

“家生活”战略:让出行服务更温暖

阅读提示:

面对消费者对便捷生活与个性化服务的多元化需求,中国石化油品销售企业以加能站为枢纽,突破传统能源业务边界,深度融合“能源+生活”场景,创新打造“家生活”综合服务体系,构建“便利性+即时性”的社区生活生态圈。

“家生活”战略不仅是中国石化销售板块主动拥抱新消费时代、深挖客户价值的创新实践,更是传统能源企业服务升级的范本,旨在超越功能性满足,将能源网络升维为承载人民品质生活、促进社会美好发展的温暖力量。

本版图文除署名外由 陈小梅 娄巧金 丹妮 郑秀琴 王 睿 孙子舒 乔婷婷 张海丹 梁 青 整理提供



上海石油第一加能站员工为顾客提供易捷咖啡服务。

湖北武汉石油

理发洗衣打造“家生活”新体验



玉带门加能站开展公益理发活动。
□陈艺婷

在武汉江汉大道玉带门加能站,车友在加油间隙不仅能洗车、购物,还能享受理发、洗衣等便民服务。湖北武汉石油在该站打造的“易捷洗护生活馆”正突破传统加能站单一功能,围绕“十分钟生活圈”构建特色服务矩阵,成为社区居民的“家生活”驿站。

“我干了30年理发,没想到能在加能站重操旧业。”50岁的黄明是玉带门加能站的新员工,也是站内“易捷快剪”服务的理发师。这项服务以“等待间隙剪发”为卖点,精准匹配车主快节奏需求,单次仅需10分钟,价格15元,自开业以来已服务超500人次。“很多车主趁着汽车保养的空当来理发,省时又方便。”黄明说。

除快剪服务外,玉带门加能站还整合了洗衣、咖啡等便民项目。洗衣服务采用“到店送洗+会员折扣”模式,上线首月即吸引200余名会员注册体验;咖啡区则让顾客在等待时享受休闲时光。未来,该站还计划引入宠物护理、美甲等新项目,进一步强化“家生活”服务定位。

“如今,加能站不再只是加油的地方。”武汉石油经理肖安华表示。玉带门加能站向“多店一体(便利店、养车店、洗衣店、理发店等)”模式的转型是构建“人·车·生活”生态圈的重要一步。目前,武汉石油已试点改造了3座类似综合服务站,未来将推广至10座站点,旨在通过高频生活服务吸引客流,既能提升站点效益,又能增强客户黏性。

专家视点

“社交化服务”打造“情感连接点”

□福建石油非油品中心经理 兰 伟

今年以来,福建石油积极布局社交化增值服务矩阵,全力打造高价值“人·车·生活”生态圈。通过加快供应链建设、优化运营体系、拓展新业态、做实易捷门店经营、打造线上经营引擎等举措,福建石油不断扩大“家生活”业务的服务范围,为客户提供更便捷、更优质、更舒适的消费体验。

强化供应链竞争力,深化门店零售营销。福建石油针对客户“出行应急、家庭生活、休闲娱乐”三大核心需求,重点推出“社交化服务”。非油品中心严格筛选引进商品,并根据客户需求细分市场,创新营销策略,打造爆款单品及组合。同时,简化退换货流程,提高配送效率,树立“易捷好物、质价低”品牌形象,为客户提供高质量家庭消费解决方案,提升进站客户转化率,将易捷门店打造成为惠民乐民的“情感连接点”。

优化运营体系,持续推进为车友服务。福建石油聚焦解决司乘

人员的急难愁盼问题,在全省设立了137座司机之家和313座爱心驿站,完成热水设备升级、休息区改造、环保降温喷淋等暖心工程,让加能站服务既有速度更有温度,让车友感受到“家”的温馨。此外,福建石油以“加油+文旅”为特色,员工作化身“旅游推介官”,提供景区导览、美食推介等服务,切实提升车友出行在外的获得感、幸福感和安全感,构建一站式服务新生态,升级旅游出行体验。

