

二

深化系统全局观念，做增值价值创造者，服务发展一流的航空服务体系

提升航空服务能力是民航发展的根本要求，供油服务是航空服务的重要内容，要树立“大民航”意识，面向客户及行业，不断挖掘深层次需求，提供供油增值服务，其将是航油高质量发展的重要体现。

一是变顾客为粉丝，提高品牌依赖性。在提供航油产品的基础上，增值服务额外满足客户深层次需求，提升客户体验，构建稳定且持续增长的客户基础，在国际航油服务领域形成差异化的关键点，从而赋能航油品牌价值，增强客户品牌黏性。

二是提升服务附加值，创造盈利空间。当前航油盈利空间进一步压缩，步入微利时代，要在有限的利润空间内寻求增长，就需要提供增值服务，在满足客户更深层次需求的同时，为企业带来更高的附加值和利润空间，其将成为航油提升竞争力、增加收入来源的途径之一。

三是拓展服务领域，形成行业润滑剂。航油是民航业链条中的基础关键环节，是确保航班正常飞行不可或缺的重要组成部分。在发挥航油定位功能的同时，通过增值服务，多方位、边角性延伸航油领域工作，填补民航业交叉盲点，理清职责边界，促进行业规范发展，例如机坪溢油应急服务、载客加油服务、开展航油领域各项培训指导、积极参与行业发展瓶颈的课题攻关等，助力构建覆盖广泛、多元高效的航空服务体系，做民航强国的润滑剂、助推剂。



三

强化使命担当，做国之大者践行者，服务构筑坚实的战略支撑体系

国有经济是中国特色社会主义的重要物质基础和政治基础，中国航油要认真落实总书记重要指示批示精神，胸怀“国之大者”，准确把握国资发展的新要求，服务国家、民航战略发展。

一是强化政治担当。牢固树立政治意识、大局意识，全力以赴、确保供油万无一失，切实做好重大活动保障。以“严、细、实”的标准高质高效完成春运、国庆等特殊时节重大供油保障工作；以“安全高效、质优量准、预案完善、措施到位”的方针，高标准完成各类专机及应急保障任务，发挥航油国家队主力军、突击队作用。

二是勇担社会责任。要注重社会效益，立足民航发展新周期，大力支持经济落后地区建设，投资建设机场供油设施，促进当地经济发展。要坚持以人民为中心，应急即是命令，救灾不计代价，全力打通空中救援生命线，例如在郑州“7·20”特大暴雨灾情面前，跨区域救灾加油作战，坚决履行“救灾飞机飞到哪里，中国航油就加到哪里”的庄严承诺，荣获“2021年通航企业社会责任奖”，发挥航油在急难险重的中流砥柱作用。