

# 在中国石化加能站享受更多“家生活”服务

## 阅读提示

在理性消费时代和快节奏的当下,加能站不能只是关注如何为车辆补好能,而更应注重满足顾客在出行中对舒适和便利的需求。中国石化销售企业秉承“以客户为中心”的理念,着力构建“客户至上”的服务体系,以提供多元化、智能化、社会化的服务为着力点,积极锻造新质生产力,全力打造高水平“家生活”服务,不仅注重服务的刚需性、实用性、环保性,还注重生活感、品质感、人文感,满足不同场景、不同消费群体的服务需求,充分展示独具特色的“人·车·生活”品牌形象。

本版文图由 陈小梅 娄巧 骆红梅 俞飞彩 杨帆 刘洪发 孙奎奎 李晓蓉 于丽娟 刘屹 赵晓菲 井潇 薛霞 曹婧萱 杨彬 张志远 窦若阳 何春燕 提供

## 河北保定石油

### “洗衣工厂”让顾客“衣衣”不舍



顾客到东二环加能站领取洗好的衣服。

“每次加油,我都将需要清洗的衣物拿来,用洗衣券洗下来仅需几块钱,方便又快捷。”近日,客户赵先生到河北保定石油东二环加能站拿洗好的衣物时赞道。

为拓展加能站增值服务、满足客户的生活需求,河北保定石油在了解与分析当地社会服务配套情况的基础上,以加能站为平台,增设“洗衣”服务,并依托保定客户服务中心建设了“洗衣工厂”,于今年6月投入运营。

为提供一站式洗衣服务,保定石油在市内22个站点提供收衣服务,顾客只需在加油的同时将待洗衣物交至便利店,由员工检查、登记,并统一送至“洗衣工厂”清洗,衣物清洗完毕后,顾客可到加能站领取,轻松实现洗衣“自由”。此外,顾客注册为河北石油油惠通会员后,在站点加油满200元即可获赠5元洗衣券。

近年来,河北石油积极贯彻多元化、新业态发展战略,发挥“综合能源+综合服务”融合营销作用,通过引导客户参与“易捷洗衣”“易捷养车”等优惠活动,打造“家生活”服务功能,不断增强客户黏性,满足个性化、多样化的客户需求。

#### 公司评价

河北保定石油以市场需求为导向,将“洗衣”服务融入加能站“家服务”体系,促进了多元消费业态的融合。我们顺应市场发展形势,不断开发新业务,引入汽服、洗车、洗衣、简餐等服务,精心打造司机之家与爱心驿站,为长途司机及户外工作者提供贴心服务,实现了从“站”到“家”的转变。未来,保定石油将继续丰富产品和服务业态,拓展服务范围,加强多业态联动,搭建多场景消费平台,打造卓越、高效、友好的服务现场,深入践行“客户至上”的经营理念,进一步提升中国石化和易捷品牌的知名度与美誉度。

——河北保定石油党委书记、副经理 李玉田

## 浙江石油

### “爱心义剪”解决户外工作者“头”等大事



#### 公司评价

一杯热水、一声问候,帮助司机缓解连续工作的疲惫;一个笑容、几句家常,让顾客感受实实在在的关怀;一份夜宵、一次理发,给户外工作者带来便利和温暖……浙江石油持续关注各个客户群体的实际

需求,采用多业态融合的发展模式,以司机之家、爱心驿站为载体,不断丰富服务内容及完善配套设施,因地制宜提供特色服务项目,提高服务质量与效率,不断满足客户多样化需求,让客户拥有更多的获得感和幸福感。

——浙江石油零售中心副经理 鲁东

长期以来,很多奔波在外、早出晚归的货运司机、快递员和环卫工人等户外工作者为了城市的正常运转而辛勤付出,很难抽空照顾个人仪表。为满足这些户外工作者的生活需求,浙江嘉兴石油海宁马桥加能站自2023年3月起提供“爱心义剪”服务,于每月8日设立“爱心理发日”,邀请专业理发师在加能站司机之家提供免费理发服务。

海宁马桥加能站为顾客提供“爱心义剪”服务。

加能站员工会在每月8日前的一周内,通过客户群、附近快递站点及环卫工作站等渠道发布理发活动信息,不仅吸引了经常来加油的货运司机,还惠及周边的环卫工人、快递员、交警,以及物流园区的居民等群体。大家纷纷感叹,加能站的服务越来越丰富,解决了他们的“头”等大事。此外,今年8月1日~12月31日,浙江石油还在博园路加能站、高岗加能站等多个站点每月开展1次免费理发服务,旨在进一步提升户外工作者的生活品质。

除“爱心义剪”外,浙江石油还推出了一系列特色服务,如夏日送清凉、免费夜宵、加油送餐券、免费洗衣干衣等,这些服务均以满足客户对美好生活的追求为出发点,通过创新的服务模式、完善的设施配备,以及热情周到的服务,让每一位顾客感受“家”一般的关爱。

