



总经理 宋云昌

长城润滑油 中国石化润滑油有限公司

中国石化润滑油有限公司是中国石油化工股份有限公司下属全资子公司，成立于2002年。公司生产和销售包括润滑油、润滑脂和合成润滑油脂等21大类、2000多个品种。企业在全国拥有12个润滑油脂生产基地，4家应用研发中心，并在境外设有新加坡公司及生产基地。企业产品曾为“两弹一星”“神舟”系列载人飞船和“嫦娥”系列探月卫星的发射提供润滑保障。公司拥有员工5252人，近三年平均利润达到5.3亿元。曾获国家科学技术进步二等奖一项，获得全国“五一劳动奖状”“全国文明单位”等荣誉称号。

获奖概览

公司确立“顾客导向，质量第一”的质量经营理念，坚持“任何时候不以牺牲质量换取短期经济效益”的价值观，从源头实施管控，全面控制质量风险。为顺应市场发展和客户需求的变化，润滑油公司从单纯依靠加工制造创造价值转

变为靠技术创新和服务增加价值，注重“研发+制造+服务”的协同发展模式，创新性提出“全生命周期为客户创造价值”的质量管理新模式，推进新常态下润滑油业务稳步发展。

质量管理经验

明确价值导向。围绕客户价值出发，通过识别和传递客户需求并在内部各运作过程加以满足，从而实现客户价值的最大化，是“全生命周期为客户创造价值”的核心内涵。在客户开发和维护初期进行客户需求的识别和传递，有效明确客户价值导向，实现内部运作与客户价值最大化相统一。

建立面向客户的流程管理体制，利用互联网、移动应用等技术，搭建了CRM系统网上业务平台和客户移动应用平台，客户可以通过电脑和移动终端提报需求订单，公司实时根据客户需求组织产品、安排发运，快速将产品交付客户。客户也可以通过电脑和移动终端适时查询订单处理、物流、货款等信息，提高客户业务处理效率，业务更加透明，提高客户体验。CRM建立客户用油档案，记录和更新客户设备型号、用油品种、用油品牌、使用量、下次换油时间等资料，实现为用户提供具有针对性的销售服务。CRM建立用油服务管理平台，客户提出在用油服务申请，公司实时为客户油品使用和更换提供技术服务。

务。通过油液监测对油品的使用情况进行跟踪服务，根据监测结果提出合理处置建议，同时提供对用户废油回收服务，无害化处置。

树立用户思维。从用户的角度出发提供产品和服务，充分研究客户发掘用户真正需求，增加用户参与和体验，创造新的商业机会和商业价值。

“同步设计、同步开发”构筑独特竞争优势。公司创新性推“同步设计、同步开发”战略——在装备研制设计阶段即与客户合作，共同开发配套油品。与高端装备制造一起同步设计、同步开发，实现科研与市场的互动和无缝连接。

科研重心前移形成了公司竞争优势。公司与国内80%以上的知名汽车制造商（OEM）及其他机械厂商建立了长期的技术合作关系。

依靠创新驱动。做好高端制造业的支持者，跟随产品升级同步提升技术、开发新产品，创造具有市场优势地位的业务和产品，打造特色竞争优势。

润滑油公司通过下属的4个研究院分别跟踪相应行业技术发展趋势，将科研开发工作前移到客户身边，与设备制造商一起，同步开发，同步设计，开展进口装备开展产品认证，写入设备说明书，丰富产品的高品质背书。公司建立5大技术支持中心，开展集群客户识别和交流，从润滑油产品推介转为成套设备用油方案，为用户提供全面润滑服务。



“全生命周期为客户创造价值”的质量管理新模式示意图