

# 打造多元“车生态” 助力消费升级

□本报记者 黄秋萍 通讯员 韦莞臻

近年来,中石化易捷依托其遍布全国的便利店网络优势,积极探索“互联网+加能+汽车服务”新商业模式,实施“车服务+车用品”双轮驱动策略,着力打造“洗美小店+标准综合汽服+大型维保中心+汽车用品+增值服务”五位一体的汽车服务平台,拓展具有中国石化特色的高性价比“车生态”业务,构建高价值的“人·车·生活”综合服务生态圈。

## 聚焦发展,构建“车生态”服务网络

“自助洗车仅需5分钟,全程不用下车,操作智能,过程简单。”近日,在江西吉安石油吉州城北加能站办理业务的客户张先生对自助洗车业务表示满意。

走进城北加能站,可以看到不少车主正井然有序地排队洗车。“我们合理规划了洗车排队等候区和擦车区域,设立指示牌、地面划线,给客户提供便捷舒适的洗车体验。在洗车业务的带动下,来我们站加油和购物的客户也越来越多了。”站长周志云表示。

为“一站式”解决车主洗车、养车难题,近年来,中石化易捷依托中国石化加能站、闲置油库及办公楼等场地资源,围绕城市规模、客户需求、场地条件和配套资源,按地区分级建设洗美小店、标准汽服门店、大型维保中心、汽车销售展厅等“车生态”项目,并通过规范洗车服务标准、搭建汽服选址模型、统一汽服形象

设计等措施,持续提升品牌形象和服务效率,推动“车生态”业务市场化、专业化。截至目前,中石化易捷已建成近1万家洗美小店、近700家标准汽服门店、近60个汽车销售展厅,逐步构建起“路网一体”的“车生态”服务网络。

## 聚焦平台,打造专业化“易捷养车”品牌

为融合多方资源,提高创新效率和服务

质量,2021年,中石化易捷推出“易捷养车”品牌,以“平台+实体服务”相结合的发展模式,采用自营、合作与加盟相结合的方式,拓展“易捷养车”门店,丰富完善汽车全生命周期服务体系,为车主提供智能、高效、个性化的服务。

各销售企业结合区域特色持续丰富“易捷养车”平台服务。安徽石油在“车生态”业务上进行积极探索,着力发展综合汽服项目,借助社会品牌专业化运作,初步形成覆盖全省的综



辽宁沈阳石油长青南街加能站推出加油满减、养车优惠等活动,为车友提供优质多元的服务体验。 吴迪 摄

合汽服网络,与合肥新上线汽车服务有限公司联袂打造省内首家易捷养车授权钣喷中心。江苏石油将“易捷养车”进驻抖音,构建线上线下一体化服务体系,洗车券销售火爆,累计销售超3万单。

按照品牌化运作、规范化管理、平台化运营、标准化服务、智能化系统“五位一体”的业务发展模式,“易捷养车”平台为客户提供越来越专业化的“车生态”服务,截至目前,服务用户数超4000万,洗车联网设备近9000台,年洗车超1.5亿辆次,已发展成为国内头部的自营洗车体系。

## 聚焦创新,特色营销优化出行服务

“为了现场看村超,我选择了贵州的自驾游路线,在中国石化加能站打卡点不仅可以加油、洗车、休息,还可以领取易捷购物券,方便又实惠。”近日,车友郭先生在贵州石油榕江桥头加能站参加完自驾游打卡活动后满意地为中国石化“车友节”点赞。

今年以来,全国多地文旅市场火爆,3~5月,中国石化销售公司举办了首届中国石化车友节,打造出具有石化特色的自驾游IP,精选全国100条自驾游线路,线上线下为车友提供加能、购物、养车等多业态服务。中石化易捷随之升级“易捷养车卡”服务内容,聚焦广大新能源车主消费需求,推出“养车卡”加油版和“养车卡”充电版,其中包含“加油满减”“充电优惠”“免费洗车”“免费水饮”等多种服务权

益,让车友畅享一站式服务体验。截至目前,“易捷养车卡”累计销售超400万张。

“未来,我们将紧抓用户出行需求,积极联动政府、知名企业等,持续打造具有中国石化特色的出行活动IP,实实在在惠及广大车主,以‘新服务’打造新质生产力,助力‘新经济’增长。”中国石化销售公司相关负责人表示。

## 聚焦需求,“家生活”服务提升客户体验

在广西柳州石油城站综合服务站,准备到郊外露营的许女士给爱车充完电洗完车后,顺便在易捷便利店买齐露营所需的零食饮料。在北京通州石油政宽加能站附近写字楼上班的黄先生在收银台结完账后到该站易捷咖啡联名店点了一杯美式咖啡,享受轻松一刻……

