相关数据

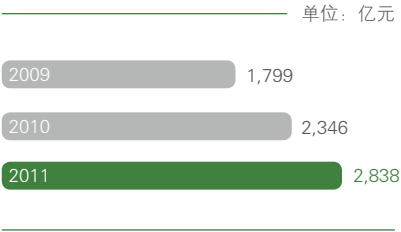
总资产



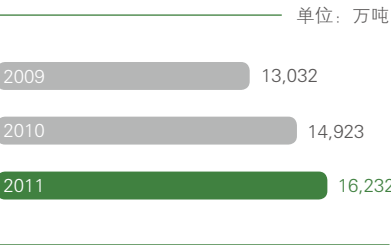
归属于公司股东的净利润



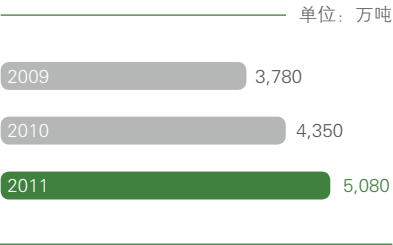
向中央和地方政府上缴的各项税费



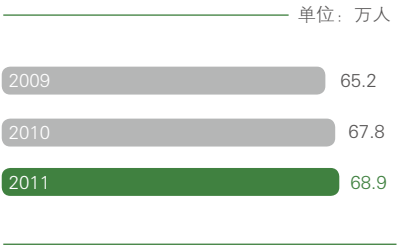
成品油经营量



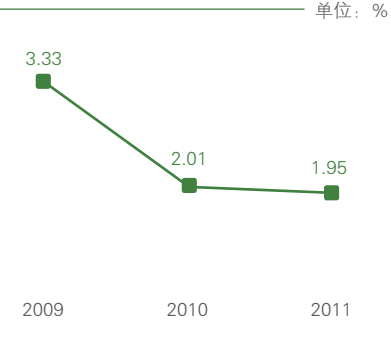
主要化工产品经营量



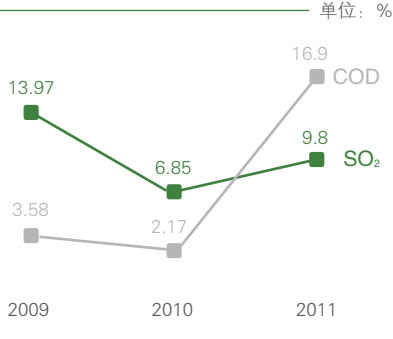
用工总数



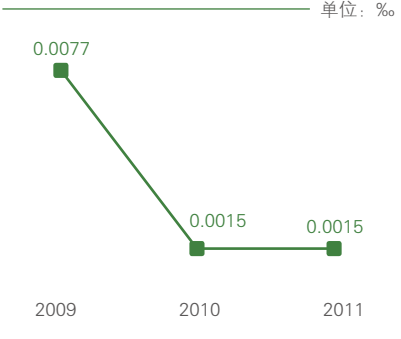
工业取水量同比降幅



外排废水COD量、SO₂排放量同比降幅



千人事故死亡率



社会责任实践

2011年，我们以“每一滴油都是承诺”的社会责任理念为核心，全面深化推进企业社会责任（CSR）的各项工作。不断加强公司治理，为社会责任工作的顺利推进提供坚实的体制保障；不断完善与利益相关方的沟通机制，使其更多地参与到企业的运营中，促进企业发展与利益相关方和谐共赢。

■ 责任管理基础

我们始终重点关注企业运营对经济、社会、环境、资源、文化的影响，引导企业持续提升价值创造能力和核心竞争力，全面履行好企业社会责任。

■ 2011年责任实践进展

进一步加大考核力度，对出现问题的内部企业实行“一票否决”，整体保持了安全生产、清洁生产、和谐稳定的好形势。

■ 责任管理基础

加强责任沟通是我们推进企业社会责任工作的重要内容。

让利益相关方更多地参与到企业的运营中，使我们能够深入地了解和充分考虑利益相关方需求，并积极带动合作伙伴履行社会责任，促进企业发展与利益相关方和谐共赢。

■ 2011年责任实践进展

不断完善社会责任沟通体系，通过多种方式加强社会责任的沟通。

- 参与国内外各种社会责任交流
- 建立社会监督员机制
- 设立CSR网络专栏
- 持续发布CSR报告
- 召开社会责任培训视频会
- 走进高校授课
- 请利益相关方走进中国石化
- 征集客户意见

■ 责任管理基础

“每一滴油都是承诺”社会责任理念的提出，使我们的社会责任工作更紧密地与公司的战略、日常运营、企业文化和社会实践等方面相融合，更好地推动所属企业履行CSR。

■ 2011年责任实践进展

继续加强学习培训，将CSR理念融入到我们国内外业务运营中。开展了“建设世界一流能源化工公司”和“打造高度负责任和高度受尊敬的公司”的大讨论，进一步明确了企业的使命和责任。

■ 责任管理基础

通过全面了解利益相关方的需求，重点关注能源供应、服务客户、安全运营、绿色发展、员工发展和社会公益等六大CSR核心议题。

■ 2011年责任实践进展

在原有发展战略基础上，增加了差异化战略和绿色低碳战略，相应地将社会责任核心议题进行了调整完善。

■ 责任管理基础

初步建立了CSR管理的组织体系、制度体系 and 责任体系。

公司于2009年成立中国石化CSR工作领导小组，由办公厅担任CSR主管部门，保证公司社会责任理念得以贯彻落实到日常工作中。

■ 2011年责任实践进展

进一步完善社会责任管理的组织体系，单独设立专门管理社会责任工作的部门，设置了社会责任管理的专职工作人员，强化和细化了公司社会责任综合管理工作。

■ 责任管理基础

积极通过各种方式大力推进社会责任研究工作。

与中国社会科学院企业社会责任研究中心建立了企业社会责任研究基地。

我们对未来中长期企业发展所面临的国际和国内经济、社会、技术、行业等各方面的发展趋势进行了分析，剖析了世界机构和企业在社会责任方面的发展动向，以进一步指导我们更科学地开展社会责任实践工作。

■ 2011年责任实践进展

- 研究和编撰《每一滴油都是承诺》社会责任实践专著
- 世界和中国宏观经济发展形势研究
- 中国石化节能减排现状、问题及发展研究
- 中国石化未来5-10年发展环境研究
- 国外页岩气发展研究等

创建中国石化首家社会责任示范基地

2011年5月31日，公司举行中国石化社会责任报告发布会暨公众开放日活动，授予燕山石化分公司为中国石化首家社会责任示范基地。

近年来，燕山石化加快转变发展方式，进一步加强与地方政府合作，积极改善生产、生活环境，加大社区改造力度，打造宜居燕山，共同创造安全优美的工作生活环境，探索出一条可持续发展道路。燕山石化用10年时间走完发达国家20多年的油品升级之路，并不断加快石化新材料产业基地的建设步伐。

“十一五”期间，原油加工量提高38%，万元产值综合能耗下降26%，水耗下降67%，二氧化硫排放总量下降46%，连续4年保持石化生产生活区空气质量好的成绩，为首都碧水蓝天做出了贡献。



中国石化燕山石化厂区

履行全球契约，我们在行动



中国石化积极倡导和促进企业可持续发展，力求成为工商界在环境保护和可持续发展的领先者。多年来，中国石化积极支持全球契约倡导的各项倡议并切实践行。

2004年11月中国石化加入联合国全球契约，将可持续发展纳入到企业的战略决策。

自2005年起，公司已建立起贯彻包括人权、劳工、环境和反腐败等十项原则的企业社会责任保障体系。

自2006年，按照全球契约十项原则每年编制中国石化可持续发

展报告，向全球契约网站递交报告，并向社会发布报告。

2011年6月，中国石化董事长傅成玉先生作为新任理事出席了联合国全球契约理事会，并呼吁商界要加强合作，解决全球面临的问题和挑战。11月，中国石化成为全球契约中国网络首届轮值主席单位，傅成玉董事长担任首届轮值主席。

在推动本企业可持续发展的同时，中国石化积极带动更多的合作伙伴企业推进可持续发展。2007年4月起持续推进“企业社会责任1+3”项目，即一家企业带动各自供应链的三家企业做好企业社会责任，共同推动经济、社会和环境的协调发展。



董事长傅成玉出席联合国全球契约理事会

公司治理

中国石化致力于发展成为“世界一流能源化工公司”，良好的公司治理是中国石化实现这一企业愿景的重要基石。随着公司治理结构的不断完善，将为我们实现发展目标奠定坚实的组织保障。

我们持续提升公司治理水平，维护和平衡股东、客户、员工及社会等利益相关者的利益，在做大做强、创造更多物质财富的同时，履行负责任的商业实践和商业道德，建设资源节约型、环境友好型企业，践行绿色低碳发展，实现发展企业、贡献国家、回报股东、服务社会、造福员工的宗旨；强化规范运作，加强内部控制建设，提高公司科学决策和防范风险能力。

股东大会、董事会、董事会下设的专门委员会、监事会、总裁班子均各司其职，有序规范运作，并自觉接受资本市场各方和社会公众的监督。2011 年共组织召开 3 次股东大会、6 次董事会会议、4 次董事会审计委员会会议、1 次发展战略委员会

会议、1 次薪酬与考核委员会会议。2011 年 4 月，原董事长苏树林先生由于工作调整辞去中国石化董事长、董事职务，5 月公司股东大会和董事会选举傅成玉先生为中国石化董事、董事长，顺利完成董事会成员调整。董事、监事和相关高级管理人员认真参加履职培训及后续培训。独立董事加强与董事长、管理层、外部审计师以及内部审计部门的沟通，并积极参与对下属企业的调研考察，为公司的发展建言献策。适应资本市场变化，完善基础制度建设，公司制订并执行《董事会秘书工作制度》和《内幕信息知情人登记制度》等。继续做好信息披露和投资者关系工作，畅通与投资者的沟通渠道，不断提高透明度，注重投资者回报，积极维护投资者利益。

2011 年中国石化获得资本市场好评，荣获中国证券金紫荆奖“最受两地投资者欢迎的上市公司”、“海外最具品牌影响力的中国上市公司”等多项殊荣。

股东大会（次）

3

董事会会议（次）

6

董事会审计委员会会议（次）

4

发展战略委员会会议（次）

1

薪酬与考核委员会会议（次）

1

● 董事名单

姓名	在中国石化的职务
傅成玉	董事长
王天普	副董事长、总裁
张耀仓	副董事长
章建华	董事、高级副总裁
王志刚	董事、高级副总裁
蔡希有	董事、高级副总裁
曹耀峰	董事
李春光	董事
戴厚良	董事、高级副总裁
刘运	董事
李德水	独立非执行董事
谢钟毓	独立非执行董事
陈小津	独立非执行董事
马蔚华	独立非执行董事
吴晓根	独立非执行董事

● 监事名单

姓名	在中国石化的职务
王作然	监事会主席
张佑才	监事会副主席、独立监事
耿礼民	监事
邹惠平	监事
李永贵	独立监事
周世良	职工代表监事
陈明政	职工代表监事
蒋振盈	职工代表监事
俞仁明	职工代表监事

● 其他高级管理人员名单

姓名	在中国石化的职务
王新华	财务总监
张克华	副总裁
张海潮	副总裁
焦方正	副总裁
雷典武	副总裁
凌逸群	副总裁
陈革	董事会秘书

中国石化获评“中国最佳管理公司”

2012年第1期《欧洲货币》杂志公布亚洲最佳管理公司评选结果，中国石化获评“中国最佳管理公司”。

2月2日，欧洲货币集团执行总裁 Neil Osborn 先生专程到北京向中国石化颁发此奖，公司董事长傅成玉出席仪式。Neil Osborn 先生对近年来中国石化在公司治理、履行社会责任、国际化经营及绿色低碳发展等方面所做的工作及取得的成绩表示赞赏。

傅成玉表示，中国石化将一如既往地提升公司治理水平，加强国际合作，推进绿色低碳发展，践行“发展企业、贡献国家、回报股东、服务社会、造福员工”的宗旨，为把中国石化建设成为世界一流能源化工公司而不懈努力。

中国石化已先后两次获得该杂志评选的“亚洲最佳管理公司”称号，其中2010年被评为“亚洲最佳管理能源公司”。

守法合规

- 编辑出版《边学边练——企业社会责任法律法规》，将与企业社会责任相关的法律条文进行具体阐释，发放范围覆盖中国石化百余万员工。
- 完善境内业务 7 大类 220 份标准合同示范文本，促进规范管理。通过在合同中约定 HSE、质量、廉洁等条款，在与承包商、供应商、采购商等签署合同中体现社会责任。
- 开发合同管理信息系统，在 87 家下属企业推广上线运行，使守法合规嵌入信息化管理全流程中。

审 计

- 公司审计部门共开展各类审计项目 1,121 项，同时审计工程预结算、招投标、合同协议等 5,506 项，提出并被采纳审计意见和建议 1,466 条。
- 围绕公司生产经营管理的关键方面或环节，坚持抓重点、抓关键、抓薄弱环节、抓风险大的领域、抓精细化管理经验的总结和推广，开展管理和效益审计 227 项，促进企业规范诚信经营、精细化管理、防范风险、提高效率。
- 开展经济责任审计 138 项，促使领导人员不断增强依法经营意识，认真履行经济责任、切实规范权力运行。
- 加强内控独立评审。对公司业务流程、2,100 多个控制点进行全面梳理；对部分企业开展评审，促进企业规范经营管理。
- 开展固定资产投资审计 335 项，分析存在问题的原因，落实问责，督促整改，促进进一步提升项目建设管理水平。

反垄断

- 倡导公平竞争，反对市场垄断行为，严守中国有关反垄断、反不正当竞争的法律法规。
- 始终恪守诚信经营、公平竞争的原则，尊重竞争对手，尊重知识产权，尊重消费者权益。遵守各投资国、贸易国和服务对象国反垄断方面的法规，坚持合作共赢，保护利益相关方的权益。

内部控制

- 形成了全面覆盖的内部控制体系，并根据外部监管和内部管理变化，逐年修订更新、补充完善。
- 开发内控管理信息系统，不断提升执行力。
- 初步建立了风险管理相关标准，研究制定重要、重大风险管理方案及措施，编制全面风险管理报告。同时注重与内部控制建立对应关系，将风险植入内控制度，强化管控。

纪检监察

- 加强对国家和中国石化重大决策部署贯彻落实情况的监督检查。继续开展工程建设领域突出问题专项治理，取得了明显成果。
- 深化业务公开。加强业务公开信息系统功能开发，2011 年又有 25 家单位成功上线运行，业务公开工作实现全覆盖。全年公开业务信息 445 万多条，同时不断提高网上监督的效率，深化廉洁从业观念、查堵漏洞、提升效益。
- 深化效能监察。全年效能监察立项 457 项，完成 342 项，提出管理建议 4,215 条，建章立制 1,728 项（条），修订完善 15 项重点业务《监督规程》，避免、挽回经济损失、节约资金、增加经济效益共计人民币 6.75 亿元。对重点工程项目开展派驻督查和重点督察，打造优质、高效、廉洁的“阳光工程”。严格供应商管理，进一步杜绝违规违纪行为。

反腐败

- 进一步完善惩治和预防腐败体系。按照《惩防体系建设 2008-2012 年工作规划》，将 2011 年的 54 项任务分解落实，对 5469 个单位落实责任制情况进行了检查。
- 结合新情况和新特点，制定反腐倡廉制度 1,447 项，修订制度 3,708 项。
- 深入开展巡视工作，强化权力监督制约。新建和完善 13 项巡视制度，推动问题整改，帮助企业改进管理，提高管理层素质和能力。
- 强化廉洁从业教育和监督工作。1.1 万人次接受反腐倡廉课程教育。2.3 万人听取了廉洁从业先进典型事迹专场报告会和视频报告会；7.4 万人签订了《廉洁自律承诺书》。

网上采购，打造阳光工程

近年来，我们将统一、标准的采购业务流程嵌入电子商务系统，每笔业务的过程信息和结果信息都实时记录在案，公司内部和客户可随时查阅，使公司对采购业务“科学决策、操作公开、过程受控、全程在案、永久追溯”的管理要求得到了固化和强制执行。2011年，公司网上采购金额超过人民币2,500亿元，95%以上的生产建设物资已经实现网上采购。网上采购金额累计超过人民币1.2万亿。

2011年，公司网上采购金额超过（人民币亿元）

2,500

生产建设物资实现网上采购超过

95%

网上采购金额累计超过（人民币亿元）

12,000

中国石化任何人都不能游离于制度管理之外

4月13日，新华网等媒体报道称广东石油分公司购买高档酒，引发公众议论。中国石化对此高度重视，4月14日召开专题会议，并成立联合调查组，立即对购买高档酒问题展开调查。同时暂停广东石油分公司总经理鲁广余的工作，责令其配合调查。4月15日~23日，中国石化联合调查组在广东、江苏、山东等地开展了大量实地取证工作，调取收付款凭证、销售发票等相关证据，对购买高档酒问题进行调查核实。4月25日，中国石化召开媒体见面会，通报了对下属广东石油分公司违规购买高档酒事件的调查结果，决定免去相关责任人职务并给予经济处罚。中国石化董事长傅成玉指出，中国石化任何人都不能游离于制度管理之外，这件事损害了公司利益，影响了公司形象，严重伤害了关心支持中国石化成长发展的广大社会公众和广大干部员工的感情。公司认真汲取此次事件的深刻教训，在中国石化开展了内部大检查和大讨论，自查自纠，发现问题立即整改。同时，从完善内部管理制度入手，加强管理，加强审计和纪检监察，取得了良好成效。



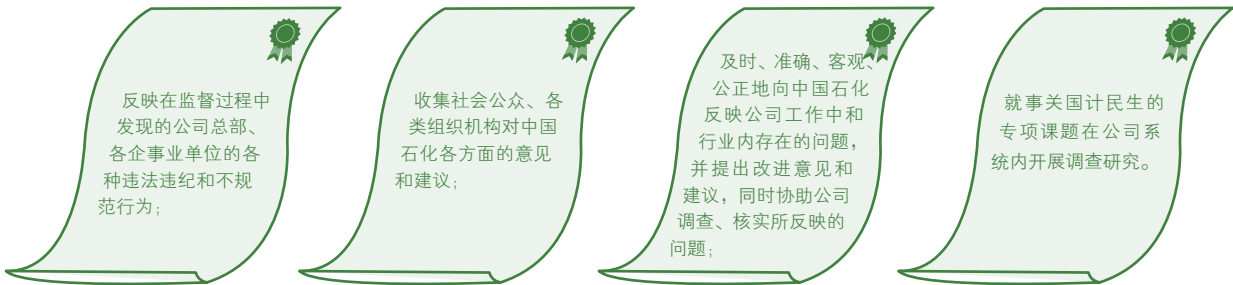
利益相关方

我们的利益相关者，包括政府、员工、股东及债权人、客户、商业伙伴、社区及公众、非政府组织和有关机构等。来自利益相关方的信任和支持是我们持续发展、稳健成长至关重要的条件。我们同各利益相关者积极构建相互支持、互利友好的合作共赢关系，推动实现经济增长、环境保护和社会进步的协调发展。



