

# 每一滴油都诚意十足

——湖北天海石油集团有限公司诚信服务消费者工作纪略

天容万物,海纳百川。作为诞生于十堰的能源化工企业,湖北天海石油集团有限公司(以下简称天海石油集团)自成立以来,始终坚持“诚信天海,服务永恒”的服务理念,秉承“以质量求生存,以诚信求发展”的经营理念,积极践行“每一滴油都是承诺”,做消费者满意的天海,赢得了消费者的信任和青睐。

28年风雨兼程,天海石油集团和十堰人民一起砥砺前行,逐渐走上蓬勃发展的快车道。作为十堰成品油供应服务商之一,天海石油集团时刻牢记责任,保供应,重质量,以高品质的服务为十堰地区经济社会发展注入了强劲动力。

■文/记者 冰客 图/由受访者提供



天海石油加油站。

## 持续转型发展 业务网络渐趋完善

1997年8月,一家经营石油化工产品的贸易公司天海石油集团在十堰正式成立(其总部位于十堰市北京中路)。28年来,天海石油集团董事长蔡燕美凝聚全员智慧,不忘初心与使命,奋力攻坚克难,在市委、市政府的大力支持下逐步将其发展成为拥有多家分公司、员工上千人的现代化石油企业。

经过28年的发展,天海石油集团逐渐发展壮大,业务已涵盖成品油仓储、批发与零售、危货运输、车辆产品生产与销售、智慧能源管理信息系统研发与推广、酒店经营与管理等。公司拥有商务部批准的成品油批发经营资质、铁路部门批准的成品油托运人资质,油品通过铁路和公路实现了全国流转,业务网络遍布鄂、豫、陕、渝、云、贵、川等20多个省市;拥有一座6万多立方米的油品储备库、数座租赁库以及近200座分布于多省市的加油站;智慧油站管理系统在全国上线近2000座加油站;十堰天海温德姆酒店集住宿、餐饮、会议、休闲娱乐于一体,是一家高端国际品牌酒店。

天海石油集团倡导诚实守信,严把成品油质量关。经过28载的不懈努力、艰苦拼搏、默默耕

耘,取得了一个又一个骄人的业绩。公司先后荣获“全国优秀无假货示范点”、“全国诚信单位”、“光彩之星”、“湖北省优秀企业”、“湖北省百强民营企业”、“湖北省消费者满意单位”、“湖北省守合同重信用企业”、“湖北省著名商标企业”以及“十堰市首届100强民营企业”、“十堰市文明单位”、“十堰市第一届十佳消费者满意单位”、“十堰市消费者满意单位”、“十堰守合同重信用企业”等多项国家、省、市级荣誉称号。

在油品零售方面,天海石油集团以平台战略发展为先行,以会员融合为核心理念,率先在业内研制开发“E联盟智慧油站”管理系统,实现车牌自动识别、智能加油、智能支付及智能积分,帮助油站提量增效。与各优势企业达成战略联盟伙伴,共同打造集油站品牌、油品、非油品、产业服务于一体的全链条战略合作平台。E联盟通过智能科技手段、互联网大数据应用及平台内部结算,为众多民营油站解决通行兑钱难题,实现“一卡走全国”。同时,公司积极探索和采用多种经营销售服务模式,如先加油后付款、加油免费洗车、特殊时期为客户提供“专用加油机”,加油站提供便利店服务等,深受客户好评。

## 狠抓质量品质 拥有先进的质检化验中心

安全环保对于企业的可持续发展来说意义重大。多年来,天海石油集团一直将安全生产放在首位,在推动企业经济效益发展的同时,通过强化管理、技术创新、低碳发展等多种手段,实现安全绿色发展。

天海石油集团积极响应政府号召,牢固树立“生态优先、绿色发展”新理念,坚决实现各环节达标排放、零污染、零事故,为城市提供更加清洁的能源。

天海石油集团始终把油品质量作为第一要务,在拥有2万多吨油品储备库后,参照国家石油石化产品质量监督检验中心的配置要求,从国外进口配备了中红外线汽油分析仪、气象色谱仪、紫外荧光定硫仪等十余种国际国内领先的石油石化产品高端检测设备,成立了成品油化验中心。目前,按国家相关标准和要求需检测的所有油品检测项目,化验中心都能检测,已具备较强的石油石化产品检测能力。集团所有油品均通过铁路从国有大型炼厂直接购进,并严格执行

“双人检测”管理,油品化验合格后,方能入库,确保了成品油质量,并形成以十堰为中心辐射全国的营销配送网络,油品通过铁路和公路实现了全国流转,为区域性成品油市场健康稳定发展作出了积极贡献。

天海石油集团以质量为保证,赢得用户厚爱,先后与中石化、中石油、中航油、国储等多家国有石油企业建立了油品互供合作关系,实现资源共享、优势互补,为成品油储存、运输、中转与批发提供了有力的保障,实现了强强联合,互惠共赢。

天海石油集团多方面拓展业务,独资兴建的美国温德姆酒店集团旗下的高端国际品牌酒店十堰天海温德姆酒店坐落于北京中路19号,总建筑面积近4万平方米,拥有近200间/套不同规格类型的智能客房和可容纳350人的高级宴会大厅,还配有七个多功能厅及会议室,配套设施一应俱全,为八方宾客提供优质、安全、舒适的服务。

## 强化业务培训 增强客户体验感

28载春秋,天海石油集团凝聚一批又一批英才,实现一个又一个目标,完成一次又一次跨越。

天海石油集团定期对员工进行服务培训,员工在微笑迎客的同时,注重仪表、服装、语言、动作的标准化,以提升顾客的体验感,同时在十堰市率先推出加油享受免费洗车服务。

天海石油集团作为十堰本土能源化工企业,在为地方经济发展提供能源保障的基础上,积极践行民营企业的社会责任,做“高度受尊敬、高度负责任”的企业。蔡燕美先生还兼任全国工商联石油业商会副会长、湖北省石油成品油流通行业协会副会长等职务。

“在各级领导、各战略合作企业和广大客户的关心和支持下,天海集团将进一步增强社会责任,充分发挥机制优势、资源优势、品牌优势和管理优势,以更完善的网络、更周到的服务,全力保障区域成品油市场供应,为地方经济和社会发展作贡献。”集团董事长蔡燕美先生表示。



天海石油集团总部大楼。