

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年



广西石油

“微加油”体验指尖上的便捷

□黎菲

“出门不用带现金、加油不用排队,动动手指就可以开具发票、查询交易记录,太方便了。”近日,车主覃女士通过电子加油卡查询,来到附近莲花山站加油。她在加油机上输入验证码、个人密码,然后提枪、加油,整个过程不到3分钟。如今,这种便捷高效的加油模式越来越受客户青睐。

在推广使用电子加油卡过程中,广西石油在加油站显眼位置张贴海报,并让员工佩戴带有二维码的臂章,方便顾客扫码注册。为了帮助客户熟悉操作流程,他们还制作视频教程,在加油机多媒体显示屏上循环播放,并安排员工手把手指导客户使用电子卡加油。

同时,广西石油将公务车、网约车、驾校车等客户进行分类,并定制专属电子卡加油优惠方案。他们根据客户用油量给予阶梯式优惠,有效维护了客户。

广西石油还在假日、圩日等特殊时间节点,推出春耕加油立减优惠、“加满油、放心游”双重优惠、逢“8”加油送易姐姐螺蛳粉、持卡加油送洗车等营销活动,扩大了电子加油卡使用范围。上半年,广西石油电子加油卡消费占比实现同比增长14%。



图为加油站员工指导顾客使用电子加油卡。

· 小贴士 ·

为适应移动支付的快速发展,广西石油推出电子加油卡业务,在缩短顾客办卡充值时间的同时,起到了提高加油效率、降低设备成本、节约财务费用、降低员工劳动强度的作用。

该业务以微信为平台,在卡包功能中生成电子加油卡,以实现自助开卡、充值、开票、结算的一体化加油流程,是实体加油卡的电子虚拟化。顾客通过扫描二维码,关注并实名注册“广西加油站营销服务”公众号后,到广西石油任意加油站加油时,只要在加油机输入验证码及微信加油卡密码,即可轻松完成加油及结算。同时,电子加油卡具有查找附近加油站、提前预约加油等功能,提升了客户消费体验。

苏州石油

推行AI无感加油新模式

□姜璟雯 卢岱琦

“没想到去年在国际智慧交通产业博览会上看到智慧无感加油模式,这么快就在加油站投入使用了,中国石化真牛。黄站长,快教我使用方法,我现在就想试试。”正在排队等待加油的老客户徐女士,在苏州石油翠园路站看到推行智慧无感加油的海报时说道。

“您下载‘中国石化AI无感加油’小程序,绑定车牌,限定油品的品号、数量,绑定扣款银行账户就可使用了。车辆进站后,加油机上方的摄像头会自动识别;车辆加完油后,加油机会显示加油升数、金额,并自动扣除油款。智慧加油实现了即加、即付、即走,全程无接触。”翠园路站站长黄小兰向徐女士介绍。

翠园路站自5月底实行智慧无感加油后,加油效率显著提升。同时,该站便利店还引进智慧货柜,手脉识别即可完成选购、付款,其便捷高效、智能新潮的特点受到年轻人的欢迎。该站还引进AI洗车机器人,具有智能操作、便捷清洗、节约用水等特点。

随着消费者支付习惯的改变,智慧无感加油作为未来新趋势,为便捷出行增添了新方式,并被越来越多的消费者接受。截至目前,翠园路站日均加油客户近百人次,轻油销量实现同比大幅增长。



图为易捷店里的智能货柜。

· 小贴士 ·

江苏苏州石油推行智慧无感加油模式,它是一种以AI(人工智能)车牌识别为核心的新型支付方式。车牌识别是一种基于车牌号码及颜色等信息进行身份认证的识别技术,最大特征是能避免个人信息泄露,以及非接触方式识别。

AI技术在智慧摄像头识别的基础上,可跟踪车辆行驶轨迹,能够精准判断车辆停靠位置,车牌识别准确率高达100%。

苏州石油还利用现有加油机显示系统、语音提示系统等,对车辆加油状态进行视频及语音提示,确保员工、客户准确知晓加油数量、金额。同时,他们为便于客户及时掌握消费动态,利用AI技术实时向客户发送车辆进站信息、消费扣款信息等,让客户对每一笔支付做到心中有数。

承德石油

自助支付不用排队

□许静

“加油站刚推行自助支付时,我不太习惯,后来用习惯了,觉得非常方便。尤其加油高峰,用手机支付不用排队,节省了不少时间。”说到自助支付的好处,西大街加油站老客户周先生兴奋地说。

刚开始投入使用自助支付系统时,客户还是习惯到收银台支付油款。承德石油便在加油站显眼位置张贴宣传海报及自助支付指引牌,规范推介话语,让员工引导客户使用自助支付系统,并在自助支付机前安排专人,帮助不熟悉业务的客户进行操作。一回生,二回熟,客户在一次次操作中逐步熟悉了自助支付过程。截至目前,在6座试点站,自助支付的客户在50%以上。