## 上海沪东石油

### 咖啡烘焙将加能站融入居民日常



香山加能站员工为顾客送上饮品。

“您好,这是您的咖啡和点心。”在上海沪东石油香山加能站的咖啡烘焙店内,顾客夏先生像往常一样购买了咖啡和面包,对该服务赞不绝口,“每次来加油、洗车时,可以顺便喝杯咖啡吃个点心,真是太惬意了。”

香山加能站紧邻繁华的陆家嘴商圈,站内人气颇旺,加油车辆、购物客户络绎不绝,自易捷便利店引进咖啡烘焙业务以来,不仅增加了更多的人气,还显著提升了便利店的销售额。截至目前,香山加能站的易捷服务销售额稳居上海石油前列。

为了更好地契合“人·车·生活”的主题,香山加能站对站点外观和便利店内部都进行了精心的墙绘装饰,绘画主题巧妙地融入周边街景,成为街区一道亮丽的风景线。香山加能站的咖啡烘焙店自开业以来,逐渐成为周边居民聚会聊天的优先选择。该站不仅是提供加油和汽服的站点,更是一个集休闲与社交于一体的社区空间。

沪东石油一直积极尝试新的服务模式和服务场景,除咖啡烘焙店外,还在张江加能站尝试“露营+咖啡”模式,一度火爆出圈。未来,沪东石油将继续深化“车生态+家生活”的服务理念,以加能站为中心,通过社群营销、商业外摆等经营模式,搭建多场景消费平台,将加能站“家生活”融入居民日常。

#### 公司评价

香山加能站咖啡烘焙店的落成,是沪东石油密切关注市场需求、积极转型过程中所挖掘的新增长点。面对市场竞争,加能站需要不断抓住时下热点、丰富服务业态、融入都市生活,满足不同客户群体的消费需求,收到客户满意、企业创效的双赢效果。未来,沪东石油将围绕打造高品质“人·车·生活”生态圈的目标,不断丰富加能站综合服务场景,打造标准高、服务好、行动快、实惠多的服务体系,积极拓展新商品、新模式、新业态,推动易捷服务实现新一轮的高质量发展。

——上海沪东石油党委书记、经理 蒋东风

## 云南石油

### “鲜”摘“鲜”售 确保鲜花新鲜度

“加能站里居然卖花,而且种类多又新鲜便宜,我太喜欢了!”客户王女士经常在云南石油的直播间里买花,用于装点家里和办公室。

为了让更多人足不出户就能买到高品质的鲜花,云南石油充分利用地理位置和鲜花产业的优势,精心协调从采购、配送到售后服务的每一个环节。除客户可以在特定节日通过直播间和指定加能站购买鲜花外,云南石油还计划推出使用鲜花卡兑换鲜花的服务。

为确保顾客收到的每束鲜花都如同刚刚采摘时一般新鲜,云南石

油精心挑选供应商,坚持直接从种植基地采摘鲜花,积极构建完善的花卉冷链物流体系,从采摘、预冷、包装到运输的各个环节采用全程冷链,有效确保鲜花新鲜度。此外,云南石油还提供详细的鲜花养护指南,帮助顾客更好地照料鲜花,延长它们的观赏期。

一直以来,云南石油积极融入地方发展,组建特色商品营销团队,通过线上售卖、展会和品鉴会等多种形式,积极推广鲜花、普洱茶、小粒咖啡、鲜花饼等云南特色产品,将“云品出滇”写入当下与未来。

#### 公司评价

云南石油勇担“在滇兴滇”的责任,利用网络布局及平台优势,结合产业及当地企业特点,加速自有品牌的开发与培育,逐步完善“云品出滇”的品类体系和规划,实现易捷商品的特色化和品牌化,计划全年推出20种特色商品。依托旅游城市优势,云南石油还制定了个性化的营销策略以满足各民族节庆需求,同时引入当地名特优商品。未来,云南石油将继续深化“云品出滇”品牌建设,积极探索创新融合路径,加强特色产品的开发合作,提供多元化增值服务,打造具有核心竞争力的品牌,力求将“云品”资源转化为“创效”动力,助力企业高质量发展。

——云南石油易捷公司副经理 卢宝琼

### “易厨房”给货车司机带来“家的味道”

“在加能站吃到热乎乎的饭菜,很暖心!”货车司机王先生在江苏常州石油城西加能站品尝着美食,竖起大拇指。

近日,常州石油规模最大的“易厨房”在城西加能站隆重开业。“易厨房”是江苏石油与“如意菜饭”的合作项目,可在加能站司机之家为客户提供现成的菜饭、面条、馄饨、包子等餐饮服务,显著提升了到站司机的消费体验。美味的餐食不仅丰富了司机之家的服务功能,更让卡车司机感受到了“家的味道”。