积极创新社会责任管理工作，建立社会监督员沟通机制。为了更好地改进我们自身的工作，加强与利益相关方的沟通，2011 年 5 月 31 日，中国石化正式聘请来自企业外部的高校教授、社会评论员、网络精英、证券分析师、消费者代表等 13 名社会监督员，并建立了与社会监督员畅通的沟通机制。

赋予社会监督员多项授权



 中国石化召开社会监督员座谈会



2011 年 4 月 25 日，中国石化发布《关于欢迎社会监督的有关决定》，决定聘请社会监督员，定期组织社会各界到中国石化了解情况。同时，公开了媒体垂询电话：010-59969810。

2011 年 5 月 31 日，中国石化首次聘请 13 名社会各界人士担任社会监督员，以更加开放的方式自觉接受社会监督，促进企业发展，更好地服务社会。

2011 年 8 月 1 日，中国石化召开社会监督员座谈会，董事长傅成玉向 7 名社会监督员介绍了公司经营管理有关情况。社会监督员从尽可能公开相关信息、加强与社会公众沟通、适应新媒体发展趋势、拓展

传播方式、解答公众关心的问题、加强内部管理、推进内部改革、提升市场竞争能力等方面提出了意见和建议。

傅成玉先生代表公司对社会监督员表示感谢，强调中国石化要时刻接受公众监督，不断改进工作中的不足，提高服务社会和服务消费者的水平。不断完善双方的沟通机制，切实发挥监督作用，助推企业又好又快发展。

继续强化个性化服务，与投资者紧密沟通。2011 年中国石化继续采取“请进来、走出去”的策略加强与投资者的沟通，努力做到令投资者满意。全年参加资本市场会议 34 次，一对一和小组会议 222 场，接待投资者来访超过 169 批次。同时，公司还安排国际投资机构赴下属企业调研考察。

资本市场会议（次）

34

一对一和小组会议（场）

222

接待投资者来访超过（批次）

169

走进中国石化——媒体行



2011 年，为了让更多的大众了解中国石化的产业链条和运营情况，我们邀请了国内部分媒体记者，走进广东石油分公司、广州石化以及新疆的西北油田、塔河分公司、新疆石油分公司，亲临油田、炼厂车间、加油站和油库一线参观，使媒体对我们的产业链有了更直观和完整的认识。

媒体记者们登上油田钻井平台、步入炼厂操作室、走进油站和油库，切身体验企业生产流程，感受一线工人的精神面貌。每到一站，大家都主动与员工深入交流，向工作人员详细询问，关注石化企业的发展变化。

南方日报经济新闻中心副主任姜玉龙表示，“石化产业工人的奋斗精神曾激励一代人，现在石化职工的奉献精神仍然值得关注。”广东电视台新闻中心主任助理李秀生在参观现场赋诗六首，并表示要对加油站和油库一线员工的艰苦工作进行专题策划宣传。

中国石化与投资者增进了解



中国石化非常重视投资者关系工作，始终保持与市场、投资者的良好沟通，增强相互了解和理解，保持公司公开透明，获得了投资者和市场的好评，树立了良好的资本市场形象。

2011 年 12 月 15 日，中国石化召开 2011 年度第二次临时股东大会。董事长傅成玉与投资者就公司生产经营、发展战略等投资者关心的问题进行了沟通。



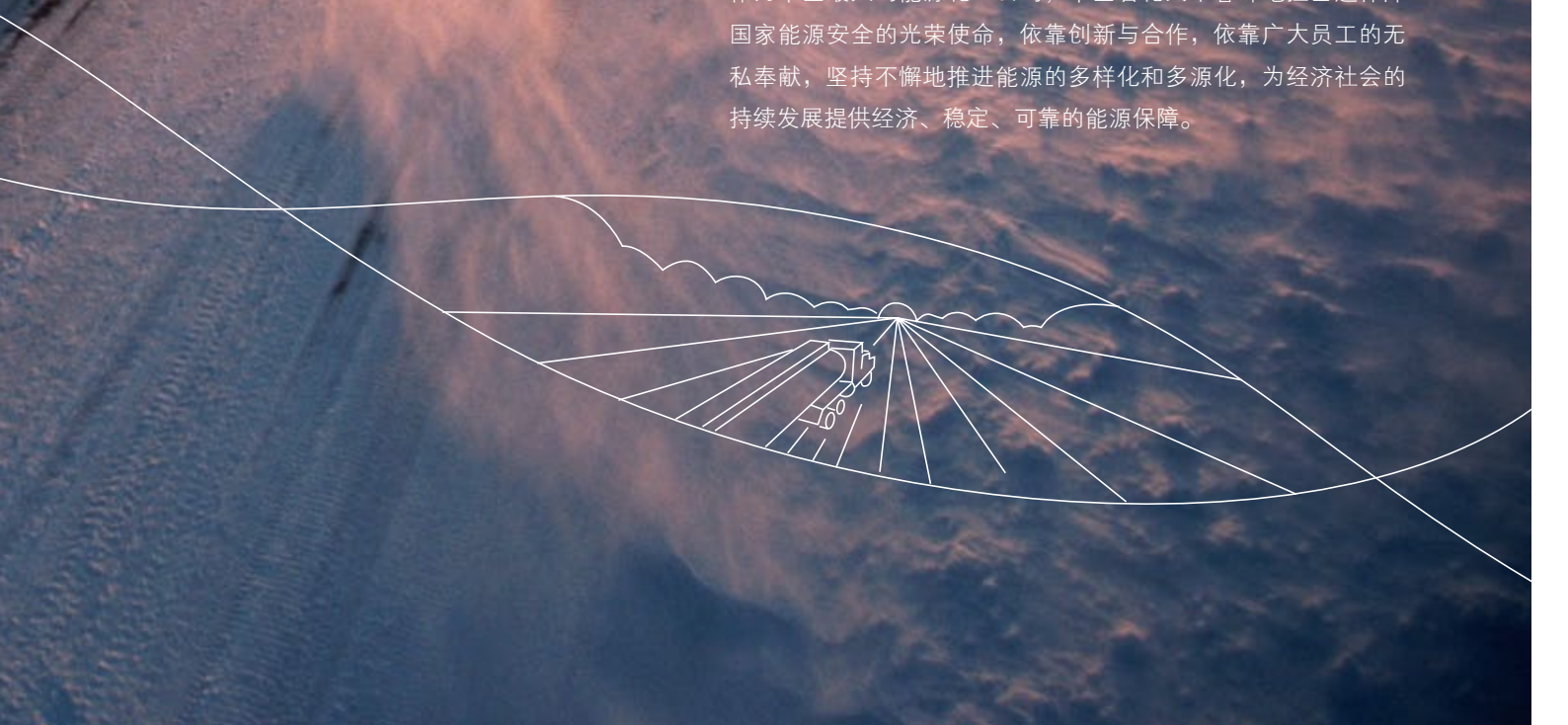
持续保障能源

能源为经济社会的发展进步提供了源源不断的动力。未来能源需求仍将持续增长，石油、天然气、煤炭等化石能源仍将在能源供应中占据主要地位，同时可再生能源快速发展，成为重要的补充。





作为中国最大的能源化工公司，中国石化义不容辞地担当起保障国家能源安全的光荣使命，依靠创新与合作，依靠广大员工的无私奉献，坚持不懈地推进能源的多样化和多源化，为经济社会的持续发展提供经济、稳定、可靠的能源保障。





1.1 夯实资源基础

近年来中国石化持续加大能源领域的投资力度，加快能源发展步伐，从国内到国外，从石油到天然气，从常规资源到非常规资源，从化石能源到可再生能源，实现了资源总量增长和能源结构优化，供应基础持续增强。

◎ 持续加大投资力度

能源的开发需要持续、大量的资金投入。近年中国石化不断加大上游油气业务投资力度，投资金额从2006年的人民币394亿元增加到2011年的人民币718亿元，2006–2011年累计投入人民币3,667亿元。

上游油气业务投资金额（人民币亿元）



2006–2011年油气业务累计投入金额（人民币亿元）

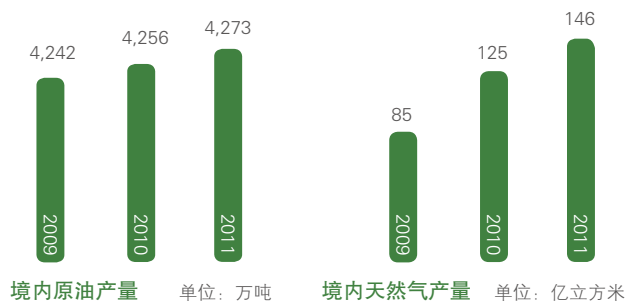


◎ 努力实现增储上产

2011年中国石化继续贯彻“稳定东部、加大西部、加快南方、推进海域、突破非常规、依靠科技、打造长板”的资源战略，并先后启动了胜利油田、鄂尔多斯盆地、塔里木盆地、四川盆地和非常规油气增储上产“五大会战”，依靠理论创新、科技创新和管理创新，努力实现高水平、高效益发展。

2011年，勘探成果丰硕，取得5个重大突破、8个重大进展、4个重要发现、10个重要成果；全年新增石油可采储量3,923万吨，新增天然气可采储量221亿立方米，为中国石化夯实了资源基础。2011年油气当量产量407.91百万桶。

在境内，2011年，中国石化生产原油4,273万吨，其中西部油区产量846.6万吨，产量持续增加；生产天然气146亿立方米。



中国石化胜利油田宁东油区



中国石化安哥拉 Greater Plutonio 油田海上作业平台

从胜利走向胜利，中国石化胜利油田发现 50 年产油 10 亿吨

胜利油田是中国石化第一大油田，也是中国第二大油田。从 1961 年到 2011 年的半个世纪中，胜利油田连续 28 年探明储量超过 1 亿吨，累计石油探明地质储量 50 亿吨；连续 15 年年均产油 2,700 万吨，累计生产原油 10 亿吨，占同期中国原油总产量的五分之一。

胜利油田的发展史是一部艰苦奋斗、顽强拼搏的创业史，一部技术进步、管理创新的攻坚史，一部忠于祖国、报效社会的奉献史，一部培养人才、锻炼队伍的育才史。

◎ 加快海外资源引进

2011 年，面对中东北非局势动荡局势，中国石化加快推进原油进口来源多元化，加强国际合作，拓展来源渠道，分散供应风险；采取多种贸易方式，优化物流运输，扩大国际贸易总量，从而有效保障了国内油气资源稳定供应。

2011 年，中国石化原油贸易总量达到 2.34 亿吨，同比增长

25.8%。与此同时，中国石化加快引进海外天然气资源，目前，中国石化已经与有关资源方签订 630 万吨 / 年 LNG 资源长期购销合同。

◎ 拓展新的能源领域

中国石化注重发展新能源，包括煤层气、页岩气、页岩油等非常规油气资源，生物柴油、生物航煤等生物质能源以及煤炭等。

2011 年，中国石化非常规能源勘探取得重大进展，相继在延川南、织金及和顺区块取得煤层气发现；在鄂西渝东建南地区、川东北元坝地区取得页岩气发现；在河南油田泌阳凹陷深凹区开钻中国石化首个页岩油水平井。

2011 年，中国石化生物航煤研发成功实现工业放大生产，成为国内首家拥有自主生物航煤生产技术且具有批量生产能力的企业。

预计到 2020 年，中国石化配置煤炭资源量将达到 300 亿吨以上，权益煤炭产量达到 4,000–4,500 万吨，生物质能源产量达到 400 万吨油当量，非常规油气资源产量达到 400 万吨油当量。

1.2 打造一体化产业体系

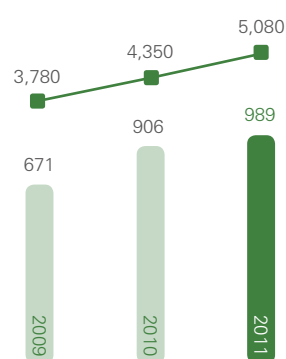
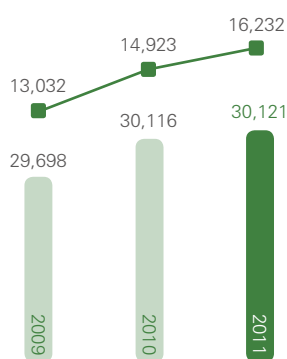
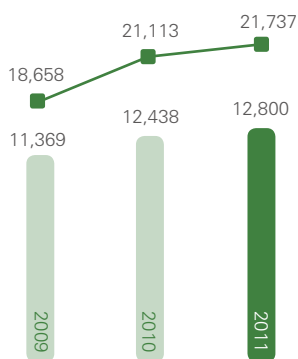
石油和天然气等一次能源只有经过炼油厂和化工厂的后续处理和深度加工，才能转化为广大客户直接使用或者进一步生产制造的最终产品和中间产品。为此，中国石化在不断夯实资源基础的同时，注重建立和完善研发、生产、配送和销售环节，通过独具特色的上下游一体化产业体系，确保能源供应，全力服务客户。

中国石化是中国最大、世界第二大炼油商，环渤海湾、长三角和泛珠三角三个炼化企业集群为中国经济发展提供源源不断的动力。截至 2011 年底，中国石化拥有炼油综合加工能力 2.30 亿吨 / 年；全年加工原油 2.17 亿吨，同比增长 3.0%。

中国石化拥有中国最大的加油站网络、最大的成品油库容和最长的成品油管道，为各类客货运输车辆、商务车、私家车、摩托车、水上作业船只和各类农用机械等供油。截至 2011 年底，中国石化加油站数量达到 3.01 万座，油库库容达到 1,475 万立方米，成品油长输管道总里程达到 8,681 公里，25 万吨以上原油码头总接卸能力达到 2.56 亿吨 / 年。2011 年，成品油经营量达到 1.62 亿吨，同比增长 8.8%；其中零售量首次突破 1 亿吨大关，增长 14.4%。

中国石化是中国最大的化工产品生产商和供应商。2011 年，中国石化乙烯产量达到 989.4 万吨，同比增长 9.2%；化工产品经营总量达到 5,080 万吨，同比增长 16.8%。

中国石化产业链



■ 成品油产量 (万吨)
■ 原油加工量 (万吨)

■ 加油站数量 (座)
■ 成品油经营量 (万吨)

■ 乙烯产量 (万吨)
■ 化工产品经营量 (万吨)

1.3 追求技术进步

中国石化将科技创新与管理创新、队伍素质提高作为发展的战略基点，充分发挥公司整体优势，推进应用性、基础性和前瞻性技术研发，发挥科技的支撑和引领作用，向客户提供更加丰富、性能更好的产品。

◎ 科技战略

中国石化实施“自主创新，重点跨越，引领新兴，差异特色，绿色低碳，支撑一流”的科技发展战略。在新能源、新材料、节能环保等领域，加快创新突破；在传统油气勘探开发、炼油、化工核心业务领域，不断提升技术水平；持续加强前瞻性基础性技术研究，提高原始创新能力，促进可持续发展。

◎ 科研体系

实现科技创新，管理体制机制创新是保障。中国石化已经形成“一个整体，三个平台，统一计划，集成开发”的科技管理体制。同时，中国石化强调与业界同行的战略合作以及与下游客户的密切合作，增强研发实力、提升研发效果，实现共同成长。

◎ 科技成果

中国石化在上中下游各领域均已拥有一批具有国际竞争力的核心技术和专有技术。科技开发在资源发现、开发与利用，清洁油品生产，化工产品结构调整，节能减排、应对气候变化等方面都发挥了重要的支撑作用。

2011年，中国石化科技研发再结硕果，二氧化碳捕集与驱油、甲醇制烯烃（MTO）、对二甲苯（PX）吸附分离、柴油液相循环加氢等国际先进的具有自主知识产权的技术实现产业化；此外中国石化在生物燃料开发、二氧化碳捕集与驱油试验等前瞻性技术领域也取得进展。

2011年，中国石化共申请专利3,732件，同比增长42.8%；共获得专利授权1,290件，同比增长53.0%；获得国家技术发明奖和科技进步奖13项，其中“环烷基稠油生产高端产品技术研究开发与工业化应用”获国家科技进步一等奖；“全硫化可控粒径粉末橡胶及其制备方法和用途”获得第13届中国专利金奖，另有6项专利获得优秀奖。

截至2011年底，获得授权专利（件）

7,628

国家最高

科学技术奖（项）

1

技术发明奖（项）

47

科技进步奖（项）

300

中国石化发现中国埋藏最深的大型海相气田——元坝气田



元坝气田是川东北继普光气田之后又一个储量超千亿方的海相大气田，也是国内埋藏最深的海相大气田，深度超过7,000米。中国石化经过10余年的不懈努力，唤醒了这个沉寂了亿年的大气田。

在这一过程中，中国石化攻克了高温、高压、高产、高含硫、超深层、隐蔽岩性气藏勘探这一世界级难题，累计完成了11项国家专项、24项中国石化重点科技项目和100多项自设科研项目，发展和完善多项关键技术，大幅提升了超深层、高含硫、复杂礁滩储层的勘探技术能力。

2011年9月16日，元坝气田第一期申报的1,592.53亿立方米天然气探明地质储量通过审查。专家认为，元坝气田是油气勘探的重大发现，是思路创新、理论创新和技术创新的重大成果。2011年9月14日至17日，来自人民日报、新华社、中央电视台、新华网、人民网等18家媒体的25名记者参加了“走进中国石化——媒体记者元坝行”活动，对元坝气田勘探发现做了采访报道。



CO ₂ 捕集与驱油技术	开发了 CO ₂ 捕集技术，建成示范试验装置，并将 CO ₂ 用于油田驱油光导试验，效果良好，积累注液态 CO ₂ 6.24 万吨，增油 1.29 万吨。
水平井分段压裂技术	水平井分段压裂工艺试验取得突破，水平段从 500–600 米提高到 1,200 米，压裂段数从 3–5 段提高到 12 段，试验井单井日产稳定在 10.6 吨，工艺技术配套逐步完善。
新一代 S-Zorb 汽油吸附脱硫成套技术	开发了新一代 S-Zorb 技术系列化工艺包，成套技术在 7 家企业成功推广应用，大幅提高了油品质量。
PO/SM 废气催化氧化处理成套技术	开发了新型催化剂，形成了 PO/SM 废气催化氧化处理成套工艺技术，实现了清洁排放，整体技术达到国际先进水平。
乙烯成套技术	镇海、天津两套 100 万吨 / 年乙烯装置均实现一次投料开车成功，总体技术达到了国际先进水平，标志着乙烯工艺、设计、装备和建设运营水平达到了一个全新的高度。
PX 吸附分离技术	3 万吨 / 年 PX 吸附分离工业示范装置产出合格产品，产品纯度达到 99.7%，标志着中国石化已掌握了成套技术设计、工程建设、高效吸附剂生产等全套芳烃生产技术，也标志着中国石化成为世界上第三个具有自主知识产权芳烃成套技术的公司。
甲醇制烯烃（S-MTO）技术	采用自主研发的 S-MTO 技术建造的 60 万吨 / 年示范装置开车一次成功，甲醇转化率接近 100%，乙烯和丙烯总选择性超过 80%，达到世界一流水平。