类似这样的消费场景在中国石化加能站已是司空见惯。作为中国石化非油品运营的服务品牌和运营主体,以及中国石化的新经济单元,中石化易捷持续聚焦市场和客户需求,围绕加能站这一独特消费场景,在打造“车生态”服务的同时,积极培育“家生活”服务,甄选全国特色流量商品,精心培育自有品牌商品,开发汽车养护用品,丰富购物、餐饮、咖啡、广告等多元化业态,构建综合服务生态圈,创造美好的“家生活·车生态”消费场景。截至目前,中石化易捷已创建2.86万家便利店,打造1600余家餐饮门店,服务超3亿海量用户。

## 江苏石油

### 加速布局 提升综合服务核心动能

□黄华蓉 罗欣颖

江苏石油秉承“打造接续动能、贡献江苏智慧”的情怀,锚定“汽车后服务”万亿级市场,确定了“车生态+家生活”综合服务模式,围绕汽车全生命周期,以加能站内场景为重点,将站内站外、线上线下相结合,逐步打造全链条、一体化的汽车服务生态圈。截至目前,江苏石油在全省布局洗车网点超1000座,建设了销售系统最大的自营洗车网络,“易捷养车”也成为江苏省最大的实体洗车及汽服品牌。

“现在洗车不便宜,没想到在加能站加油买东西还能用积分兑换洗车券,实惠又方便。”车主吴女士经常在江苏南京石油中和路站加油洗车,便捷多元的消费体验让她成为站里的忠实客户。

江苏石油高效推进自有车生态服务网络建设,加速打造“标准化、品牌化、数字化”的车生态运营体系,精心编制《汽服门店运营手册》,推进车生态专业化团队建设,通过专业化运营、标准化服务、高质量体验,进一步规

范“易捷养车”门店全链条运营与现场服务要求。今年以来,全省单站日均洗车44辆,客户满意度达99.8%。同时,江苏石油通过延长营业时间、更新洗车设备、开展洗车竞赛等措施,持续提升站点洗车数量和服务质量。

为培育融合车生态服务平台,江苏石油以油品为特色营销场景,持续丰富“加油/充电+养车”特色活动,以消费频次高、相对简单的精洗业务、换油业务作为流量入口,推出开业营销礼包、年度会员权益、自营商品特价等15项热门活动,通过“微信小程序+抖音直播”进行线上宣传,今年以来累计组织3场抖音直播、发布28条短视频、触达115万名客户,自助洗车、人工洗车、开业礼包三个产品销售超1万单,实现了快速引流。

未来,江苏石油还将深入推进“车生态+家生活”综合服务模式,为客户提供“加油、购物、充电、洗车、汽服、餐饮、休息”等一体化、多元化服务场景,增强客户黏性,为油品销售系统高质量转型发展贡献江苏模式、江苏智慧、江苏力量。

## 安徽石油

### 丰富场景 优化汽车后服务市场

□苏金美

“您可以在小程序上下单,价格透明,品质也有保障!之后会有专业的师傅为您服务。”在中国石化安徽马鞍山石油雨山路加能站,站经理代奇训耐心地向前来加油的客户李女士介绍养车服务。“你们服务真周到!正好我上高速前想全面检查一下车况,这下省心了!”李女士趁着加油间隙,在小程序下单了“24项安全检测”服务,随后将车缓缓驶入站内的综合汽服门店。在安徽石油,已有17座这样的“易捷养车·京东养车”综合汽服门店建成投营,每天,进店体验服务的客户络绎不绝。

近年来,安徽石油将优化完善汽车后市场生态服务链作为促进企业转型发展的有力抓手,围绕车主多元化、个性化服务的需求,持续丰富加能站综合服务场景,打造标准高、服务优、行动快、实惠多的汽车服务体系。

高压冲洗、泡沫喷淋、贴合洗刷、立体风干……仅需7分钟,爱车便焕然一新。安徽石油全方位推动自助智能洗车机服务遍地开花,在全省548座站点设立自助智能洗车机,

并借助油非互促等营销活动向潜在消费群体精准推送洗车券,吸引进站客户体验消费,培养洗车习惯。

此外,安徽石油持续搭建开放式合作平台,吸引更多优质合作方,通过日益延伸场景和功能,稳步拓展汽车快修快保业务的深度和广度。该公司与京东集团合作探索综合汽服项目,实现汽车配件来源可查、质量放心可靠、价格公道透明,为汽车后市场走向规范、透明、高效注入新活力;与安徽当地最具规模的汽车涂料及喷漆喷涂装一体化服务商联手,打造安徽首家易捷养车授权钣喷中心,在大型维修、钣金喷漆、会员营销等方面联动协作,通过“线上数字化驱动+线下实体网络”的模式为车主提供更便捷、高效、美好的“人·车·生活”服务场景。