搭建多元化平台,拓展培育新业态。福建石油坚持“专业、快捷、安心”服务理念,推动多元化服务平台的搭建,精准满足客户个性化、多样化的需求。例如,逐步在全省推广设立肯德基汽车穿梭餐厅,让顾客可以通过手机点餐并在“车速取”通道快速取餐,与加油区、易捷便利店实现互通,提供加油、购物、餐饮一体化服务,并通过完善支付功能,以及开展电非互促、充电社群纳新送券、积分兑换等营销活动,持续提升客户的综合体验。

浙江石油

□杨羽念 朱宇翔

今年6月,浙江石油首座“易捷速购”主力店在嘉兴由拳路加能站正式开业,经营日用百货、休闲食品、酒水饮料等3500余种商品,提供24小时送货上门服务,经营范围覆盖嘉兴市城南主城区多个居民社区、学校、写字楼和热门商圈,成功打造一刻钟“家生活”服务圈。6月15日,该店线上共计接单357单,营业额突破14000元,单日业绩排名销售企业第一。

近年来,浙江石油持续推进易捷服务升级,通过打造精品会员店推广会员运营模式,精品店聚焦家庭生活重点品类及高性价比量贩类商品,搭配即时零售模式,可满足周边5~8公里范围内顾客的多样化购物需求。为加快多元业态融合,浙江石油还在杭州、温州、金华等地的核心加能站引入肯德基、汉堡王等知名连锁快餐品牌,并拓展简餐、咖啡、奶茶等特色餐饮服务,大幅提升了客户体验。针对传统咖啡门店高峰期排队、停车不便等问题,浙江石油依托网点优势,大力发展加能站

以多元业态延伸经营网络

咖啡业务,将高品质现磨咖啡融入车主加油、充电场景,截至目前开设了超200个咖啡网点,打造“补能+咖啡”便捷服务生态。

与此同时,浙江石油积极探索门店新模式,将易捷服务延伸至校园场景。该公司在浙江大学宁波理工学院内开设了全省首家易捷校园

店,围绕大学生消费特点精选超2000种商品,涵盖零食、饮品、熟食、水果、教学文具、日化美妆等品类,打造下楼即购的便捷体验。

通过持续优化服务场景、丰富商品结构、创新业态融合,浙江石油正在不断拓展加能站、便利店的服务边界,全面提升便民服务能力。



由拳路“易捷速购”门店员工分拣线上订单商品。

“易捷速购”重塑消费“速度与温度”

□吕政华

近日,家住广西南宁市西乡塘区的李女士正对着窗外的大雨和存货不足的冰箱发愁时,附近的中国石化加能站给她推送了一条手机信息:“您光顾过的‘易捷速购(陈东店)’有新品灌汤水饺上架了,组合购买还有优惠。”李女士一向信赖中国石化的服务品质,立刻下单购买了饺子和零食,仅一刻钟,外卖员就敲门送达,让她十分惊喜。

广西石油精心构建“人·车·生活”生态服务圈,将“易捷速购”打造成服务“一刻钟便民生活圈”的最佳引擎。在“易捷速购”门店内,广西石油准备了超8000种家居生活用品,涵盖从新鲜果蔬到宠物护理一站式解决方案,形成3公里“家庭购物圈”,推动家庭消费从“刚需”型向“享受”型升级。

为及时响应客户需求,广西石油将“快”“准”作为“易捷速购”门店的标准服务要求,不断优化店内配

送管理,实施分区置放、设置外卖取单区等措施,并严格执行双核对流程,确保订单准确无误地送达客户。同时,广西石油将“懂需求”作为“易捷速购”门店的核心竞争力,通过对市场需求的深入调研,精心挑选口碑好、质量过硬、消费者认可度高的商品,并结合外卖平台形成高效服务体系,实现了产品采购、销售服务及配送业务的无缝衔接,力求满足家庭全场景购物需求,为消费者的“家生活”创造更多价值。

用多元服务勾画暖系“家生活”

□云南曲靖石油分公司代表、党委书记 陈兴锐

随着能源消费需求持续升级,云南曲靖石油围绕“家生活”发展理念,积极拓展餐饮、养车、洗衣、外卖等多元化服务,将加能站升级为集能源补给、生活服务、车城生态于一体的综合服务平台,为车主提供便捷贴心的“家”体验,让新质生产力在“烟火气”中绽放光芒。