中国石化 MTO 项目顺利投产，煤化工发展迈出关键一步

在我国已探明的能源储量中煤炭占 94.3%，石油天然气仅占 5.7%， “富煤、贫油、少气” 是我国的基本国情。而消耗大量石油原料的烯烃，是世界上最重要的大宗化工产品和支撑我国经济发展的基础化工原料之一。为此，中国石化把煤化工的发展提到了 “二次创业” 的高度，发挥炼油化工领先技术优势，挖掘煤炭资源潜力。

2011 年 10 月 10 日，中国石化采用自主研发的 S-MTO 技术建造的中原石化 60 万吨 / 年示范装置开车一次成功，甲醇转化率接近 100%，乙烯和丙烯总选择性超过 80%，达到世界一流水平，标志着中国石化自主研发的甲醇制烯烃成套技术步入产业化阶段，也标志着中国石化发展煤化工迈出了关键的一步。

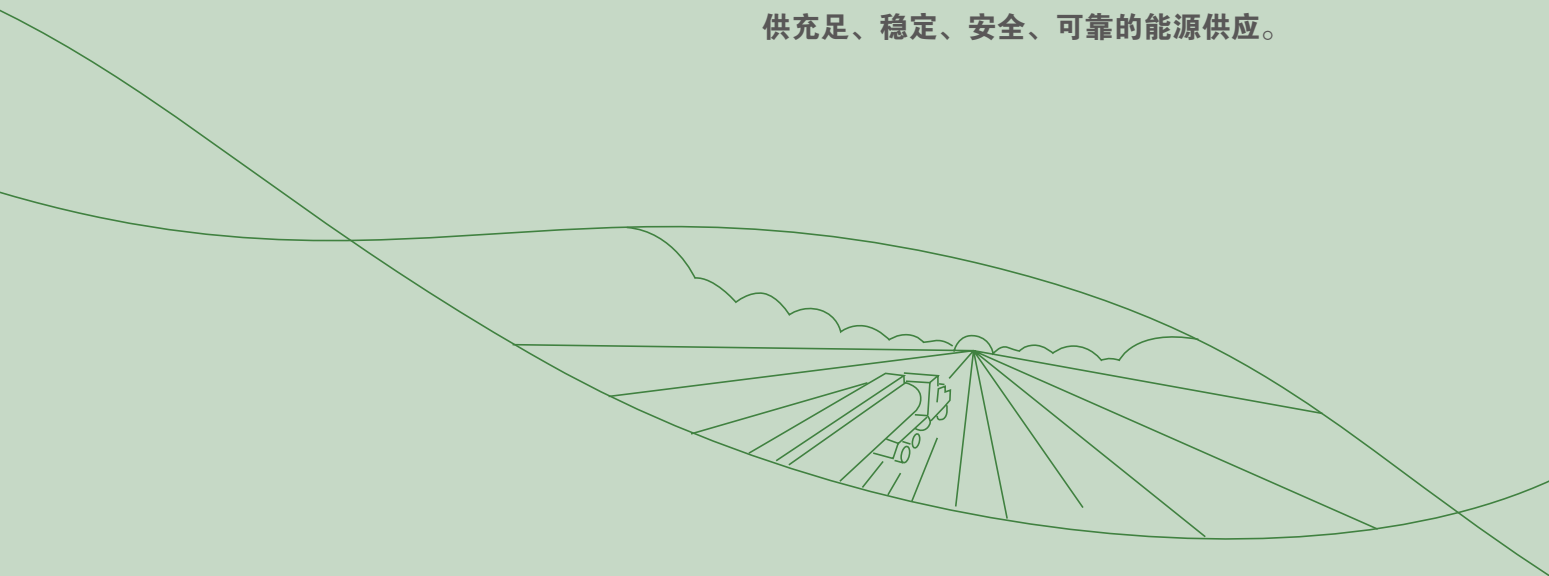




结 语

保障国家能源安全是我们的光荣使命。依靠广大员工的不懈努力，通过科技进步、精细管理、强化合作，中国石化正在加快推进资源的多样化与多元化，精心打造便捷完善的服务体系，切实提升资源保障能力。

油气资源是有限的，但人的潜力是无限的。未来我们将一如既往地直面挑战、上下求索，发现资源宝藏、挖掘资源潜力，竭力为经济社会发展提供充足、稳定、安全、可靠的能源供应。





提供优质服务

石油和石化产业是国民经济发展的支柱产业，服务于汽车、纺织、印染、电子电器、建材、包装、运输、农业、航空、航天等各行各业。随着科技进步，石化产品的应用范围日益广泛，为人们的衣食住行提供全方位的服务。

作为中国最大的能源化工公司，中国石化秉承“质量永远领先一步”的质量方针，坚持“质优量足、客户满意”的质量目标，依靠便捷完善的服务体系，质优量足的多样化产品和周到贴心的服务，与客户共同成长。







2.1 多样产品 多彩生活

中国石化的产品包括原油、天然气等资源型产品，汽油、柴油、煤油、润滑油、沥青等石油产品，以及数千个品种牌号的石化产品。这些产品有的直接服务于普通百姓的日常生活，有的为建筑、交通、医药、农业、航空航天等领域提供重要材料，与各相关行业携手共建美好家园。

为了最大程度地挖掘石油石化产品的作用，中国石化不断寻求技术突破，研发新的产品、开发新的功能，依靠自身的产品结构调整和产业结构升级支撑和拉动相关下游产业的升级，更好地满足客户需求。五年来中国石化持续推进油品质量升级，并超前向市场推出高端汽油产品；合成树脂新品推出量每年都保持在 10 个以上；合成树脂专用料产量和占比持续增加；化纤产品差别化率持续提升至 63% 以上。

化工产品新作用



建筑领域——现在人们已经尽量减少使用稀缺材料来建设节能住房，泡沫塑料板等正在取代传统建筑中使用的木材、砂子和石材，房间地面和墙面使用的装饰材料和涂料更加环保。



健康卫生领域——无磷洗涤用品取代了含磷洗涤用品，肥皂、清洁剂、洗衣液和抗菌产品为人们创造了清洁的环境；琳琅满目的化妆品也满足了人们的多样需求。



交通领域——现代的环境友好型汽车大量使用塑料制品，这些聚合物具有优越的强度、低重量比，容易制成复杂的形状并可回收再利用，对现代汽车发展做出巨大贡献的其他化工技术还涉及新型电池、电线电缆绝缘层、耐用轮胎橡胶、金属表面防腐处理等等。



农业生产和加工领域——化肥缓解了世界人口增长带来的粮食压力；新型薄膜包装材料为食品工业提供较长保存期的食品创造了条件。



医药领域——为制药企业提供了合成药物的必要原料；为制造义肢、人造血管和其它人造器官提供了高强度和具有生物兼容性的高性能聚合物；提供了医用 X 光片及其处理溶液，成像质量日渐改进，降低了人体的辐射剂量。



科研领域——为现代遗传与分子结构研究、有机合成、航空航天试验提供了必要的基础材料。



2.2 质量领先 共同成长

中国石化始终视产品质量为生命，严格质量和数量管理，确保质优量足。同时，中国石化不满足于质量合格，正在“质量永远领先一步”的方针指导下，强化科研、完善体系、提升服务，实现质量引领，与广大客户共同成长。

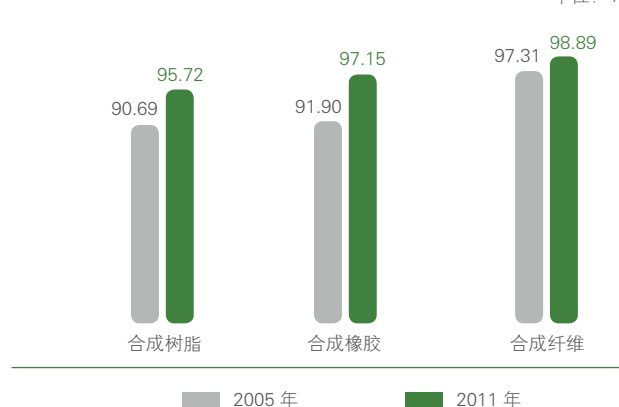
◎ 完善质量保证体系

2011年，中国石化修订发布了新的《质量管理办法》及《质量事故管理规定》，补充完善具体业务开展的相关规章制度，细化质量管理措施，进一步明确权责主体。

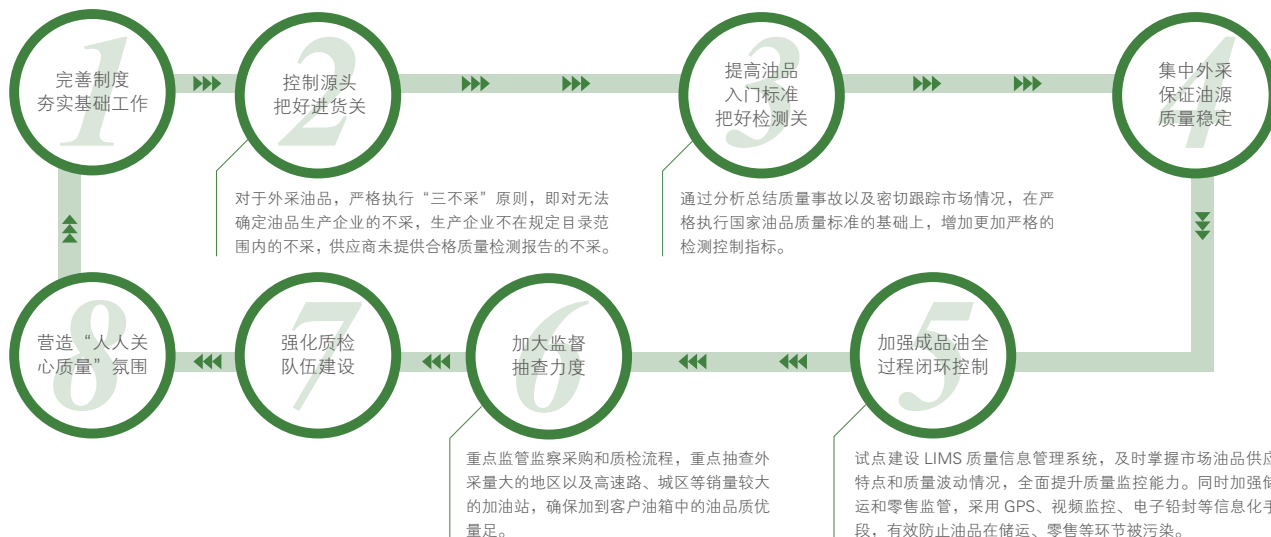
- 增强质量理念 将质量方针、目标和社会责任融入企业文化。
- 加大培训力度 提高数量、质量数据的准确性。
- 规范事故管理 及时上报、调查和处理质量事故。

三大合成材料一级品以上比例

单位：%



在成品油方面，重点强化对成品油外部采购业务的全流程监督管理





◎ 追求质量领先

在完善质量保证体系，确保质优量足的基础上，中国石化把握经济社会和相关行业的发展脉搏，充分发挥整体实力，密切加强外部合作，不断推出更高品质的产品，与客户携手，实现共同成长。

中国石化长城润滑油助力“神八”、“天宫”顺利对接

2011年11月3日凌晨1点36分，“神舟八号”与先行飞天的“天宫一号”成功对接，使我国成为继美国、俄罗斯后，第三个独立掌握航天交会对接技术的国家。从辅助“神八”多次变轨到二者相互间的距离、速度和姿态精确控制，再到最终成功对接的全过程，中国石化长城润滑油提供了万无一失、精准无误的润滑及密封系统保障，再次为中国航天事业的发展贡献了力量。

中国石化的润滑油业务在研发能力、标准制定、产品结构、产品质量可靠性、产品应用等方面均处于领先地位，长城润滑油也成为中国石化质量、技术水平的标志性产品之一。



客户是伙伴，合作求共赢

为了贴近客户需求，更好地支撑客户发展，中国石化注重与下游加工企业的交流与合作。中国石化与美的公司建立了一年两次定期技术交流机制，使中国石化的高融抗冲共聚聚丙烯洗衣机专用料被纳入荣事达和小天鹅洗衣机用料的采购名录；与长春一汽公司合作开发卡车大型滚塑油箱用料取得突破进展，完成了成型试验，正式进入成品性能评价阶段；与美国美利肯公司合作开展透明聚丙烯材料的升级换代，开发新一代安全性原料。

2.3 完善体系 贴心服务

中国石化秉承“满足客户需求、为客户创造价值”的经营理念，不断完善服务体系，创新服务模式，提高服务标准，为客户创造更高价值。



CRM（客户关系管理）系统



让客户轻点鼠标即可实现报计划、下订单、查账户



免费服务电话，使客户能够便捷地查询资金到账、订单、物流等相关信息，并将意见和建议及时反馈



客户走访和专业座谈会，通过不同层面的走访和交流，及时了解客户需求，找出影响客户满意度的关键、薄弱环节，为客户提供专业化市场信息咨询



定期开展客户满意度调查，查找客户关注重点和客户服务存在的薄弱环节

◎ 多功能非油服务，变加油站为综合服务站

为了向广大客户提供更加全面、贴心的服务，中国石化充分发挥加油站的网络优势，正在将加油站打造成为集“加油、购物、餐饮、汽车服务”等诸多服务于一体的综合性、一站式、多功能服务平台，把传统的加油站转变为综合性服务站。截至2011年底，中国石化易捷便利店数量达到1.9万座，比2010年增加3,000多座。

中国石化致力打造温馨便捷的销售环境

宽敞的车道、整齐的布局、鲜明的标志以及热情的服务，让顾客每次加油都觉得很温馨。

中国石化按照国际先进的加油站形象标准，结合安全隐患治理、节能减排等多方面需求，制定了中国石化新的加油站形象与设计标准。新建加油站全部按新标准建设，在营加油站分批进行改造，目前新形象加油站已近8,000座，并对直销营业部、润滑油门店和非油“易捷”便利店也进行了统一形象改造。同时，为彻底控制住因油气挥发而造成的空气污染问题，加快进行油气回收治理改造，从根本上降低了加油站内的油气浓度，为客户提供了更加绿色环保的消费环境。



中国石化新形象加油站

中国石化与品牌快餐联手提供一站式优质服务

麦当劳“得来速”和肯德基“汽车穿梭餐厅”都是为驾车顾客提供不下车即可完成点餐、付款、取餐的一站式服务的汽车餐厅。从2006年开始，我们陆续将麦当劳、肯德基等国际品牌快餐引入加油站，截止2011年底，已建成国际品牌快餐项目29个，分布于北京、上海、天津、广东、山东、浙江、福建、辽宁等15个省市，给消费者带来了全新的购餐体验。

◎ 加油卡增值服务，自助加油站，丰富客户消费体验

中国石化的加油卡累计发行超过6,000万张，客户持卡消费比例达30%以上。为了更好地服务客户，中国石化不断提升加油卡服务水平。

为满足客户的差异化需求，中国石化还适时推出自助加油服务，为客户创造新的服务体验。截至2011年底，在营全自助加油站1,227座。

加油卡增值服务

提升系统性能，使客户感受到更加高效、便捷的服务

完善加油卡系统服务功能，增加异地充值、小额退款、副卡申办等功能，提升网点服务效率

建立加油卡应用网关系统，与银行、支付宝、电信等第三方开展交叉业务，满足客户多种方式充值的需求

升级客服系统，实现语音客服、在线客服、多媒体客服多种形式并存，提升客服效率

建立短信提醒平台，畅通与客户沟通渠道，提升客户满意度



中国石化云南昆明石油分公司在北二环加油站开通自助加油通道，设立绿色自助位

争做“为民服务创先争优”排头兵

12月9日，以中央企业创先争优活动领导小组成员、中央组织部干部五局局长高选民为组长的检查组，到北京石油分公司天利、劲松两个加油站实地考察中国石化基层一线在“为民服务创先争优”活动中切实改进服务、加强组织建设和提高社会满意度等方面的情况。两个加油站的自助加油、易捷便利店、员工小厨房、以及加油员工饱满的热情和周到的服务等，给检查组留下了深刻印象。检查组充分肯定了中国石化的做法，要求进一步抓好活动落实，努力成为中央企业开展创先争优活动的排头兵。



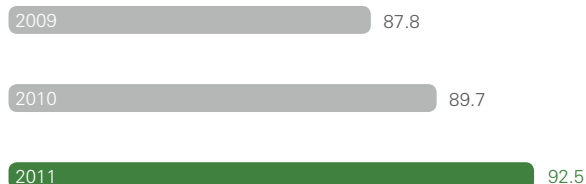
◎ 聆听客户声音，提高满意度

中国石化切实树立客户至上的理念，服务响应能力不断加强，客户满意度和客户忠诚度不断提高。从对客户的日常走访、提供技术服务、开通电话和网络信息平台，到与客户开展战略合作、维护下游产业链利润空间、开展满意度调查等，中国石化让客户买得安心，用得放心。

独立第三方机构的调查显示，2011 年中国石化化工销售客户的总体满意度评分为 92.5 分，比 2010 年高 2.8 分，比行业标杆水平高 6.9 分；客户忠诚度达到 98.7%，比 2010 年升高 0.3 个百分点，比行业标杆水平高出 8 个百分点。

化工销售客户满意度

单位：%



中国石化有奖征询广大客户意见和建议



从 9 月 15 日起，中国石化成品油销售企业在全国范围内启动征求客户意见活动，近一个月中，中国石化共计收到有效问卷 3 万余份。

多数网友表达了对中国石化加油站的服务、油品品质的好感。浙江丽水网友评论说：“我常去的中国石化景宁县加油站，加油员主动引导车辆，动作利索，统筹安排，减少了客户的等待时间。”河北保定的网友说：“我用了 4 年中国石化的油了，很放心，质优量足。”

也有部分网友提出了中肯建议。一些建议已经被中国石化采纳落实，如增加发卡网点和联网加油站数量、延长售卡营业时间等。还有一些建议，如增加加油卡充值网点、扩大加油卡适用范围等需求，正在成为中国石化把握服务方向、改进窗口服务质量的重要标尺。

◎ 化工销售：推进客户优质采购、轻松采购和增值采购

为了让每一名客户都放心、满意，中国石化化工销售企业积极推行优质采购、轻松采购和增值采购。

优质采购就是产品采购和销售严把“四关”，即供应商准入关、资源采购关、物流运输关、交接计量关；以市场为导向，联手生产企业生产高端产品、差异化产品和满足客户特定质量需求的产品。

轻松采购就是通过加强信息化和销售网络建设，方便客户采购。

目前化工销售 5,400 多家交易客户，轻点鼠标即可通过 CRM 系统报计划、下订单、查账户；拨打电话即可通过客服中心投诉咨询、反馈建议；轻松上网即可支付电子承兑汇票、查询订单处理状态；遍布全国的 26 个营销网点可方便客户采购，就近提供售前、售中、售后服务，为客户提供最大便利。

增值采购就是根据客户需要，主动帮助客户研发新产品。加强客户走访、技术服务、投诉处理和产品配送等，不断降低客户采购成本。资源紧张时，利用库存，努力保障客户原料供应；市场下行时，合理调价，努力维护产品链合理价值空间；产品应用遇到困难时，送技术服务到客户车间。

2009
“服务基础年”



2010
“服务提升年”



2011
“服务效益年”

中国石化遍布全国的 26 个化工营销网点



◎ 天然气：为客户提供“精品气”