在自助支付系统使用过程中,为避免系统慢、上纸慢等问题,承德石油要求加油站根据业务量每隔一段时间检查设备运行情况,及时补充打印纸,确保客户有良好的使用体验。

“以前,在加油高峰时,柜台前挤满了付款的客户,现在,不少客户选择自助支付,服务效率明显提升。”兴隆东站站长杨超介绍。截至目前,6座试点站的自助支付系统运行良好,且日均进店率、非油品销售额设备安装前均实现同比增长。

智慧加油快捷省钱

编者按

一直以来,各石油公司以“人、车、生活”为核心内容,不断探索建设智慧绿色加油站。他们围绕客户需求,积极打造集加油、购物、洗车、餐饮、汽服等于一体的综合服务中心,并开启智慧服务,不断升级客户消费体验。

在加油站,客户可以使用电子加油卡,体验自助开卡、充值、开票、结算一体化服务;可以直接通过车载ETC加油扣款,省去了以往人工支付环节,实现了全程无接触加油;可以全程自助支付,只需15秒就能顺利完成付款;可以采用AI(人工智能)模式加油,体验以车牌识别为核心的新型支付方式;集群客户可以使用专属智能小程序,享受更多的加油优惠。随着科技的发展,加油站的智慧服务将为客户带来更多便利,成为有车生活不可或缺的一部分。

北海石油

小程序增强“吸粉”能力

□徐海兰

“只要按指示填好相关资料,就能办理微信加油卡,三分钟搞定,方便快捷。”客户梁先生称赞道,“这里有图片教程,一步一步教你操作,省事,动动手指就把优惠申请给办了。”网约车客户陈先生开心地说道。

曾经,集群客户申请优惠时,需要到营业厅提供身份证及复印件、营运车证件及复印件、营运车平台申请等,手续烦琐,不仅耗费人力、物力,而且办理时间较长。有了这款智能小程序后,全员都成了客户经理,只要将小程序链接转发,客户按照提示操作即可。

“现在加油站有什么活动,我们马上能知道。”出租车司机张女士笑道。该程序能及时向客户推送营销政策、优惠活动、系统升级等信息,并设有提醒功能,便于客服人员快速解答客户疑问,加强了双向沟通。

“有集群客户申请办理微信加油卡优惠时,小程序会及时提醒我们。”北海石油业务部人员韦颖芳接到智能小程序的提醒后,马上在后台进行材料审核,并通过小程序及时通知客户。

自从专属集群客户优惠办理智能小程序上线后,开发客户1.2万个,互动、便捷等功能提高了服务质量、增强了“吸粉”能力。



图为顾客扫码添加智能小程序。

· 小贴士 ·

网约车、出租车、教练车及企事业单位等集群客户是汽柴油用油量较大的客户,也属于易摇摆的群体。为了更加精准地服务稳固这部分集群客户,广西北海石油开发了专属集群客户的智能小程序,让他们使用微信加油卡享受更多优惠,增加了客户黏性。

这款智能小程序具有微信加油卡办理操作指导、优惠办理申请、交易通知提醒、表格导出汇总等功能。客户按照小程序给出的操作指南申请办理微信加油卡,输入姓名、车牌号码、身份证号等相关信息,待审核通过后即可生效,操作简单,省去了以往递交材料、层层审批等繁琐程序。这款小程序将原来需要一周办理优惠申请的时间缩短至半小时。

宜昌石油

加油全程只要两分钟

□龚华林 熊兴元

“ETC无感支付加油,既方便又省钱。”近日,翻坝南加油站老客户刘先生满意地说道。当天,他从开车进站到加油离开,整个过程仅用了两分钟,支付过程仅耗时两秒,比传统加油模式节省了不少时间。同时,他在使用ETC加油时,享受了满160元减30元,送洗车券等优惠。

4月9日,宜昌石油和中国工商银行三峡分行联手打造的22座ETC无感支付加油站上线运营。ETC智慧加油是中国工商银行联合中国石化利用信息技术打造的无感支付加油模式,客户加油免现金、免刷卡、免下车、免扫码,直接通过车载ETC加油扣款,真正省去了以往的人工支付环节,实现了全程无接触加油。

ETC智慧加油不仅仅是签约的工行ETC车主可以使用,其他银行的ETC客户签约后也可以使用。客户通过“工银e生活”或“加油中石化”APP均可签约,仅需按照提示输入车牌号码等基本信息即可绑定。装有ETC的车辆必须成为签约客户才能在加油站使用ETC支付。车辆进站后,ETC可识别车牌号码;加完油,加油记录与车牌自动匹配,员工使用专用POS机点击确认,就能实现自动扣款,使用起来安全便捷、省心省力。



图为加油站员工指导顾客使用ETC加油。

· 小贴士 ·

湖北宜昌石油积极践行绿色发展方略,倡导“绿色企业就是美好家园”“为美好生活加油”的理念,结合加油站试点无感支付的契机,于2020年7月与中国工商银行三峡分行合作,开展智慧加油站建设。2021年4月,22座ETC无感支付加油站上线运营。

据宜昌石油负责人介绍,与工行联合打造的ETC无感加油站开启了智慧加油站的新篇章,全面实现无感支付加油后,单站服务车辆数量可提升1.5倍以上。