据了解,“易厨房”主要设在成品油年销量达到8000吨的大型加能站,这些站点的主要客户群是货车司机。为更好地服务这一群体,江苏石油在全省范围内推出“易厨房+加柴油送快餐”优惠活动,吸引了大量客户前来用餐并加油。今年1~7月,江苏石油司机之家“易厨房”销售额同比增长53.8%,有效推动了易捷服务销售额的增长,也显著提升了客户的好评率。

#### 公司评价

“易厨房”代表了加能站场景下餐饮消费的全新模式,不仅丰富了司机的用餐选择,也为司机之家增添了“家”的温馨。这是“车生态+家生活”理念下加能站高质量发展的着力点之一,也是提升司机之家服务质量的新探索。在增强客户黏性、优化现场服务及推动销量提升等方面发挥



城西加能站员工将烹饪好的“易厨房”餐品打包送上车。

着示范引领作用。常州石油秉持做优“车生态”、做精“家生活”理念,不断推进易捷服务在业务创新方面的探索与突破。“易厨房”等服务品牌采取的跨界合作与双向赋能模式,能够更有效地吸引目标客户群,并提供更加舒适便捷的“人·车·生活”综合服务体验。

——江苏常州石油经理 袁晨

## 安徽池州石油

### 司机之家升级服务 成安心之“家”

“多谢你们代收快递,有了这些配件,我的车就能及时保养了。”8月4日,长途货车司机胡先生在安徽池州石油麻桥加能站如期收到了汽配包裹,满怀感激地说。

走进麻桥加能站,收银台上的“快递收发”标识格外显眼。站经理何小艳介绍:“很多货车司机的账单、小型配件等都依赖快递收发。我们在加能站设置快递点,就是为了解决司机长途奔波时找不到地方接收快递的问题。”

为了将加能站打造成司机的温馨驿站,池州石油不仅在司机之家完善了餐饮、休息、洗浴、购物等基本服务,还在包括麻桥加能站在内的三个加能站的司机之家增设快递收发业务,为过往司机营造一站式“家生活”体验。为确保快递业务顺利开展,池州石油在加能站司机之家内专门划出一块区域用于存放快递包裹,并安排专人进行分类与标记,确保包裹准确无误地送达司机手中。

#### 公司评价

增设快递业务是池州石油构建综合服务生态圈的关键举措,这项服务不仅增强了功能性,更体现了对司机的人文关怀,确保他们感受到尊重与关爱。货车司机经常奔波于路上,很难及时处理个人物品或重要文件的收发问题,因此增设快递服务成为一个贴心的解决方案,可满足司机的实际需求。未来,池州石油将继续想司机之所想、急司机之所急,不断创新服务内容,为车友出行增添更多温暖与便利。

——安徽池州石油党委书记、总经理 左今胜



麻桥加能站员工为客户代收快递。

近年来,安徽石油一直致力于解决货车司机面临的实际困难,不断完善国道、省道,以及高速公路服务站的司机之家网络布局,优化服务功能,提升服务水平,并计划在今年新增31个司机之家,除在部分新建的司机之家增加代收快递业务外,还将按需设立“维修工具角”和“母婴活动室”,使司机之家成为司机出行途中的安心之“家”。

### 加能站里竟藏着一座体育运动公园

“没想到加能站里竟藏着功能如此齐全的运动场馆,不仅可以踢球、玩飞盘,还能加油和用餐,实在太方便了!”黄先生在广西南宁石油新阳体育运动公园带孩子玩耍时惊喜地说。

新阳体育运动公园坐落于南宁新阳综合加能站内,该站是国内首座集“油气氢电服”,以及光伏、文旅等多功能于一体的综合加能站。2023年,南宁石油利用加能站闲置土地,改造新建新阳体育运动公园,室内设有羽毛球馆、篮球馆、排球馆,室外设有足球场和篮球场。南宁石油在该公园先后举办了“易捷之夜”“政府消防运动会”“飞盘挑战赛”“篮球联赛”等活动,吸引了众多体育爱好者及家庭参与。

南宁石油为推动新阳体育运动公园的发展,持续增设运动场馆、完善配套设施、拓展便民项目,借助加能站的流量与网络优势,精心打造出涵盖城市露营、体育休闲、文化参观、亲子互动、餐饮等多业态于一体的文旅产业链,不仅为消费者提供了体育“家服务”和户外“家生活”,更是积极践行社会责任的有力体现。



新阳综合加能站内的体育运动公园。

#### 公司评价

广西南宁新阳体育运动公园是南宁石油转型发展的一个生动缩影。近年来,南宁石油不断丰富新能源、新业态,先后建成全国首座“油气氢电服”综合加能站、国内首座商业化分布式氨分解制氢加氢一体站、中国石化首个“易捷速购”门店、全国首家加能站永和大王餐厅等,有力促进了当地线上线下消费生态圈的形成,实现了全天候服务、全场景应用、全品类创新、全供应链管理和全流程数字化,为推动地方经济发展作出了积极贡献。未来,南宁石油将持续创新服务新业态,深化新能源、新业态的融合发展,为消费者提供更高质量、更便捷的服务体验。

——广西南宁石油党委书记 庞剑