在天然气市场销售、管道运行、工程建设等领域，中国石化强化服务观念、树立精品意识、加强组织引导、推动精细管理，着力打造中国石化天然气服务品牌，让每一方天然气都成为“精品气”，为社会公众和广大客户提供数量准确、质量合格、计量合法、价格合规的清洁能源。



中国石化普光气田青山、绿水、大气田和谐相伴



2.4 特殊时期 携手共度

秋收夏种、季节变换、价格波动、自然灾害，都会造成油品需求的剧烈变化，而石油石化产业的流程化特点，导致生产量的调节难度加大。为此，中国石化不断建立和完善应急响应体系，提前准备、精心组织，有效应对了供需紧张形势，为促进国民经济平稳运行、百姓生活幸福安康做出了贡献。

◎ 农忙时节，共同收获希望

秋收夏种之时，中国石化提前着手、精心部署，河北、山西、山东、河南、江苏、安徽、湖北等公司均成立了“三夏”保供领导小组，制定“三夏”保供服务实施方案和应急预案，通过加强资源统筹、开设专供站、开辟绿色通道、组织送油服务小分队、开通 24 小时服务热线等措施，确保农机用油。

此外，中国石化还开展贴心服务，包括免费提供开水、绿豆水、急救药品、防暑降温物品和机械维修工具，在加油站设置免费休息室，赠送“三夏”爱心礼包等，为广大农业生产人员提供更多的便利。



中国石化南阳石油分公司高速片区鸭电加油站员工把油品送到田间地头

◎ 灾害面前，携手度过难关

对于突发自然灾害，中国石化各级销售企业均备有紧急灾情下的应急保供预案，涉及调运、值班、油库、加油站供应等各方面，并每年开展应急演练。2011 年，在抗击雨雪凝冻、地震、干旱、洪涝等自然灾害面前，中国石化沉着应对，快速启动应急预案，采取开辟专用绿色通道、流动加油、人力送油等措施，为抗灾救灾做好油品资源保障。

中国石化高度重视西南地区冬季保供工作，每年 1 月都增加相关地区资源供应计划。2011 年 1 月份供贵州、湖南、重庆成品油资源计划 75.5 万吨，同比增长 13.5%，并视灾情发展随时增加供应。

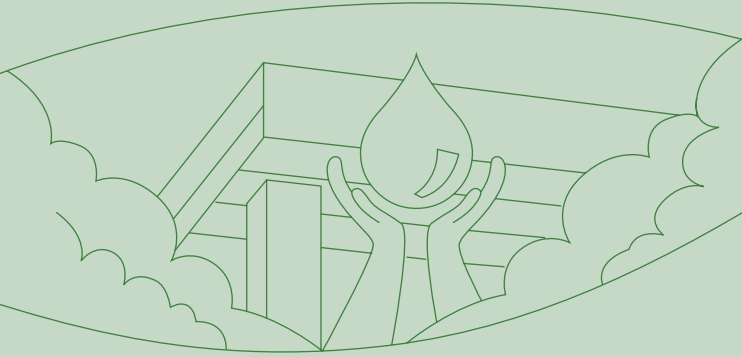
2011 年 1 月份供贵州、湖南、
重庆成品油资源计划 (万吨)

同比增长

75.5 **13.5%**

◎ 柴油告急之时，千方百计保供

2011 年 10 月份以来，受国际油价反弹、季节性消费需求回升、国内成品油价格不到位、炼油业务出现大幅亏损的情况下部分企业加工负荷进一步降低、社会资源量持续减少等因素影响，国内成品油市场尤其是柴油供需矛盾日益凸显。针对国内柴油市场偏紧的形势，中国石化按照“满负荷、调结构、挖库存、减出口、增进口”的方针，积极采取多种有效措施，增产增供成品油，力求使市场供需矛盾尽快缓解。10 月份以来，中国石化日均零售量猛增，创历史新高。



结 语

客户满意的微笑是我们最大的收获。2011年，无论是市场平稳时期还是农忙、自然灾害、供应偏紧等特殊时期，我们都守护在客户身边，共度难关、共创精彩。

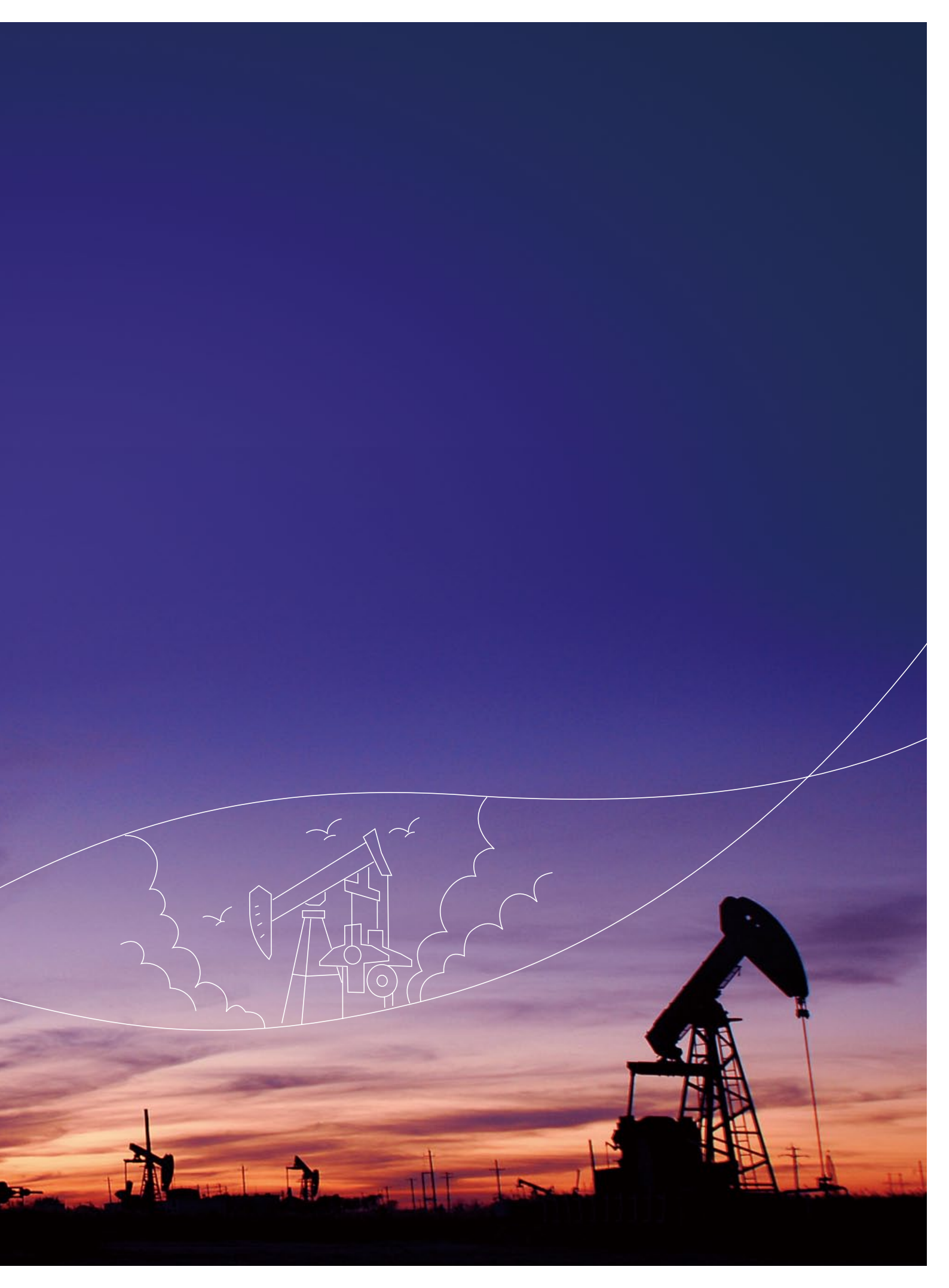
2011年，中国石化“质量永远领先一步”的方针、“质优量足、客户满意”的质量目标进一步落实，所有中国石化人像呵护生命一样呵护质量，与广大客户共同创造更加美好的明天。



安全稳定运营

安全稳定运营是稳增长、保效益的前提，直接关系到企业的长远发展。自成立以来，我们始终将安全工作放在一切生产经营工作的首位，牢固树立“安全高于一切，生命最为宝贵”的理念，坚持实施 HSE 管理体系并持续改进，努力实现安全稳定运营。



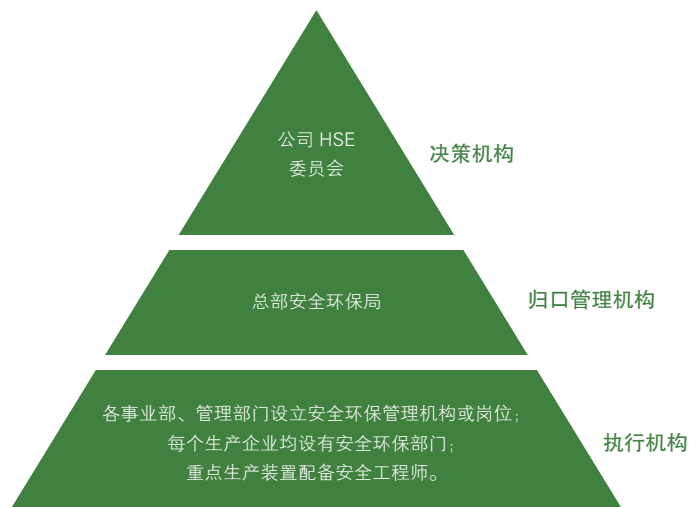


3.1 HSE 管理体系

我们高度重视 HSE 工作，全面实施 HSE 管理体系。



中国石化 HSE 目标



中国石化 HSE 管理体系

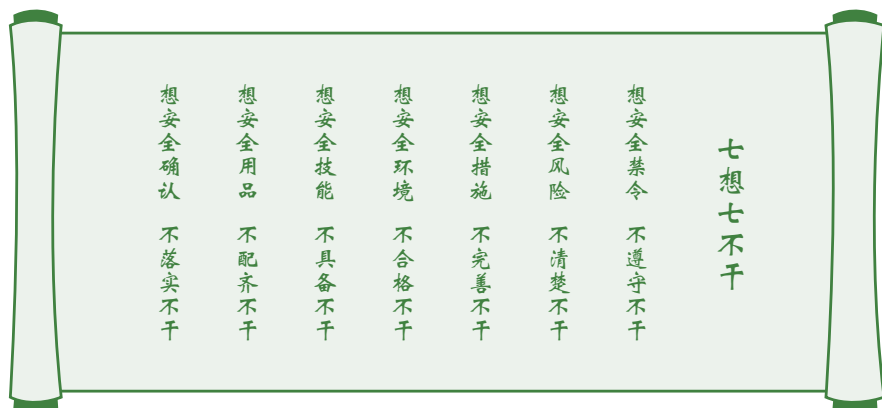
我们建立了一套覆盖生产经营全过程的 HSE 管理制度体系，同时结合实际持续完善。坚持“谁主管、谁负责”的原则，建立完善全员 HSE 责任制，实行一岗一责制和安全生产承诺制，层层落实 HSE 责任。组织开展年度 HSE 大检查和不定期专项督查，对重点企业开展 HSE 审核。

2011 年，我们制定并实施了管理层现场带班等 4 项制度。在公司推行作业现场“七想七不干”工作要求。邀请国外 HSE 专家到企业进行安全诊断和咨询。同时对新成立及 HSE 管理薄弱的下属企业派驻专家队伍进行对口支援和指导。

坚持开展年度 HSE 大检查和专项检查，全面审计合资企业 HSE 工作

2011 年，中国石化对 62 家直属企业、重点工程项目部的 449 个二级单位、1,563 个基层单位进行了年度 HSE 大检查，开展了井控和海上作业专项检查。针对检查出的问题，各企业及时整改，落实防范措施，全年没有发生较大及以上事故，没有发生井控和海洋石油作业安全事故，上报事故数量明显减少。

对上海赛科、扬子巴斯夫、福建联合石化、扬子江乙酰等合资企业进行 HSE 审计，从股东角度督促合资企业严格执行国家安全生产、环境保护、职业健康法律法规，进一步加强了对合资企业 HSE 工作的监管。



3.2 本质安全

石油石化业属于高危行业，生产经营环节的任何一项工作疏忽、违章作业、设备隐患，都可能造成安全事故，带来生命和财产的损失。我们以 HSE 管理体系为主线，在强化全员安全意识、现场安全管理、隐患治理等方面做了大量工作，不断夯实安全生产基础，打造本质安全型企业。2011 年共上报事故 6 起，较上年减少 1 起，职工死亡人数 1 人，与上年人数持平。全年没有发生上报国家安监局、环保部和国资委考核的事故，保持了安全生产总体平稳的态势。

◎ “我要安全”

人是安全运营系统中最关键的一环。我们以塑造企业安全文化为工作核心，充分调动职工参与的主动性和积极性，从根本上实现安全生产。

2011 年是开展“我要安全”主题活动的第三年（2009–2011），我们将固化成果作为重点，总结编写了主题活动典型做法汇编，并在公司推广实施。同时开展查找身边“十大薄弱环节”活动，共查找超过 17 万项“薄弱环节”，提出整改建议近 12 万条，确保了“我要安全”取得明显效果。三年来，“我要安全”有效塑造了全员安全价值观，强化了安全责任意识，最大限度地减少了职工的不安全行为。2011 年，公司上报事故和死亡人数较 2008 年分别下降 38.9% 和 57.1%

2011 年公司上报事故较 2008 年

➔ **38.9%**

2011 年公司上报死亡人数较 2008 年

➔ **57.1%**

🌿 上海石化化工部“五个渗透”打造安全文化

中国石化上海石化采用“五个渗透”，即诵读渗透法、考试渗透法、典型渗透法、学习渗透法和媒体渗透法，全方位进行安全教育，使每个员工牢固树立“上岗一分钟，安全六十秒”的理念。2011 年，上海石化乙二醇联合装置荣获全国班组安全建设与管理优秀成果特等奖。

◎ 现场安全管理

我们对历年事故的分析表明，“三违”行为（违章指挥、违章操作、违反劳动纪律）是事故发生的主要原因，直接作业环节事故占事故的大部分。对此，我们制定并实施《安全生产禁令》，严格执行作业许可证制度和安全确认制度，细化安全防护措施，堵塞事故源头。

2011 年，我们进一步加强关键装置、要害部位在“特殊时期、特殊作业”情况下的现场监管。在炼化企业实行基层安全总监制度，共设置基层安全总监 240 名。通过在作业现场推行“七想七不干”工作要求，推动安全管理重心向操作层、作业层转移。抓好事故调查处理，对 2 名企业负责人进行了问责。

🌿 一点一卡保安全

中国石化河南油田将每一个岗位、每一台设备、每一个危险源潜在的风险和危害标注在安全提示卡上，时刻提醒操作人员安全注意事项。



中国石化九江石化焦化车间陈根如与同事交流安全工作



◎ 隐患治理

隐患是安全运营的“心腹之患”。我们将隐患治理作为大幅降低事故发生率的主要手段，在制定年度投资预算时，始终把隐患治理放在首位予以保证。制定并严格执行《事故隐患治理项目管理规定》，实行“四定”管理，即定整改方案、定资金来源、定项目负责人、定整改期限。通过多年来大量人力物力的投入，各类生产装置实现“安稳长满优”运行，企业的本质安全水平得到了有效改善。

2011年，我们重点治理了海上油气设施隐患、井控装置隐患、液态烃球罐隐患、仪表隐患、应急系统隐患、油库消防系统隐患、热油泵密封隐患、轻质油和化学品装车及长输管线隐患等。

2011年投入隐患治理投入(亿元)

隐患治理项目(项)

15.77 **622**

胜利九号平台升级改造出坞

中国石化重点隐患治理工程——胜利九号平台升级改造项目试验一次成功，平台已出坞进入调试扫尾阶段。该平台已服役32年，为解决平台结构老化的问题，投资对井架、钢结构等要害部位进行更换。



◎ 科技研发

我们借助科技创新的“推进器”作用提高本质安全水平。2011年，我们完成了HSE管理系统一期建设项目试点和验收工作，初步形成了主要板块的HSE管理信息系统模板。开展了高危化学品运输、海上移动平台倾斜实时监控、长输管道安全等课题研究。

3.3 供应链安全管理

供应链环节的安全管理可与安全生产形成协同效应，有效减少安全事故。因此，我们将安全管理工作从公司内部扩大到供应链环节。

◎ 供应商

采购优质物资是实现本质安全的重要保障。我们全面推行网上采购，建立了供应商进入、考核、变更和退出机制，从源头拧紧“安全阀”。

动态量化考核优化供应商管理

中国石化茂名石化通过动态量化考核对供应商实施分级管理，落实供应商年审制和升降级制，不合格的坚决淘汰，适时引入优秀的新供应商，不断提高供应商整体素质。同时推进业绩引导订货机制建设，根据动态量化考核结果，筛选出一批业绩优秀、信誉良好的供应商作为主要合作群体，培育稳定忠诚、高素质的主力供应商队伍。

◎ 承包商

我们推行统一管理、统一标准、统一要求的“三统一”管理模式，用统一的HSE管理程序规范承包商的管理行为和施工行为，将承包商纳入中国石化的HSE管理体系。2011年，我们举办了承包商负责人HSE培训班，股份公司总裁王天普亲自授课，详细阐述了中国石化HSE理念和管理，对承包商自觉融入我们的管理体系起到了巨大的推动作用。

同时，我们加强了承包商安全作业的监督管理，执行“谁发包谁负责”原则。建立和执行事故连带责任。强化安全教育，严把“入厂”关。执行“谁雇工谁负责”原则，加强各类劳务用工的管理。

2011年，中国石化累计承包商事故数量和死亡人数同比分别下降42.9%和47.1%。

2011年中国石化累计承包商事故数量同比下降

42.9%

2011年中国石化累计承包商死亡人数同比下降

47.1%



中国石化湛江东兴石油化工有限公司全景

承包商户籍管理制度

中国石化扬子石化全面推行承包商户籍制管理，所有进入施工现场的承包商施工人员通过安全培训后，记入电脑户籍管理软件中，制作个人信息磁卡。户籍管理软件可随时记录施工人员在施工过程中的违章行为，根据违章情节给予记分处理，累计达到一定分值，将被清退出施工现场。自 2010 年应用以来，承包商违规比重由 42% 下降到目前的 14%。2011 年扬子石化 76 项各类工程建设项目中，重大伤亡、重大火灾爆炸等事故均为零。



◎ 物流服务商

我们建立了物流服务商管理标准体系和准入评估机制。倡导物流服务商树立本质安全意识，建立健全安全操作规程和应急预案等风险防控机制。要求主力和战略物流服务商按照 ISO14000 和 OHSAS 18000 标准建立 HSE 管理体系。制定了危险化学品车辆和化工品船舶安全检查认证制度以及作业现场安全检查标准，确保了化学品物流工作的整体安全。

3.4 应急救援

我们坚持“居安思危、预防为主”的方针，建立了统一的应急指挥体系，提高事故防范能力。2011 年，我们修订了公司重特大事件应急预案，完成了下属 83 家企业共 1,038 个应急预案的审查备案。完善了应急管理、消防管理、消防达标管理、区域联防管理等制度，建成中国石化应急消防管理制度体系。