与此同时,安徽石油依托加能站闲置场地资源,瞄准汽车销售新赛道,寻找新的业务增长点,打造了6个加能站汽车销售展厅,积极探索二手车交易市场。未来,安徽石油将继续探索与“车生态”相关的业务模式和服务方式,进一步满足广大车主的需求。



浙江台州市温岭第一加能站员工在向客户推介养车卡。 陈敏燕 摄



图1:江苏镇江石油句容城北加能站汽车维保小店员工正在检查车底。 贺笑 摄

## 湖南石油

### 聚焦转型 打造个性化优质服务链

□潘睿 杨梅文/图

湖南石油紧贴车主需求,深耕车生态领域,加快服务升级与模式转型的步伐,全力推餐、综合汽车服务、充电等多元化业务板块发展,通过强化平台化管理、数据化驱动、标准化流程,逐步构建起响应迅速的车生态服务体系,打造了一批成规模、有稳定效益、可持续发展的新业态体系。今年一季度,湖南石油实现项目类业务毛利润同比增长358%。

以客户需求引领变革,精心布局车生活生态圈。在餐饮服务上,湖南石油坚持国际化与本土化并重,成功在多个核心加能站建设品牌餐饮店面,包括10家肯德基、7家易捷&tims咖啡厅,以及两家香飘飘煲仔饭店,同时结合“加油吃堡”“丰餐路舒”等营销活动,极大提升了客户的就餐体验与便利性;在洗车业务上,高效推进“双百计划”,新建200个洗车网点,在营汽服网点覆盖率突破30%,显著解决了客户洗车难问题。

以客户体验引领价值,打造个性化服务矩阵。在综合汽服方面,湖南石油除经营汽车维保、美容、润滑油换油等传统基础服务外,还积极拓展高端贴膜、个性化汽车微改等增值项目,满足客户多维度的养用车需求;在充电业务方面,紧跟新能源转型趋势,在可充电的站点增设个性化配套设施,如司机休息室、小型水饮吧、无人售货柜,还巧妙融合智



湖南石油长沙星沙大道加能站麦当劳汽车穿梭餐厅。

能零售元素,设置智能咖啡机和微型彩票站,为车主的充电等待时间增添了便捷与乐趣。

以客户满意引领发展,绘制“人·车·生活”新蓝图。目前,湖南石油正深化与更多知名品牌,如麦当劳、必胜客及霸王茶姬的合作,为进站客户提供多元化的餐饮选择。同时,该公司将持续优化洗车、汽服网络,深化与行业巨头,如京东、天猫、途虎养车的战略合作,锻造综合汽服品牌力,构建高品质的“人·车·生活”综合服务平台。

### 深耕业务 拓展智能洗车生态圈

□黎菲

近日,车主钟先生想给爱车“洗个澡”,随即驶入附近的广西梧州石油新兴加能站,加完油后登录“易捷加油”小程序,用权益会员积分兑换了洗车券,在语音提示下,享受了自助洗车服务。“全程不用下车,系统自动识别车牌,入库、清洗、吹干……5分钟完成洗车。”钟先生对这样随到随洗、方便快捷的洗车服务十分满意。

随着企业产业结构升级,广西石油依托加能站网点优势,全面升级洗车业务,加大在洗车设备和技术上的投入,从城区中心向县域、乡镇等站点持续辐射,用“规模化思维”推进洗车业务发展,打造覆盖面广、高效便捷的洗车服务网络。通过自建和合作的方式,引入“小猫”“驿公里”“车惠捷”等知名品牌的全自助、半自助智能洗车机,并配备全自动污水回收循环处理系统,遵循绿色环保发展理念。目前,广西石油已在辖区内40%的加能站配备了洗车设备,提供自助洗、半自助洗、精洗等服务,满足车主的多样化需求。

为更好地提升客户体验,广西石油不断提升洗车业务的智能化,客户可以通过“易捷加油”APP、广西石油公众号等平台,查阅洗车地图,进行一键积分兑券等操作。该公司还制定了考核机制,每月对人员管理、设备维护、服务管理、卫生管理、安全管理五个方面进行全覆盖考核评价,建立故障上报工作群,保障站点洗车系统安全、高效运行。

广西石油将洗车业务融入各项营销活动,不断拓宽“车友圈”权益。大力推广权益会员、周五双倍积分、周六会员日、养车卡等营销活动,通过“线上+线下”活动并行,引导客户进站消费获取积分,再用积分兑换洗车券、汽车养护用品等,实现循环引流。

近年来,广西石油紧扣行业发展脉搏,推进牌照化跨业态融合,陆续引进亚美森咖啡、柳州螺蛳粉、梧州冰泉豆浆等特色餐饮,打造“一站式”户外装备消费体验馆,建成首座综合能源站……打造集加能、充换电、购物、洗车、养车、餐饮、爱心驿站等于一体的车生态服务体系,为车主提供一站式消费体验。