我们本着“立足企业、依托社会，优化配置、资源共享”的原则，推动各级应急救援组织机构、应急救援队伍、装备和基础设施建设，逐步建立起有效的应急救援体系和“一专多能”的综合性应急救援队伍。2011 年，扩建海上溢油、抢险救援专业队伍，扩展救援范围和功能，投入近人民币 2 亿元，改善了部分企业的应急消防装备。在原有 7 个区域联防组的基础上，又增加了川东北、西北 2 个消防联防组。各区域联防组定期开展联合消防演练，增强邻近企业协同作战能力。

携手兄弟企业启动应急救援联动机制

2011 年 11 月，中国石化与中国石油、中国海油启动应急救援联动机制，决定成立三家公司应急救援联动协调小组，并制定了《三大石油化工公司应急救援联动协调方案》，在消防、危险化学品、长输管道、井控、海上救助和防污染等应急救援方面，建立应急联动机制。

元坝 273 井举行企地联动应急演练

2011 年 12 月，中国石化组织勘探南方分公司、胜利油田等上游企业与四川省苍溪县人民政府在元坝 273 井举行企地联动应急演练。演练首次使用了国际先进的无线遥控应急指挥车和硫化氢庇护（指挥）舱、长时间空气呼吸器等高端设施和设备。





3.5 公共安全

我们将境内外单位同时纳入 HSE 管理体系，实行同步部署、同步落实、同步检查、同步考核的常态化管理。

在境内，重点进行油气田及输油管道的安全保护。2011 年，我们制定下发了《关于进一步开展“平安油区”建设的通知》和《关于进一步开展“平安管道”建设的通知》，制定了公司防恐工作指导意见。全年涉油刑事案件和原油管道打孔盗油发生次数同比分别下降了 20.5% 和 8.3%。成品油管道打孔盗油次数同比下降了 71.6%。

在境外，不断完善公共安全管理体系。2011 年，我们制定了境外 HSSE 管理规定，着手修订境外公共安全管理方法和境外公共安全培训管理办法。密切关注和研判高风险地区安全局势，发布境外公共安全风险评估报告和境外 HSSE 信息通报，全年未发生境外公共安全死亡事件。



中国石化胜利油田滨采二矿 205 队 16 号女子站的女工们大雾中例行巡井、巡线



车间党员与施工人员就干燥机检修进行协调沟通和技术交流

结 语

安全责任重于泰山。作为负责任的企业，安全稳定运营是我们义不容辞的责任，也是我们不懈追求的目标。今后，我们仍将坚持安全领跑生产运营，扎实推进安全工作，确保安全稳定的生产运营态势。





绿色低碳发展

绿色低碳是塑造公司核心竞争力的重要方面。2011 年 8 月，中国石化正式将绿色低碳引入公司发展战略。

我们致力于通过不断的技术创新和技术应用，使生产过程的消耗和温室气体排放越来越低、对环境的伤害越来越小，并为社会提供绿色低碳、清洁环保、安全无污染的产品，努力成为与社会和环境和谐发展的高度负责任和高度受尊敬的企业，成为资源节约型和环境友好型企业。

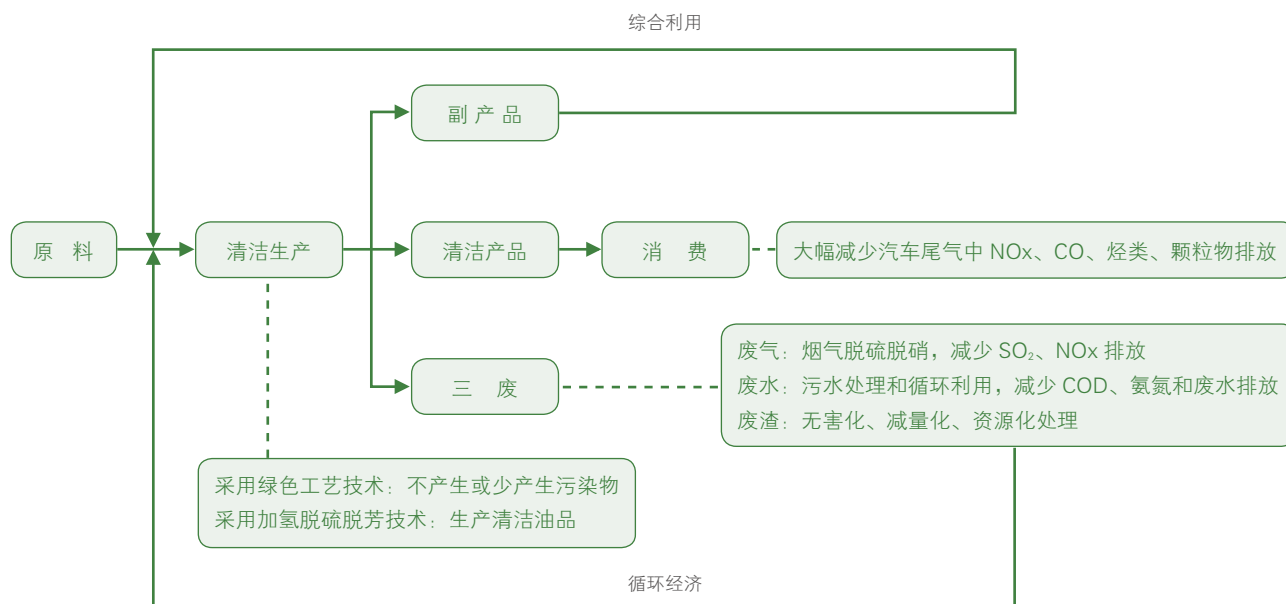




4.1 绿色运营

作为负责的大型能源化工公司，我们始终高度重视环境保护工作，实施从生产到消费的全过程清洁管理，努力实现绿色发展，建设环境友好型企业，为实现“青山、秀水、绿地、蓝天”做出贡献。

中国石化全过程清洁管理系统



2011 年，我们完成了国家对中国石化“十二五”主要污染物总量减排目标责任书的签订，并将减排任务目标分解到各企业；编制了中国石化环境保护“十二五”规划，全面部署了今后环保重点工作。

2011 年，我们通过进一步完善环保制度并加强监督考核，认真执行建设项目环境影响评价和环保“三同时”制度，积极推行清洁生产和资源综合利用，大力开展污染治理，基本实现了外排污染物稳定达标排放，进一步提升了整体环保水平。与去年同期相比，工业废水排放量下降了 8.7%，外排污水达标率提高了 0.4 个百分点，外排废水 COD 量下降了 16.9%，二氧化硫排放量下降了 9.8%，氮氧化物排放量下降了 3.4%，氨氮排放量下降了 34.9%。

氨氮排放量下降

34.9%

氮氧化物排放量下降

3.4%

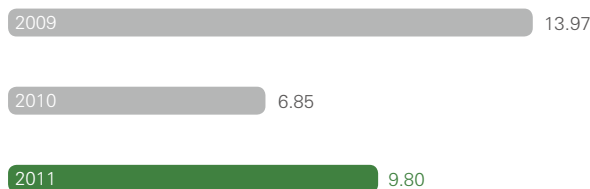
2009–2011 年外排废水 COD 量同比降幅

单位：%



2009–2011 年二氧化硫排放量同比降幅

单位：%



◎ 开展清洁生产，从源头减少污染物排放

中国石化高度重视生产过程的清洁化，力争从源头上控制污染物的产生。

继续加强环保隐患治理。2011 年公司安排环保隐患治理项目 125 个，完成治理项目投资 4.25 亿元。重点项目包括油泥砂治理、采油气污水处理、大气污染治理、污水治理（含地下水污染防治和清污分流等）、三泥减排、水体风险防范、环境监测系统等。

继续推进油气回收治理。2011 年，对 4 座油库和 313 座加油站进行了油气回收治理。迄今，已累计完成对京、津、冀、沪、苏、浙、粤等地区 41 座油库和 2,961 座加油站的油气回收治理。

加强环保技术科技攻关。为提高环保工作技术水平，我们重新整合了公司的科研院所环保技术力量，组织进行了炼化企业废气治理 4 个项目和重点企业废水治理等 5 个“十条龙”项目研究。其中，PO/SM 废气治理项目效果显著；炼化企业臭气治理项目、催化裂化再生烟气脱硫脱硝和除尘、重点企业废水治理项目进展顺利，为全面实施达标治理和解决臭气扰民问题提供了有力的技术支撑。

创建清洁生产企业活动进一步深入。2011 年，我们全面启动了新一轮清洁生产工作，并组织了对青岛炼化等 6 家二级单位的评估验收工作。截至 2011 年底，共有 21 家炼化企业通过了清洁生产企业验收工作，占炼化企业总数的 52.5%。

中国石化广州石化加强环境监控护航“绿色大运”

第 26 届世界大学生夏季运动会于 2011 年 8 月 12-22 日在广东深圳举行。广州石化在确保满足大运会期间珠三角地区清洁油品供应的同时，通过强化装置管理、优化燃料结构、加强环保设施监控等措施实现减排目标，为“绿色大运”贡献了自己的力量。



中国石化广州石化

2005-2011 年公司创建清洁生产企业活动情况

清洁生产方案总数	个	4,684
已投入资金	万元	143,464
污水削减量	万吨 / 年	3,988
污水中 COD 削减量	吨 / 年	4,341
已实现废气削减量	万标准立方米	87,130
已实现废气中 SO ₂ 削减量	吨 / 年	23,229
已实现废渣削减量	吨 / 年	18,341



中国石化上海石化



◎ 生产清洁产品，减少消费环节污染物排放

中国石化在注重减少自身生产过程污染物产生的同时，也十分重视生产清洁产品，减少下游和消费环节污染物的排放。

油品质量稳步提高。继 2010 年汽油产品全部满足国Ⅲ标准要求后，2011 年 7 月 1 日起开始生产满足国Ⅲ标准要求的车用柴油产品供应市场。

中国石化环保橡胶开发打开欧盟市场

根据 2006 年底生效的欧盟 REACH 法规，我国所产充油橡胶及其制品自 2010 年起将因环保不达标而不能出口欧盟市场。

为确保欧盟作为中国轮胎出口第二大市场，中国石化决定从两方面入手，确保对下游大型轮胎厂的环保型充油丁苯橡胶供应。

一方面，安排有关炼油企业及橡胶厂，从国外引进环保填充油，积极开展橡胶环保填充油工业化生产实验，确保供应不断档和国内轮胎对欧盟出口。

另一方面，产销研全力配合，排除各种困难，抓紧时间攻关环保芳烃油工艺和工业化生产。2010 年 11 月，公司生产出环保型芳烃橡胶填充油，并于 2011 年 4 月通过权威机构认证。

2011 年，我们累计销售环保油胶 10,689 吨。

◎ 加强三废治理，努力实现完全达标排放

石油石化行业不可避免会产生一些废气、废水、废渣（三废）。我们十分重视对三废的治理，努力实现完全达标排放，尽可能减轻对环境的影响。

2011 年，我们组织工艺、设备、环保管理专家组开展对多个企业的环保评估和后评估，帮助企业分析环保管理和环保设施运行存在的主要问题，并提出工作改进建议。

2011 年 6 月，我们召开环保专题会，针对包括污水达标排放、工艺废气、粉尘、危险固废处理处置等在内的环保突出问题提出工作要求。

中国石化齐鲁石化带上 47 家地方企业一起达标

2011 年 9 月 28 日，齐鲁石化供排水厂污水连续达标排放超过 340 天，创历史最好水平。在齐鲁石化每年排放的工业废水中，有部分来自周边的 47 个地方化工厂。

在集中处理以前，这 47 家企业排放屡屡超标，受到地方环保部门的警告惩罚。

从 2007 年下半年开始，齐鲁石化承担起了为周边化工企业集中处理污水的任务，定期对 47 家单位进行抽检化验、上门指导和技术培训。同时，自身也加大了对供排水厂的投资力度，持续改善设备状况，为处理地方化工厂污水创造了有利条件。

废水也在齐鲁石化集中处理的淄博灵芝化工有限公司副经理曾少华说：“2009 年以后，很少再有排放超标的情况发生。不仅如此，在齐鲁石化技术人员的指导下，我们的污水排放量也大幅度减少，从以前的每月 2,300 多吨，降到了现在的 700 多吨，用水量大大减少，周边环境也好多了。”



中国石化齐鲁乙烯污水处理厂

◎ 发展循环经济，变废为宝

中国石化积极发展循环经济，推进资源高效利用和循环利用，推广副产物的综合利用，实现低消耗、低排放、高效率。

中国石化天津石化含油污水百分之百回用

中国石化天津石化依靠技术进步，污水处理量超过千万吨，生产回用水 225 万吨，节水减排水平大幅提升。一是实现含油污水百分之百回用，每月可供应大炼油装置回用水 14 万吨。二是通过化工污水处理龙头——厌氧装置的优化运行和新技术应用，使其外排废水 COD 量去除率达到 80% 以上。



中国石化天津乙烯厂区

中国石化西北油田伴生气综合利用

中国石化西北油田通过建设伴生气集输及脱硫系统，日处理伴生气 40 万立方米，将伴生气硫化氢含量降至 $20\text{mg}/\text{m}^3$ 以下，同时生产高附加值液化气和稳定轻烃，减少了污染物排放，实现了伴生气综合利用，确保了塔里木河流域一片碧水蓝天。



中国石化塔河油田

◎ 加强生态保护，建设生态文明

油气勘探开发、油气运输管线建设等生产经营活动不可避免会对现有生态环境造成一定程度的影响。中国石化十分注重对油气田废弃矿井周围、油气输送管线沿线的生态恢复和复垦复耕，尽量减少生产经营对环境的影响。

中国石化中原油田建设绿色油田

中国石化中原油田秉持对社会高度负责的态度，坚持对土地和环境保护与开发同步。通过引进、消化、吸收和应用先进的环保钻井技术和多项土地复耕技术，地面施工做到了少污染土地和及时复耕污染土地。同时，在员工中牢固树立起环境保护理念，做到人人争当绿色使者、人人关心环境，做到守土有责，共建绿色油田。



井场喜获丰收



帮助农民在复耕土地上插秧

4.2 应对气候变化

气候变化是人类共同面临的全球性重大问题。作为负责的能源化工企业，中国石化将应对气候变化作为自身的责任和义务，努力转变发展方式，优化能源结构，加强低碳能源开发利用，推进节能降耗，加快二氧化碳回收利用工业试验研究，努力减少温室气体排放，提升应对气候变化的能力。

◎ 调整产业结构，提高能源资源利用效率

我们坚持实施结构调整，不断推进规模化、集约化经营，推进产业结构升级，促进能耗物耗大幅降低，从而达到降低二氧化碳排放的目的。

一方面，通过新建、扩能改造、技术改造等手段实现装置大型化、一体化。2011 年，长岭油品质量升级改扩建工程建成投产，大型乙烯生产基地达 10 个。

另一方面，通过淘汰小型低效落后产能，实现平均规模大幅提升，大幅降低能耗物耗。2006–2011 年间，我们关停和淘汰落后炼油能力 1,620 万吨 / 年，关停几十套小炼油、小化工装置及小型燃油锅炉，优化调减油库 500 多座，进一步精干了主业，降低了综合能耗。

通过上述“上大压小”等措施，从 2006 年到 2011 年，我们炼厂平均规模提高了 25.7%；乙烯装置平均规模提高了 13.2%。

2006 年到 2011 年 炼厂平均规模提高

25.7%

2006 年到 2011 年 乙烯装置平均规模提高

13.2%

◎ 大力节约能源资源，减少二氧化碳排放

节约能源资源，是现阶段减少二氧化碳排放最直接、最有效的手段。我们十分重视能源资源节约问题，长期坚持开发与节约并举、节约优先的方针，努力建设资源节约型企业。

多年来，中国石化通过加强管理、应用节能新技术和设备、强化过程节能等手段，在生产经营规模不断扩大的前提下，节能降耗工作仍取得了良好成效。2011 年，炼油综合能耗下降 2.0%，乙烯综合能耗下降 4.3%，当年公司节约 54 万吨标准煤，相当于减排二氧化碳 133 万吨，相当于植树约 1,200 万棵（一棵生长 30 年的冷杉吸收 111kg 的 CO₂）。

2011 年炼油综合能耗下降

2.0%

2011 年乙烯综合能耗下降

4.3%

2011 年，公司节能
(万吨标准煤)

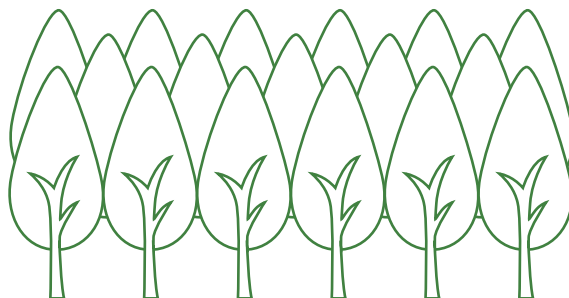
54

相当于减排二氧化碳 (万吨)

133

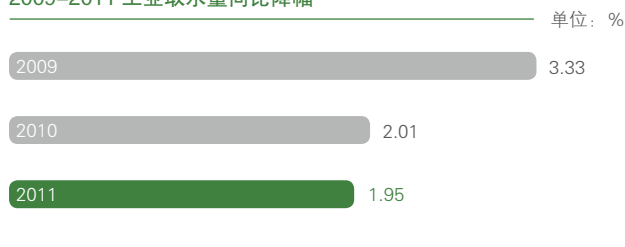
相当于植树约 (万棵)

1,200

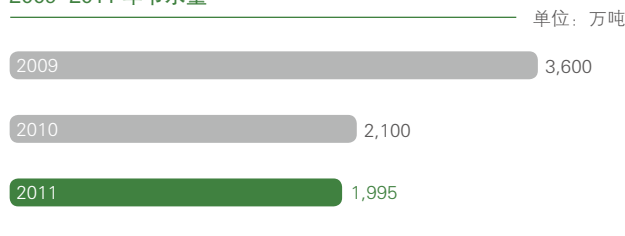


节水取得显著成效。2011 年，中国石化持续推进节水减排工作，将主要指标纳入年度经济责任制进行考核；落实查漏堵漏、凝结水回收、低温位余热利用、污水回用等措施，节水减排水平进一步提高。与上年同比，工业取水量下降 2.0%，加工吨原油取水量降低 7.7%。与 2010 年相比，节水 1,995 万吨，相当于 1.4 个西湖（西湖库容 1,429 立方米）。

2009–2011 工业取水量同比降幅



2009–2011 年节水量



中国石化扬子石化提前一个季度完成全年 20 万吨标煤节能指标

能耗是石化企业成本中除原料之外的最重要因素。扬子石化利用能耗的可变动性，通过有效管理和新技术应用，在节约能源降低成本的同时，也大大减少了污染物和二氧化碳排放。

2011 年前三季度，扬子石化节能折合标煤超过 20 万吨，相当于减排二氧化碳 50 万吨，提前三个月超额完成全年目标任务。

◎ 发展低碳能源，优化能源结构

中国石化积极开发低碳能源，优化和完善能源结构，已基本形成包括技术开发、工业生产和产品销售在内的较为完整的低碳能源业务产业链。计划到 2020 年，低碳能源形成规模化产业，成为主营业务的有益补充，为公司的长远可持续发展做出贡献。

努力提高天然气产量，积极组织 LNG 进口。2011 年，境内外天然气产量达 156 亿立方米；新签署 430 万吨 / 年 LNG 资源采购协议，开工建设山东 LNG 工程，同时启动广西、天津、连云港、温州、黄茅岛等 LNG 工程前期工作。

积极发展煤层气和页岩气。2011 年，页岩气取得初步成效，煤层气落实了产能建设阵地。

大力推进煤制天然气项目。我们正抓紧开展新疆煤制天然气及外输管道工程的前期工作；贵州织金新型能源化工基地“煤焦化一体化”产业项目一期工程也正式启动。

推广使用生物燃料乙醇。2011 年，使用变性燃料乙醇约 90 万吨，销售乙醇汽油 895 万吨。试点销售生物柴油。我们从 2010 年 11 月开始，已在海南省澄迈县和临高县试点销售 B5 生物柴油。2011 年，我们销售 B5 生物柴油 4,000 吨，使用 B100 生物柴油 200 吨。

布局电动汽车充电站。我们计划利用自身加油站网络优势，在 13 个省市建设加油充电综合服务网络。目前已经在北京、深圳建有 2 座充电站，在上海、安徽有 6 座加油站充电站示范点。



中国石化北京石油津塘兴顺加油充电站

◎ 加大研发力度，增强应对气候变化的能力

我们希望通过加强中长期低碳战略技术储备，增强未来低碳发展能力。我们拟重点研究开发的减缓温室气体排放技术包括：节能和提高能效技术，可再生能源和新能源技术，二氧化碳和甲烷等温室气体的排放控制与处置利用技术，生物与工程固碳技术，煤炭、石油和天然气清洁、高效开发和利用技术、二氧化碳捕集与封存技术、二氧化碳驱油技术、高纯度二氧化碳化工综合利用技术、利用微藻吸收二氧化碳制油技术等。

中国石化 CO₂ 捕集系列技术达到国际先进水平

我们开发的 CO₂ 捕集系列技术国内市场占有率达到 90%。在 3 万吨 / 年 CO₂ 捕集示范试验装置成功运行的基础上，我们又开发了百万吨级 CO₂ 捕集工程工艺包。

目前，我们已成功开展将捕集 CO₂ 用于提高油田采收率的试验。胜利油田已累计注液态 CO₂ 6.24 万吨，增油 1.29 万吨。我们承担的华能上海石洞口发电有限责任公司燃煤电厂 10 万吨 / 年 CO₂ 捕集工程已成功投产。

未来，我们将继续开展 CO₂ 捕集提纯及应用技术攻关，形成经济高效的配套技术，并实施百万吨级 CO₂ 捕集及应用工程。

◎ 转变生产方式、生活方式和消费方式

中国石化一直把推进全民义务植树活动和绿化美化工作、保护和改善生态环境作为企业的重要社会责任，作为改善职工生产和生活环境的重要内容。我们以建设生态园林式石油石化企业为目标，动员广大员工积极参与义务植树、绿化美化绿色文明公益活动，为营造“青山、秀水、绿地、蓝天”的生态环境做出了应有的贡献。据不完全统计，2011 年，中国石化有 52 万人次参加了全民义务植树活动，植树约 156 万株，义务植树尽责率达 90%。

我们还充分利用图书、报刊、音像等媒介工具，积极开展气候变化宣传与教育工作，努力引导员工、消费者、供应商、承包商及其他利益相关方转变生产方式、生活方式和消费方式，增强社会责任感和环境意识。

除自身努力外，在物资采购中，我们还坚持绿色低碳理念，采购符合国际或国家相关规定的绿色、节能、低碳物资，引导我们的供应商和承包商同时走上绿色低碳发展道路。

结 语

绿色低碳理念已经深深根植于中国石化人的心中，并体现在每位员工生产生活的一点一滴之中。环境友好、低碳发展是我们的使命和责任，是实现全面协调可持续发展的基石。

多年的发展经验表明，只有真正做好环保工作和走低碳发展道路，才能从根本上改变企业发展的价值取向，才能获取新的核心竞争力，才能赢得消费者的信赖和真诚回报，才能保证我们在复杂多变的环境中，实现永续发展。





悉心关爱员工





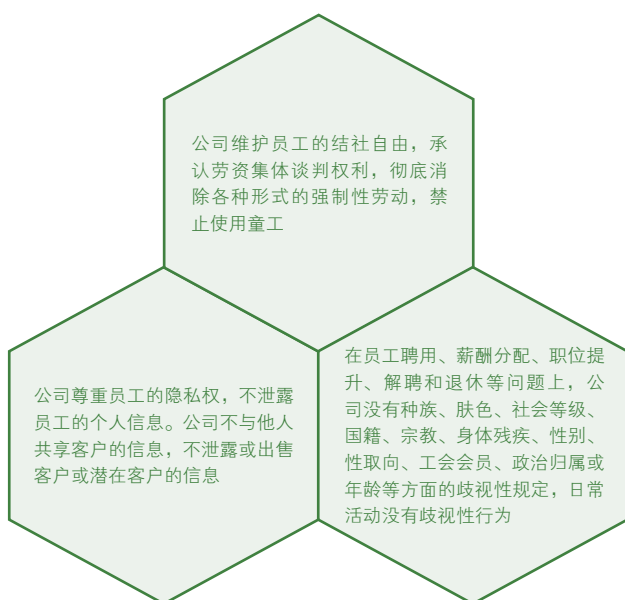
那些曾散落的珍珠，熠熠发光，我们有幸邂逅，如获至宝；岁月的弦线将珍珠串成珍宝，我们相扶相携，且行且珍惜。

我们致力于保障员工的合法权益，助力员工的职业发展，关爱员工的生活点滴，力求让每一位员工受益于企业的发展，为每一位员工创造愉悦的职业生涯经历。

团结进取、务实创新的员工是中国石化的宝贵资源，支撑着中国石化的持续发展，为将中国石化打造成为“高度负责任、高度受尊敬”的企业公民提供不竭动力。2011年，中国石化用工总量69万，员工流失率在0.91%以内，同时，有5,351名应届毕业生加入中国石化，成为中国石化大家庭中的新鲜血液。

5.1 权益与尊敬，我们手挽手共拥有

我们严格遵守国际、国内的有关公约和法律规定，尊重和维护国际公认的各项人权，自觉抵制任何漠视与践踏人权的行为，同时，积极倡导中国石化的合作伙伴、供应商、承包商等遵守相关规定。

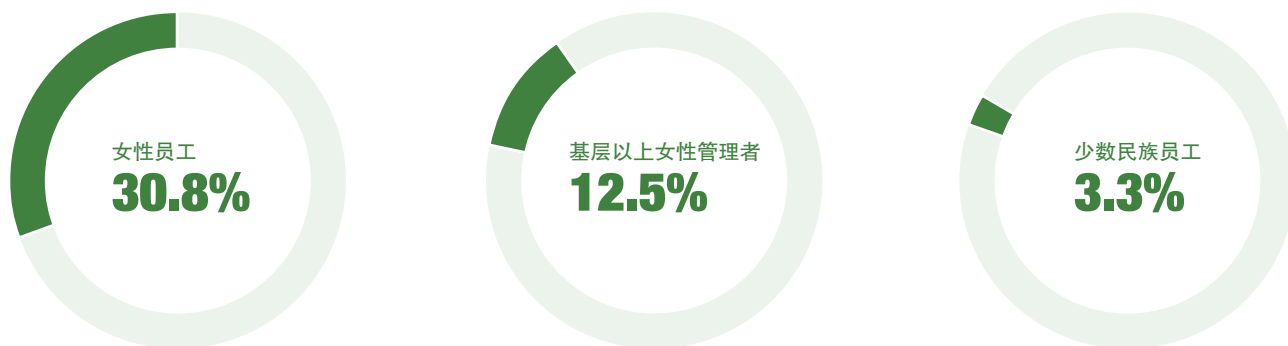


◎ 平等：不同眼眸，同样世界

中国石化严格执行所在地有关劳动用工的法律法规和政策，平等对待各类员工，规范劳动用工管理，建立和谐稳定的劳动关系。我们积极推进并完善集体谈判机制，集体合同谈判覆盖率为100%；各所属单位都按照“平等、自愿、协商一致”的原则，与员工订立书面劳动合同，劳动合同签订率基本达到100%；依法建立“五险一金”制度，参保率和按规定缴费率达100%；不断完善企业年金制度，企业年金覆盖率达100%。2011年，我们组织开展劳动用工管理检查评比工作，组织各下属企业全面自查，对部分企业进行重点抽查，同时，调整符合规定条件的劳务工业务骨干的用工形式，将一批优秀劳务工转为正式工，进一步加强各类用工的规范化管理。

中国石化的女性员工广泛分布在不同层级不同类别的岗位上。我们严格遵守有关女工保护的法律法规，从源头上维护女工权益。我们在各级工会组织中建立了女工委员会，关注女性员工在工作和生活中遇到的问题，不断改善女性员工的劳动环境和劳动条件，落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定及定期健康体检制度，关注女性员工的身心健康。

2011年中国石化员工比例





女工正在生产线上检查短纤维生产运行情况

◎ 健康：身心愉悦，快乐工作

拥有健康，人才会拥有时间和资源来追求幸福和其他形式的自我提升。员工的身心健康，不仅是其个人的基本权利，也是中国石化赖以发展的源泉和基石。多年来，我们不断提高包括身体健康、心理健康在内的员工健康福利水平。

我们以促进并维持员工良好的身体状态为目标，一直努力降低工作环境对员工健康的负面影响。我们从源头控制职业健康危害，切实做好工作场所职业危害因素监测、员工职业健康监护、个体劳动防护用品配备以及职业健康教育与培训等工作。

2011 年，健康体检、员工健康档案、疗养、休假等制度不断完善和落实，其中，累计进行职业健康监护体检 34 万人次，员工职业健康检查率 98.8%，作业场所职业危害因素监测率保持在 92% 以上，无 3 人及以上急性职业中毒事故发生，职业病新诊断病例 5 例，发病率控制在十万分之二以下。

积极稳定的心理状态是员工快乐工作的基本前提，我们不仅关注员工的工作效率，更关注员工的快乐指数。2011 年，我们通过开展心理咨询、建立健康档案、举办专题讲座、发放辅导材料等方式，加强人文关怀和心理疏导，为实现“积极工作、幸福生活”的目标保驾护航。

🌿 身处荒漠，心有绿洲

这是中国石化西北油田塔河采油二厂采油一队每月例行开展“心理疏导无极限”活动。

采油一队地处人烟稀少的塔克拉玛干沙漠北缘，所辖的 200 多口油井分布在 800 多平方公里的戈壁滩上。全队年轻人占 90%，他们思想活跃，但由于远离都市，地处荒凉沙漠，长期处于孤独紧张的状态。采油一队选派了心理辅导员到乌鲁木齐接受专门培训，用“四诊”、“五味处方”等方式了解员工思想症结，及时发现、及时疏导，保证员工的心理健康。



心理学博士为员工做阳光心态讲座



◎ 沟通：倾听理解，从心开始

我们坚持维护员工的民主权利，发挥员工民主管理、民主监督的作用，积极营造公平、民主、务实、和谐的氛围，员工工会入会率达到 100%。我们通过职工代表大会、业务公开、信访接待日等制度，让员工充分了解企业的发展、参与企业的管理，维护了员工的知情权和监督权。

5.2 成长成才，我们用心呵护

◎ 加强员工培训，实践助推成长

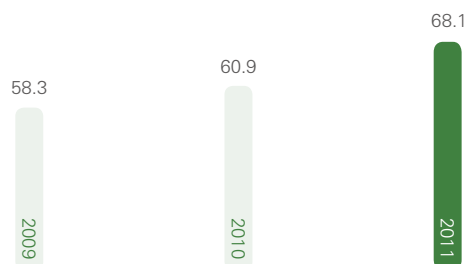
每年，我们将工资总额的 2.5% 用于员工培训，不断完善具有中国石化特色的培训管理体系，将培训贯穿于员工职业生涯的整个过程，将企业发展与员工成长的需要相结合，丰富培训内容，创新培训方式，为员工的成长成才不懈努力。

“岗位是最好的培训，工作是最好的老师”，中国石化把岗位实践作为人才培养的重要途径，在岗位实践中营造浓厚的“传帮带”氛围，促进各类人才的健康成长。在基层一线人才培养中，我们广泛开展岗位练兵、专业技术比武、职业技能竞赛等活动，搭建了各类人才展示才能、交流技艺、共同提高的广阔平台。在青年骨干人才培养中，通过人才工作室、技师工作室、技术技能创新团队、博士后站等载体，拓展青年骨干人才工作舞台，为高层次科技人才培养打下坚实基础。在高层次人才培养中，注重在重大工程建设项目、重大科技创新计划、市场业务拓展中培养高层次人才。

2011 年，我们脱产培训总人次达 68.1 万余人次，远程培训系统全面开通运行，年内上线课程 600 多门。在推进全员培训的基础上，我们突出重点，强化骨干人才培养，组织培训各类重点人才 3,248 人。

员工脱产培训人次

单位：万人次



2011 年职业技能竞赛闭幕式



规范化服务手势和文明用语培训

◎ 拓宽成长通道，完善分配制度

我们以现代人才发展观念作为理论指导，在实践中积极推动以“管理晋升导向”为主的单一型人才发展模式向以“职业发展”为主的多元化人才发展模式转变。2011年，在前两年试点的基础上，我们全面实施了人才成长通道建设工作，在全公司范围内构建形成了统一规范的职位序列和发展通道，为各类人才拓宽了发展空间。同时，探索开展管理人员竞争性选拔，组织开展了5名下属企业高级管理人员的公开招聘工作。

薪酬是员工得以生存、获得尊重和自我实现的基本条件，向员工提供稳定而具有竞争力的薪酬是我们不变的追求。我们坚持在经济效益提高的基础上保持员工收入的稳步增长，通过不断完善薪酬分配制度，努力构建规范合理的收入分配关系。2011年，我们鼓励各单位采加大激励约束力度，向科研、生产、营销一线和关键岗位人员倾斜，充分调动了员工队伍的积极性和创造性。

建立高技能人才“蓄水池”

百川奔流，汇聚入海。如果说高技能人才是激流涌动的河流，那么技师工作站就是向他们敞开胸怀的一片深海。“有难找技师工作站，学技术到技师工作站，课题研究还得靠技师工作站！”这句话道出了中国石化中原油田采油四厂普通员工的心声。技师工作站成立两年来硕果累累：完成科技创新成果52项，累计创效2,000多万元，先后7人在中国石化、油田技术比武中摘得奖牌，并获得多项国家级荣誉。技师工作站已成为高技能人才的“蓄水池”。

◎ 科学考核评价，实现有效激励

考核评价体系是企业价值观的传导器，科学的考核评价体系有助于对员工的工作行为形成正向引导，有效激励员工，提高员工满意度。我们建立了以品德、知识、能力、业绩为主要内容的高层次科技人才评价体系，以及突出能力、业绩、重现场认可的高技能人才评价体系，并广泛应用于职称评审、技能鉴定、优秀人才培养、绩效考核等人才评价工作。

2011年，我们继续做好国家级各类高层次专家的选拔推荐工作，并认真开展公司级突出贡献专家、闵恩泽青年科技人才等评选表彰。在职称制度改革中，注重向基层一线倾斜，晋升中高级职称的人员中，生产、科研、设计一线人员比例不断上升；

不断强化技能鉴定工作，完善高技能人才评价方式；不断完善绩效考核管理体系，以业绩和能力为核心实施全员考核，把绩效作为人才评价的重要内容，激发了人才队伍的创新创造活力。

5.3 文化之魂，用行动播种关爱

中国石化以“发展企业、贡献国家、回报股东、服务社会、造福员工”为企业宗旨，在数十年的发展历程中，以文化感召员工，以真诚关爱员工，传承、丰富和弘扬“爱我中华、振兴石化”的企业精神，继承和发扬“精细严谨，务实创新”的优良作风，秉承“诚信规范，合作共赢”的企业经营理念，最终将企业的核心价值观转化为员工的实际行动。

◎ 文化引领，信仰如磐

企业文化是指企业通过社会实践所形成的并为全体成员所遵循的共同意识、价值理念、职业道德、行为规范等。中国石化正是在生产经营过程中，逐步将自己的价值观、规范和制度积淀下来，引领员工形成坚如磐石的文化信仰，支撑着企业持续发展、不断走向辉煌，践行着服务贡献的诺言、不断追求卓越。

做一棵挺拔的大漠胡杨

新疆库尔勒市到轮台县的沙漠公路两旁，一边是高耸入云的天山山脉，一边是挺拔的胡杨林。每一个见过胡杨的人，都会喜欢上这个夏天绿叶婆娑、秋季满树金黄的树种。“无论戈壁还是沙漠，只要有水，胡杨树就会挺直身子，活出自己的精气神。”在戈壁沙漠征战21载的钻井工人杨森，这样表达自己喜欢胡杨树的理由。认识他的同事和朋友说，杨森就像一棵挺拔的胡杨，坚韧、朴实，永不服输，尽管西部条件艰苦，但一样能生存下来，干好工作。





◎ 春风化雨，关爱无边

我们想员工之所需，帮员工之所急，与员工同担风雨，共沐阳光。2011年，我们帮扶救助各类员工18万多人次，支出帮扶救助金（含实物折款）1亿多元人民币。同时，我们关注员工生活，努力研究解决员工关心的具体问题，不断改善员工工作和生活环境，提高员工生活水平。通过举办歌咏比赛、书画摄影展、职工联谊等各类有利于员工身心健康的文体活动，丰富了员工的工作生活。



员工自编自导自演《小城雨巷》

◎ 最美在桑榆，深情洒异域

可亲可敬的离退休老同志书写了中国石化的创业史，他们老而弥坚，用不懈的奋斗诠释着付出和奉献，靠自身的品格赢得了尊重和赞誉。我们一直坚持用心用力服务离退休老同志，关注老同志的生活和健康状况，满足他们的精神文化需要，坚持开展对老干部、老工人、老专家、老劳模、老党员和困难家

庭的走访慰问活动。截至2011年底，中国石化共有离退休人员18.4万人。



离退休员工舞动太极

海外员工是中国石化员工队伍的重要组成部分，支撑着我们的国际化发展战略，目前公司拥有海外员工1,000余人。我们关心外籍员工的职业发展、业务培训和健康安全，不断推动实现“人才国际化、用工当地化”，一批外籍员工已经成为中国石化国际化经营人才队伍的重要组成部分，发挥着日益显著的作用。



中国石化海外员工

结 语

企业是人与人相处的秩序，是一种生存方式，也是一种生活方式。人是企业最富活力、最具潜力、最可宝贵的资源，是美好价值的创造者，高贵精神的传承者。

中国石化的发展史就是广大员工携手并肩的创业史和奋斗史。回望过去，我们同享成长的印迹，翘望未来，我们共奏精彩的乐章。





竭诚回报社会



A photograph of three children running happily along a paved path through a dense bamboo forest. The bamboo stalks are tall and green, creating a natural canopy. The ground is covered with fallen bamboo leaves. The children are holding hands and running towards the camera. The text is overlaid on the right side of the image.

上善若水，公益为先。多年来，中国石化始终坚持企业的经济责任、政治责任、社会责任的有机统一，在不断加快发展的同时，积极参与社会公益事业，推进企业与社会和谐发展，为实现“高度负责、高度受尊敬”企业不懈努力。



2011年，中国石化继续在和谐社区建设、赈灾济危、扶贫援藏、关爱健康、捐资助学以及发展国家体育事业、推动全民健身等方面做出了积极的贡献，全年共计向社会捐助款项折合人民币超过1.5亿元。2011年获得民政部颁发的“中华慈善奖·最具爱心捐赠企业”称号。荣获由新华社主办的“中国企业社会责任杰出企业奖”。2010年和2011年连续两年获得中华健康快车基金会颁发的“光明功勋特别奖”。

中国石化荣获第六届“中华慈善奖”

2011年7月15日，国家民政部举办的慈善类最高政府奖项“中华慈善奖”2010年度评选结果正式揭晓，包括中国石化在内的37家企业获“中华慈善奖·最具爱心捐赠企业”称号。“中华慈善奖”设立于2005年，主要奖励在公益慈善领域做出贡献的企业、项目及个人。2010年度“中华慈善奖”评选于2011年3月启动，全国各地共有近千个项目和个人申报参评，中国石化继获2008年度“中华慈善奖”后，再次获得此项殊荣。



6.1 共建家园

中国石化坚持“融入地方、借势发展、合作共赢”的理念，2011年先后与多个省市签署战略合作协议，主动参与并大力推动当地社会就业和企业发展。其中油田企业还大力开展了“和

谐文明示范小区”创建活动，积极推进和谐社区建设，努力为社区居民营造安全、便利、卫生、优美的生活环境和健康向上的文化环境，受到当地政府及群众的大力称赞。

全力支持体育及文化事业，促进全民身体健康，也是中国石化始终如一的社会责任。2011年，中国石化捐助国内外体育事业共计3,600余万元人民币。国内捐助残运会、农运会等赛事，国外捐助国际田联多项赛事。

我们的新家园——气都新村

在开发建设普光气田的同时，中国石化主动承担起了社会责任：按照城镇建设相关标准对2500多户搬迁居民给予经济补偿，建设了“气都新村”。如今，“气都新村”楼房鳞次栉比，管道天然气等各项设施相继进入居民家中。小区公共设施一应俱全。同时，中国石化还先后援建了宣汉县普光学校、宣汉县医院土主分院、明月江大桥等民心工程，援建了普光镇石化砖厂、玩具厂、石料厂等，安排搬迁居民就业。



普光镇的“气都新村”住户罗伟元一家的新生活：全家住进了三室两厅100多平方米的楼房。自己打理着10余亩庄稼地，儿子在石化砖厂工作，孙子在中国石化援建的宣汉县普光学校上学。闲暇时间，罗伟元一家人常聚在一起，漫步在“气都新村”的休闲广场，好不惬意。

关注民生 共建家园

中国石化江汉油田努力创造健康环保的工作环境、文明舒适的生活环境、整洁优美的矿区环境、健康向上的文化环境。矿区服务功能进一步完善，城市化水平明显提升；坚持义务植树，矿区绿化覆盖率达37.9%，基本形成“城区园林化、郊区森林化、道路林荫化、庭院花园化”的生态园林格局，被评为全国绿化模范单位。

油田还以“和谐文明示范小区”创建为契机，开展了多项社区活动，用“邻居节”活动在居民间、邻里间架起了一座“亲情桥”。在增强居民家园感、归属感和认同感的同时，也形成了社区团结互助、扶贫济困、平等友爱、融洽和谐的良好人文环境。



6.2 济危助困

扶贫济困、义行天下，是增进社会团结的和谐之举。截至2011年，中国石化已经连续开展23年定点扶贫、9年对口援藏工作、8年投入健康快车工作，有力改善了当地民众生产生活条件，促进了当地经济社会的发展。2011年，在支援灾区重建、帮扶贵州抗旱等方面，中国石化更是主动承担起了一个企业应尽的责任和义务。

◎ 支援贫困县

中国石化向对口扶贫县安徽颍上、岳西，湖南泸溪、凤凰4个国家级贫困县提供援助，在基础设施建设、培训劳动技能、发展教育事业等各个方面加大援助力度。2011年，中国石化在四个定点扶贫县共投入扶贫资金人民币1,280万元，实施了15个扶贫项目。其中：修建通村水泥路11条共52公里；完成劳动力转移培训1,800人；资助家庭贫困的优秀大学生和高中生1,257人；还完成了修建桥梁、建设人畜饮水项目、资助建设蔬菜大棚等扶贫项目。



中国石化在扶贫县修建的公路

2006年以来中国石化向对口扶贫县援助情况

地点	项目
安徽颍上	实施整村推进项目，将分散居住的农户集中起来建设新村。中国石化建设的红星镇整村推进项目被评为“安徽省新农村建设示范村”
安徽岳西	加大农民技术培训项目，累计培训2,700人，其中95%以上的学员得到了就业安置，每年共增收人民币3,000多万元
湖南泸溪	每年投入人民币100万元，扶持开发10,000亩椪柑，支持泸溪县的产业开发，目前泸溪县的椪柑开发超过20万亩，产值达到人民币1.6亿，已经成为当地的支柱产业和贫困户脱贫致富的重要途径
湖南凤凰	累计投资人民币640万元，支持建设连通11个贫困村寨的“千麻公路”，解决了10,000多人的出行难问题，也对当地的产业开发和古苗寨旅游起到了重要作用，农民收入迅速增加，这条路被当地群众称为“连心路、幸福路、致富路、石化路”
合计	自2006年中国石化在四个县进行定点扶贫以来，累计投入资金人民币7,544万元，成效显著

◎ 支援西藏

中国石化高度重视援藏工作，克服艰苦的自然环境，加大援藏力度。中国石化对口支援西藏班戈县9年来，共下派六批共12名援藏挂职干部，累计投入援藏资金超过人民币1.84亿元（其中2011年人民币2,786万元），共实施完成了80多个援藏项目（2011年项目9个），有力促进了班戈县经济社会发展和民生改善，班戈县2010年生产总值达到人民币3.14亿

元，比援藏前的2002年增长147%，财政收入人民币613万元，增长308%；牧民年人均收入人民币3,515元，增长142%。

基础设施建设是扶贫援藏的重中之重。中国石化修建的吉江扎西路和幸福路犹如两条玉带，贯穿班戈县城中心区。以安居工程为代表的一系列惠民工程遍布班戈草原，切实改善了牧民生



活。截至到目前，已使5,863户牧民群众住上了安全适用的房屋，为6,000多户牧民用上了安全环保的太阳能照明，完成了所有村级活动场所建设，保证全县四至六年级学生能集中统一教学的班戈县中石化小学已经建成，是迄今为止海拔最高的援藏小学。

培训，让贫困地区自我脱贫。中国石化按照“市场引导、着重素质、形成特色”的原则，将输血与造血相结合，围绕产业建设，广泛开展科技培训工作，收到了“一人培训、终生受益，一人务工、全家脱贫”的实效。2011年投入50万元左右，用于提高卫生、教育、兽医、职业技能以及干部的素质教育。

中国石化长久以来的援藏行动获得了社会的高度评价。班戈县委书记巴塔说：“中国石化对口支援班戈县9年来，班戈县经济不断又好又快发展，民生不断改善，群众生活水平不断提高，扎实推动了班戈跨越式发展和长治久安。”

◎ 支援青海

2011年是中国石化援青工作的起步之年。当年投入资金400万元，帮助青海茫崖修建一座建筑面积达8,008平方米的文化路集贸市场，总投资2120万元，计划2012年建成投用。这是中国石化对口援建青海的首个项目，也为今后的援建工作打下了坚实的基础。

给孩子一个敞亮的未来

8月14日，由中国石化援建的、世界海拔最高的援藏小学——西藏“班戈县中石化小学”正式启用，200名藏族农牧民孩子参加了启用仪式。西藏班戈县县委书记巴塔称班戈县中石化小学是班戈乃至那曲地区“最好的工程”；老师们表示“学校良好的环境能让孩子更好地学习”；孩子们表示“从来没有见过这么亮的学校，在这里上课非常地开心”。



◎ 健康快车光明行

眼睛是心灵的窗户！为了让贫困的白内障患者治好眼睛，打开心灵之窗，中国石化多年来持续投入“健康快车”事业，取得良好成效。

自2004年以来，中国石化对“健康快车”事业的贡献，可以用“1213”来概括：1列冠名火车、2万名痊愈患者、1个显微眼科手术培训中心和3所白内障治疗中心。全资捐建了一列价值人民币3,000万、设备最先进、医疗条件最好的健康快车，该“健康快车”已开进新疆、甘肃、云南、内蒙古、青海、四川、西藏、贵州、吉林、广西、河南等全国十几个省区的贫困地区，持续“光明之旅”，免费救治了2.1万多名贫困白内障患者。另外还帮助建设了1个显微眼科手术培训中心和3所中华健康快车白内障治疗中心，为当地民众留下了心中的健康快车。



冠名火车
1列



痊愈患者（名）
2.1万



显微镜眼科
手术培训中心
1个



白内障治疗中心
3所

“可好”，谢谢中国石化

河南省新乡市原阳县靳堂乡刘小峰因患白内障，一家五口全靠妻子侍弄几亩地生活。当听说自己可以登上中国石化赞助的“健康快车”进行免费白内障手术时，刘小峰抱着孩子放声大哭。手术后，刘小峰躺在病床上，谈起车上的就医条件，刘小峰连说了三个“可好”——“手术做得可好，生活条件可好，医生都可好。”“可好”在河南方言里是“特别好”的意思。刘小峰表达着内心的感激：“俺知道这些都是中国石化提供的，谢谢你们！”



◎ 支援灾区

大力支援灾后重建。三年前，汶川“5.12”特大地震之后，中国石化庄重承诺：安置点建到哪里，天然气就供到哪里；重建机械开到哪里，汽柴油就供到哪里。三年来，中国石化加大勘探开发力度，修建供气管道，把天然气和油品送到灾后重建最需要的地方，为地震灾区捐款捐物合计人民币3.08亿元，三年内向灾区供气总量达78.23亿立方米。在抗震救灾和灾后重建的新征途上，中国石化用实际行动履行承诺，温暖了巴蜀大地上的千家万户，为灾后重建和地方经济发展贡献了力量。

帮扶贵州抗旱救灾。2011年，贵州分公司对旱情最为严重的黔西、大方两县援助了2,000升抗旱用柴油。同年，中国石化还向贵州省人民政府捐款人民币700万元，重点帮扶受灾严重地区抗旱救灾，尽快恢复正常的生产生活秩序，得到了地方政府的由衷感谢。



5月，为保证北川的天然气供应，中国石化西南石油局在绵阳安县塔山镇开展灾后重建项目——德阳至新北川的天然气管道工程。



有油就有水了——中国石化贵州石油抗旱突击队送油到田间地头



6.3 捐资助学

“不让一个孩子因家庭困难上不起学”，这是中国石化对自己员工的承诺，也是给无数因贫困而辍学的孩子的一份希望。中国石化一方面积极援建希望小学，另一方面通过设立助学金和奖学金，通过多样的捐资助学活动，让更多的贫困孩子实现了读书梦。

◎ 捐建“希望学校”

中国石化将捐建“希望学校”作为一项长期的慈善事业来做，据不完全统计，从2005年至今，建成希望学校338所。



“六一”国际儿童节前夕，中国石化江西石油分公司的员工带着书包、图书资料等学习用品，先后走进中国石化湘湖希望小学、上富希望小学和茅排希望小学，为这里的孩子送去了节日问候。

◎ 助学“春蕾女童”

“中国石化春蕾女童助学项目”从2004年开始在四川、贵州、甘肃、湖南四省34个市（州）68个县开展，目前已经结出了累累硕果。2011年，中国石化再次出资人民币199.2万元，继续资助3,320名女生完成高中学业，6月她们顺利地参加了高考，其中，2,700名“春蕾”女生考入了全国各地的高校。

截至2011年，中国石化共捐款人民币5,509.8万元，资助20,358名春蕾小学生完成小学学业，资助9,960名春蕾高中生，其中有6,539人圆了大学梦。

◎ 资助贫困学子

在各企业所在地，中国石化也在加大扶贫济困力度，实施送温暖工程，为贫困家庭的孩子送去了希望。

中国石化中原油田自1995年开展“金秋助学”活动以来，得到油田资助的贫困学子达10,769人次，发放助学金近1,000万元。中原油田连年被评为“河南省爱心助学先进单位”；河南油田12年来累计资助各类学子3,261人，发放助学金人民币503万元，其中496人已顺利完成大学学业。

据统计，2011年中国石化各企业共投入人民币200万元，资助家庭贫困的优秀大学生和高中生1,257人，其中新入学大学生226人，高中生1,031人，收到感谢信上百封。受中国石化资助、现就读于清华大学环境科学与工程系龙明先说：“中国石化不仅仅是资助了我的学习费用，而且使我认识到，人除了不断完善自我，提高自己，追求自己的远大目标之外，还应该承担起社会责任，为整个社会的进步贡献自己的力量”。



在中国石化中原油田2011年“金秋助学”电视晚会现场，部分油田受助贫困生主动登上舞台，通过《温暖家园》、《阳光下的儿女们》、《感恩的心》歌舞、诗朗诵等形式，表达他们立志回报社会的感恩之情。

结 语

感恩，是中华民族的传统美德。滴水之恩，涌泉相报，这样深厚的感恩文化传统，培育了一代又一代中国人，也深深地植入了中国石化的发展理念。

在近 30 年的发展过程中，中国石化始终坚持取之社会，回报社会的理念，从自我做起，从点滴做起，在最困难的时候，选择了坚强，在有能力的时候，选择了回报。

未来，中国石化仍将高擎爱心的火炬，在照亮自己的同时也去温暖每一个人的心。





展望 2012

2012 年，世界经济复苏的不稳定性、不确定性上升，国际油价仍将高位震荡。中国经济增长将平稳放缓，资源和环境约束加强。我们面临的经营发展环境将更加复杂、更加严峻，风险挑战与发展机遇并存。我们在对经营风险加强防范的同时，要抓住发展机遇，积极应对挑战，加快发展步伐，继续认真履行肩负的责任和使命。

为此，我们制定了打造世界一流能源化工公司的发展目标，以优化结构为抓手，以改革创新为动力，更加突出发展质量和效益，更加突出技术进步，更加突出绿色低碳，更加突出以人为本，奋力开启建设世界一流能源化工公司的新航程，不断提升公司的综合实力、国际竞争力和可持续发展能力，为促进经济社会发展做出更大的贡献。

◎ 持续保障能源

我们将积极应对更加艰巨的挑战。2012 年，我们将继续实施资源战略，加强理论、技术和管理创新，优化投资结构，强化成本控制，开展五大会战，加快国内油气增储上产的步伐，积极推动国际油气合作，大力推进天然气开发，做大做强国际贸易，为保障国家能源安全、促进国民经济平稳较快发展做出新的更大的贡献。

◎ 提供优质服务

产品质量升级和服务水平提升没有终点，我们永远不会止步。2012 年中国石化将巩固和发挥现有优势，持续推进产品质量升级，提高网络服务质量，推进商业模式创新，努力塑造品牌，进一步强化过程监控和精细管理，为广大客户提供更多更好的增值服务。

◎ 安全稳定运营

2012 年，我们将继续追求“最大限度地不发生事故、不损害人身健康、不破坏环境，创国际一流的 HSE 业绩”的 HSE 目标，围绕“健康、安全、环保，稳定、和谐、发展”的 HSE 主题，靠扎实有效的工作，靠严、细、实、恒的管理，靠先进成熟的技术，保持 HSE 形势持续稳定，强化本质安全，为企业可持续发展奠定坚实基础。

◎ 绿色低碳发展

2012 年，我们将秉持绿色低碳发展理念，加快科技进步，继续调整和优化能源结构、产业结构、产品结构和服务模式，不断提高能源使用效率，大力推行全过程清洁化管理，发展循环经济，加大低碳技术研发力度，践行生态文明，积极应对气候变化。

◎ 悉心关爱员工

我们的员工队伍是公司发展的宝贵资源。2012 年，我们将更加突出以人为本，从充分发挥人力资源优势的角度，深化人事、用工分配制度改革，健全完善选才、育才、用才、聚才工作机制，加快提高队伍素质，激发各类人才的价值创造力，加强企业文化建设，深化人文关怀，推进员工和企业的和谐发展。

◎ 竭诚回报社会

上善若水，公益为先。作为企业公民，我们将继续发挥履行社会责任的表率作用，继续大力支持公益事业建设，让更多的人分享到企业发展的效益；继续支援贫困地区经济建设和教育事业，增强其自我发展能力；积极响应政府号召，加大和谐社区建设力度。

社会评价

一月

- 中国石化获年度“人民社会责任奖”（人民网主办）。
- 中国石化江苏石油扬州分公司正谊加油站站长王文清当选“中国网事·感动 2010”年度网络人物（新华社主办）。
- 中国石化石家庄炼化获石家庄市最具社会责任企业特别大奖。
- 在 2010 年度国家科学技术奖励大会上，中国石化共有 12 项成果获奖，其中包括国家科技进步一等奖 1 项，国家科技进步二等奖 10 项以及国家技术发明二等奖 1 项。

二月

- 在国务院国资委召开的中央企业参与 2010 年上海世博会总结表彰大会上，中国石化荣获“中央企业参与 2010 年上海世博会突出贡献奖”。
- 中国石化洛阳石化荣获洛阳市“2010 年度企业突出贡献奖一等奖”。

三月

- 中国石化扬子石化 9 个产品再次获得省名牌产品称号，其中 PTA 独享全国用户满意产品的国内最高荣誉。

五月

- 中国石化驻江苏企业全部成为省级“平安企业”。
- 中国石化燕山石化荣获“北京市 2011-2012 年度纳税信用 A 级企业”。
- 中国石化广州石油荣获广东省委、省政府授予的“亚运会、亚残运会先进集体”称号。

六月

- 中国石化下属 10 家企业被国务院国资委评为“维护产业安全先进单位”。
- 傅成玉董事长当选联合国全球契约理事。

七月

- 中国石化荣获民政部举办的慈善类最高政府奖项“2010 年中华慈善奖”。
- 美国哈特能源第 24 届大奖日前揭晓，中国石化获国际炼油公司卓越奖。
- 中国石化九江石化被评为江西工业节能先进。

八月

- 中国石化荣膺“中国低碳榜样”奖（中国新闻社、中国新闻周刊主办）。
- 中国石化中原油田、江汉油田、天津石化、上海石化、镇海炼化、洛阳工程公司等六家企业被评为“全国模范劳动关系和谐企业”。
- 中国石化河北石油荣获“最具社会责任奖·河北十大企业”。

九月

- 中国石化沧州炼化被评为河北节能优秀单位。

十月

- 在全国总工会和国家安全生产监督管理总局开展的 2010 年度“安康杯”竞赛活动中，中国石化茂名石化连续 6 年被评为全国安全竞赛优胜企业。
- 中国石化获健康快车基金会授予的“光明功勋特别奖”。

十一月

- 中国社会科学院发布《企业社会责任蓝皮书(2010)》，中国石化在社会责任发展指数排名中位列第五。

- 中国石化长城润滑油再次摘取中国“金手指优秀润滑油供应商”。
- 中国企业文化促进会授予中国石化巴陵石化全国企业文化建设“百强单位”。
- 中国石化润滑油北京分公司获得北京发改委节能嘉奖。
- 中国石化中原油田两项成果获中国石油学会一等奖。
- 中国石化勘探南方分公司获年度国家能源科学技术进步一等奖。
- 中国石化被国务院扶贫开发领导小组评选为全国扶贫开发先进集体。

十二月

- 中国石化销售公司获 2011 中国汽车流通年度最佳油品供应商（搜狐主办）。
- 在由《WTO 经济导刊》、中国可持续发展工商理事会共同举办的第四届中国企业社会责任报告国际研讨会上，中国石化荣获“金蜜蜂 2011 优秀企业社会责任报告 创新报告奖”。
- 中国石化获“中国企业社会责任杰出企业”奖（新华网）。
- 在全国精神文明建设工作表彰大会上，中国石化下属 9 个单位被评为全国文明单位。
- 由中国社科院等主编的 2011 年《上市公司蓝皮书》发布，中国石化名列中国上市公司非财务信息披露排行榜第一名。

2011 年社会责任大事记

一月

- 中国石化全力做好江西、湖南、重庆、贵州等地雨雪冰冻天气下的保供工作。

二月

- 中国石化开设 2,000 多座抗旱用油专供站，全力保障华北、黄淮等冬小麦主产区抗旱。
- 山东大旱，中国石化齐鲁石化柴油加工量连续三个月保持历史最高水平，累计增产 6 万吨抗旱柴油。

三月

- 中国石化河南分公司积极服务河南抗旱浇麦用油，向社会承诺“抗旱浇麦需要多少油，中国石化保证供应多少油；哪里需要抗旱用油，我们保证送到哪里”。
- 中国石化严格履行“每一滴油都是承诺”誓言，积极行动杜绝侵权产品，确保消费者权益。

四月

- 中国石化增供春耕急需农用柴油，确保油品不脱销、不断档，力保成品油市场稳定供应。
- 中国石化中原油田“十大杰出雇员”首次授予海外杰出雇员。
- 中国石化广州石化液化气“客户之家”建成投用，提升中国石化形象。
- 中国石化中原油田 24 年油品质量零投诉。
- 中国石化河北石油开通抗旱用油专用通道，24 小时不间断供油确保春耕用油。
- 中国石化成为第九届少数民族运动会赞助商。

- 中国石化深入开展以“打造高度负责任、高度受尊敬企业”为主题的员工大讨论。

五月

- 中国石化发布了 2010 年社会责任报告，并启动了首个公众开放日，聘请 13 名来自社会各界的社会监督员对公司进行监督。
- 中国石化燕山石化被授予中国石化首家“企业社会责任示范基地”。
- 中国石化郑重作出 5 项承诺，全力保障“三夏”油品保供服务工作。

六月

- 中国石化胜利油田发现 50 周年产油 10 亿吨总结表彰大会在胜利油田举行。
- “中国石化光明号”健康快车停靠青海乐都，开展为期三个月的免费救治贫困白内障患者活动，帮助 1,000 多名白内障患者重见光明。
- 傅成玉董事长出席联合国全球契约理事会并表示，中国石化采取有效措施在节能减排、提供更多清洁能源和可替代能源以及科技创新等方面不断进取，推动区域绿色经济发展。

七月

- 中国石化圆满完成“三夏”保供，为全国近 90% 夏粮种植面积机收作业供油，两万多人次送油下乡，将 3 万吨柴油送到田间地头。

八月

- 中国石化召开社会监督员座谈会。
- 中国石化全面部署“为民服务创先争优”活动，努力实现客户、员工双满意。对社会公众公开“五个承诺”，对广大员工公开“六个承诺”。
- 中国石化对口支援建设的世界海拔最高的援藏小学——西藏“班戈县中石化小学”正式启用。
- 中国石化提出把中国石化建设成世界一流的能源化工公司，建设高度负责任、高度受尊敬的企业形象。
- 中国石化驻粤企业开展“走进中国石化媒体行”活动，邀请驻粤中央媒体和广东主流媒体的记者走进广东石油、广州石化等单位，进一步了解中国石化、认知中国石化、报道中国石化。
- 中国石化加油卡新一期免费道路救援活动启动。

九月

- 中国石化助贵州抗旱。
- 中国石化作为国际田联国际合作伙伴中的第一个中国企业，以全球统一标识“SINOPEC”亮相本届世锦赛赛事。
- 中国石化加油站在全国范围内启动征求客户意见工作，邀请消费者参与现场管理。
- 中国石化发现中国最深海相气田——元坝气田。

十月

- “中国石化光明号”健康快车开进河南省新乡市，为 1,000 余名贫困白内障患者免费实施复明手术。

- 中国石化扬子石化提前三个月超额完成全年 20 万吨标煤节能指标。
- 中国石化西北油田在我国最大碳酸盐岩海相油气田——塔河油田勘探开发过程中注重低碳环保，目前塔河油田已实现污水 100% 井口回注，废液处理达到 100% 回收和再利用，天然气综合利用率达到 95% 以上。
- 中国石化突破芳烃成套技术，成为世界上第三个具有自主知识产权芳烃成套技术的公司。
- 中国石化甲醇制烯烃项目一次开车成功，标志着中国石化自主研发的甲醇制烯烃成套技术步入产业化阶段。

十一月

- 中国石化长城润滑油助力“天宫一号”与“神舟八号”交会对接。
- 中国石化与百胜集团签署全国合作框架协议，进一步完善加油站的多功能、综合性、一体化服务。
- “中国石化光明号”健康快车来到云南大理，为当地 800 多名贫困白内障患者带来光明。
- 联合国全球契约中国网络成立，中国石化成为首届轮值主席单位，傅成玉被推举为全球契约中国网络主席团首任轮值主席。

十二月

- 中国石化成品油零售量首次突破亿吨大关，标志着中国石化具有竞争力的市场优势已初步形成。
- 中国石化“春蕾女童助学项目”7 年来共捐款 5,509.8 万元，资助 20,358 名春蕾小学生完成小学学业，资助 9,960 名春蕾高中生。

第三方评价

《中国石油化工股份有限公司 2011 可持续发展报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心受中国石油化工股份有限公司委托，从中国企业社会责任报告评级专家委员会中抽选专家组成“中国石油化工股份有限公司 2011 可持续发展报告评级小组”，对《中国石油化工股份有限公司 2011 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO 经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 2.0）》。

二、评级结论

完整性（★★★★★）

《报告》系统披露了石油与天然气开采加工业在公司治理、社会和环境方面的 106 个指标，披露率达 69.73%，具有很好的完整性。

实质性（★★★★★）

《报告》涵盖了石油与天然气开采加工业所有实质性议题，如“保障能源供应”、“HSE 管理”、“应对气候变化”等，具有很好的实质性。

平衡性（★★★★☆）

《报告》多处披露了企业在报告期的“千人事故死亡率”、“上报事故”和“职工死亡人数”、“承包商伤亡事故”等，并对引起社会巨大反响的“中国石化广东分公司高档酒消费事件”进行了反思，具有较好的平衡性。

可比性（★★★★☆）

《报告》披露了 21 个指标连续多年的绩效数据，具有一定的纵向可比性；与“行业客户满意度”、“客户忠诚度”进行了横向对比，具有较好的可比性。

可读性（★★★★☆）

《报告》篇幅适宜，全篇结构清晰、内容充实，语言流畅。附录部分加入对专业词汇的解释。整体可读性较好。

创新性（★★★★☆）

《报告》设计新颖，可视化强，图片具有较好的代表性与感染力；内容方面每章开篇提纲挈领的阐述责任承诺，每章“结语”简单扼要总结经验和展望未来，具有较好的创新性。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《中国石油化工股份有限公司 2011 可持续发展报告》为五星，是一份卓越的企业社会责任报告。

三、改进建议

- 1、增加安全生产投入，职业健康培训等方面的指标披露，提高报告的完整性。
- 2、增加纵向可比性指标的披露，提高报告的可比性。

四、评级小组

组长：中心常务副理事长、国务院国资委研究局局长 彭华岗
成员：中国标准化研究院研究员，ISO 社会责任特别工作组
秘书长 陈元桥

人力资源与劳动和社会保障部国际劳工与信息研究所副所长 张峻峰
中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武
中国社科院经济学部企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙

陈佳贵
中心理事长
全国人大常委会
中国社科院学部主席团代主席

陈佳贵

彭华岗
评级专家小组组长
中心常务副理事长
国务院国资委研究局局长

彭华岗



中国企业社会责任报告
专家评级委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

关于本报告

尊敬的读者，这是本公司的第六份可持续发展报告，涉及内容主要针对中国石化 2011 年度的活动。本报告中肯、详尽的阐述了中国石化的可持续发展理念和 2011 年公司在履行社会责任方面的具体实践。在报告编制之前，我们组织召开了多次座谈会，听取了社会各界对公司报告编制和履行社会责任实践提出的改进意见和建议，并邀请社会和公司相关部门参与到报告的编写过程中来。希望本报告能成为公司内外信息交流的平台，让公司更好的倾听到各利益相关方的声音。

报告遵循《全球报告倡议组织 (GRI) 可持续发展报告指南 G3 标准》的四项原则，即关键性、利益相关者参与度、可持续发展的背景、完整性，以及六项定义原则，即中肯性、可比性、准确性、时效性、

清晰性及可靠性。本报告并非涵盖所有相关指标。关于全球报告倡议组织详情，请浏览：www.globalreporting.org

本报告同时遵循上海证券交易所发布《关于做好上市公司 2008 年履行社会责任的报告及内部控制自我评估报告披露工作的通知》。涵盖上海证券交易所对上市公司发布社会责任报告的基本要求，即披露了公司在促进社会、环境及生态和经济可持续发展方面所做的工作。

本报告的经营数据和财务数据摘自本公司 2011 年度报告，按中国企业会计准则编制的财务报表已经毕马威华振会计师事务所审计。阅读本报告的电子版，请查阅：www.sinopec.com.cn 本报告同时提交联合国全球契约办公室和上海证券交易所，并在其网站公布。

全球契约十项原则索引

全球契约原则		本报告对应章节
人权		
1	企业应在其影响力范围内对保护国际人权给予支持和尊重；	5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有 6.1 共建家园 6.2 济危助困 6.3 捐资助学
2	企业应保证不与践踏人权者同流合污。	5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有
劳工		
3	企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权；	5.3 文化之魂，用行动播种关爱
4	消除一切形式的强迫和强制劳动；	5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有
5	切实废除童工现象；	5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有
6	消除就业和职业方面的歧视。	5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有
环境		
7	企业应支持采用预防性方法来应付环境挑战；	董事长致辞 3.2 本质安全
8	采取主动行动，促进在环境方面采取更负责任的做法；	4.1 绿色运营
9	鼓励开发和推广不损害环境的技术。	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
反腐败		
10	企业应反对商业活动中的腐败行为。	公司治理

上海证券交易所原则指引

上海证券交易所基本原则		本报告对应章节
1	对员工健康及安全的保护；	董事长致辞 3.2 本质安全 5.1 权益与尊重，我们手挽手共拥有
2	对所在社区的保护及支持；	董事长致辞 利益相关方 6.1 共建家园 6.2 济危助困 6.3 捐资助学
3	对产品质量的把关。	利益相关方 2.2 质量领先，共同成长 4.1 绿色运营
环境及生态		
4	如何防止并减少污染环境；	4.1 绿色运营
5	如何保护水资源及能源；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
6	如何保证所在区域的适合居住性；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
7	及如何保护并提高所在区域的生物多样性。	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
经济		
8	如何通过其产品及服务为客户创造价值；	董事长致辞 利益相关方 2.1 多样产品，多彩生活 2.2 质量领先，共同成长 2.3 完善体系，贴心服务 2.4 特殊时期，携手共度
9	如何为员工创造更好的工作机会及未来发展；	董事长致辞 利益相关方 5.2 成长成才，我们用心呵护
10	如何为其股东带来给高的经济回报。	公司概况 董事长致辞 公司治理 利益相关方
环境保护信息		
11	公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效；	4.1 绿色运营
12	公司年度资源消耗总量；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
13	公司环保投资和环境技术开发情况；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
14	公司排放污染物种类、数量；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
15	公司环保设施的建设和运行情况；	4.1 绿色运营 4.2 应对气候变化
16	公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况， 废弃产品的回收、综合利用情况。	4.1 绿色运营

指标索引

文中标题		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR 2.0)	PIECA/API	GRI	页码
公司概况		P4.2-P4.4	SOC-1	2.1-2.9	封二
董事长致辞		P2.1-P2.2, G1.1-G2.3, S1.5, S1.6		1.1, 1.2, 4.16	P2-3
建设世界一流能源化工公司		P5.2			P4-6
社会责任实践		P3.1, P5.1, G2.1-G2.4, G3.1-G3.3, G4.1, G4.3, G5.1-G5.5, G6.1-G6.3, S1.1-S1.4,		4.9, 4.12	P7-8
公司治理		P4.5, M3.5-M3.7	SOC-2		P9-12
利益相关方		M1.1, M1.5			P13-15
持续保障能源	夯实资源基础	M1.2-M1.4		2.5	P16-19
	打造一体化产业体系	M1.2-M1.4	ENV-A8	EN6	P20
	追求技术进步	M2.6-M2.10	ENV-A8, ENV-3		P21-23
提供优质服务	多样产品 多彩生活		SOC-8	4.16, 2.2	P24-26
	质量领先 共同成长	M2.1		4.12	P27-28
	完善体系 贴心服务	M2.3-M2.5, M3.2, M3.3		4.16	P28-31
	特殊时期 携手共度			4.16	P32-33
安全稳定运营	HSE 管理体系	S3.1	H&S-1, H&S-2, H&S-4, ENV-6		P34-36
	本质安全	OGE1.12, S3.8-S3.10, S3.12, S3.13, OGS3.2,	ENV-1, ENV-A8, SOC-9	LA7, LA9	P37-38
	供应链安全管理	M3.1, OGS3.7			P38-39
	应急救援	S3.6			P39
	公共安全	OGS3.3, OGS3.5, OGS3.11			P40-41
绿色低碳发展	绿色运营	E1.1, E1.7-E1.9, E1.3, E1.5, E1.11, E1.12, OGE1.14, OGE1.16, OGE3.9, E1.17, OGE3.2	ENV-2, ENV-A1, ENV-A2, ENV-A3, ENV-A4, ENV-A5, ENV-4, ENV-A6, ENV-A9	EN1, EN2, EN10, EN11, EN12, EN13, EN20, EN22, EN23, EN26, EN30	P42-47
	应对气候变化	E1.5, E1.6, E2.1-2.8, OGE2.5, OGE2.9, E2.11-E2.14, E3.16, E3.17, OGE3.10, OGE3.11	ENV-3, ENV-5, ENV-A8	EN3, 3N4, EN5-EN7, EN17, EN18	P48-51
悉心关爱员工	权益与尊重 我们携手共拥有	S1.8, S1.9, S2.1-S2.8, S2.16-S2.18, S2.25, S2.27, S2.30	SOC-1, SOC-7, H&S-2, H&S-3		P52-56
	成长成才 我们用心呵护	S2.10, S2.21-S2.24	SOC-4, SOC-5, SOC-A3	LA10, LA11	P56-57
	文化之魂 用行动播种关爱	S2.26	ECO-A2		P57-59
竭诚回报社会	共建家园	S4.1, S4.2, S4.5, S4.7, S4.9,	SOC-8, SOC-A4, SOC-A5, SOC-A6, SOC-A7	EC1	P60-62
	济危助困		SOC-8, SOC-A4	EC1	P63-65
	捐资助学		SOC-8, SOC-A4	EC1	P66-67
展望 2012		A1			P68-69
社会评价		P5.3			P70-71
2011 年社会责任大事记					P72-73
第三方评价		A2		2.10	P74
指标索引		A3		3.12	P75-77
关于本报告		P1.1-P1.8, P4.1, A4		3.1-3.8	封三

术语解释

◎ 职业病

劳动者在生产劳动中，因接触职业病危害因素所引起的疾病。

◎ 职业健康监护

职业健康监护是对职业人群实行的以“预防职业病危害，提高员工健康水平”为目的的一系列的健康检查方法。主要包括职业健康检查、职业健康监护档案管理等内容。

◎ 职业健康体检

指对从事接触职业病危害作业人员的体检。职业健康体检应当根据所接触的职业危害因素类别，按《职业健康检查项目及周期》的规定确定检查项目和检查周期。职业健康体检包括：员工上岗前、在岗期间、离岗时和应急的健康检查。

◎ 职业健康体检率

年从事接触职业病危害作业员工的职业健康受检人数与职业健康应体检总人数之比。

◎ 作业场所检验率

有职业病危害因素的作业场所的年实际检测数与应检测总数之比。

◎ 事故

造成人员伤亡或财产损失的意外事件。

◎ 百万工时

一百万工时大约等于 500 人一年的总工作时间。员工总的工作时间，包括培训和加班时间，但不包括休假、生病和其他缺勤时间。

◎ 环境

所有的有生命物质、非生命成分以及他们相互间的关系组合。

◎ 环境影响评价

在工程项目计划或施工之前，对环境所受影响进行的评估工作。

◎ 化学需氧量（COD）

指在一定条件下，用强氧化剂处理水样时所消耗氧化剂的量。它是衡量排放至水体中的污染物及对环境有潜在影响的一个综合参数。COD 值越高，表示水体受还原性物质污染的程度越重。

免责声明

本报告包括前瞻性陈述。除历史事实之外，所有将来有可能或将要发生的事件以及事件的表述（包括，但并不限于前提、目标、估算和商业计划）均属于前瞻性陈述范畴。由于受外界的可变因素的影响，事实的未来发展结果或者趋势有可能与该陈述不同。本报告的前瞻性陈述于2012年3月做出。中国石化没有义务或责任对上述前瞻性陈述做出修改。

公司信息

名称	中国石油化工股份有限公司
成立日期	2000年2月25日
注册及总部所在地	中国北京市朝阳区朝阳门北大街22号
邮编	100728
电话	8610-59960028
传真	8610-59960386
网址	http://www.sinopec.com.cn
上市地点	上海、香港、纽约、伦敦
股票简称	中国石化，SINOPEC CORP.
股票代码	上海 600028，香港 0386， 纽约、伦敦 SNP





报告采用国际 FSC 认证环保纸张印刷

企业宗旨

发展企业 贡献国家 回报股东 服务社会 造福员工

企业愿景

建设世界一流能源化工公司

企业精神

爱我中华 振兴石化

企业作风

精细严谨 务实创新

经营理念

诚信规范 合作共赢



中国石油化工股份有限公司

地址：中国北京朝阳区朝阳门北大街22号

邮编：100728

电话：8610-59960028

传真：8610-59960386

www.sinopec.com.cn