“家生活+零售服务”:满足客户“便利性+即时性”购物需求。曲靖石油为打造“加油不等待,购物即达”即时消费场景,率先推出全省首座“易捷速购”门店,提供超5500种商品,保障顾客的选择多样性。同时,通过覆盖3公里的即时配送网络,消费者可享受包括易捷咖啡速递、特色简餐配送在内的多项服务,提升消费体验。此外,部分易捷便利店引入罗平菜籽油、宣威火腿等曲靖特色商品,实现地方特色与消费服务的深度融合,为消费者搭建“家门口的特色市集”。

“家生活+油品服务”:满足客户“极速补能+温馨休憩”车居需求。

针对车主快速补能的核心需求,曲靖石油不断优化员工标准化作业流程,将单车服务时长缩短至90秒,为客户提供高效的加油、充电、购物、洗车等服务,同时开展加油满减、免费洗车等优惠活动。该公司还将加能站打造成兼具休息功能的文旅驿站,将彝族文化元素融入站内的爱心驿站和司机之家,推出彝家坭地内“晚餐套餐”,设置彝族火塘文化体验区,定期提供彝族烤茶定制服务,为客户打造充满“家温暖”的旅途港湾。

“家生活+农耕服务”:满足客户“农资采购+农技支持”消费需求。为精准对接农时需求,曲靖石油以“家人”思维精心打造“农耕补给包”,创新推出“主推爆款化肥+多品组合”营销套餐,巧妙搭配“油肥套餐”“肥技套餐”等,精心打造“加油+购肥”“购肥+指导”等一站式解决方案。在农技服务方面,曲靖石油更是将“家”的力量延伸至田间地头,与专业第三方无人机飞控团队合作,在重点农耕地区加能站设置“无人机农耕”联系点,提供无人机施肥、播种等增值服务,暖心助力农耕生产。

新疆巴州石油

让旅途有“家”的温暖

□萨仁花 郑新玲

随着“中国最美公路”——独库公路于5月31日恢复通车,新疆再次迎来旅游高峰。为让游客在旅途中感受到“家”的温暖,新疆巴州石油立足地域特色与客户需求,将传统加能站升级为集能源补给、休闲娱乐、文化体验于一体的综合服务体,全面推进建设“旅游驿站+家生活”项目,从硬件设施和服务质量两方面对站点进行全方位升级。

在硬件方面,巴州石油根据各站点的区位特点和游客需求,实施差异化配置,对18座加能站开展“一站一景”改造。新增休息室、淋浴间等功能区域,并统一配备应急药箱、工具箱、针线包等,逐步形成覆盖全州的服务网络。以独库加能站为例,该站在升级基础设施的同时,在站内打造具有浓郁地域风情的打卡地,增设桌椅、帐篷等休闲设施,并引入凉皮等地方特色小吃摊位,推出民族服饰免

费试穿拍照项目,并为顾客提供路线引导和景点介绍服务,显著提升了游客消费体验。

在服务方面,巴州石油积极与当地文旅部门及特色商户合作,加强自主品牌“阳光巴扎”系列特色商品的推介销售,提升服务的便捷性与本土化特色。结合“双服务”专项行动,建立客户需求快速响应机制,特别在旅游旺季推出“十分钟应急服务承诺”,针对车辆事故、堵塞或抛锚等突发情况,迅速提供救援或协助,真正体现“家人式”贴心服务,让顾客在加能站既能感受“家的舒适”,也能享受“行的便捷”,兑现“让能源服务更有温度”的承诺。

未来,巴州石油将继续引入“易捷咖啡”“易行馆”等多元化增值服务项目,进一步深化“家生活”服务理念,构建更具特色的“能源服务生态圈”,不仅提升用户体验的“温度”,更拓展服务内涵的“深度”,为建设美丽新疆贡献石化力量。

安徽芜湖石油

品质好站营造社交新场景

□张海丹

作为安徽芜湖石油首座集智慧加油、充电、光伏、便利店、餐饮和汽服于一体的综合能源服务站,国泰加能站以智慧化、多元化为核心,推动站点及门店质量跃升,转型为融合“能源+生活”的温暖驿站。

国泰加能站以能源供给为基础,同时打造易捷核心门店,通过智能化手段提升全场景服务能力。依托大数据营销平台与站级自助一体机管理系统,实现智能管理、精准客流引导及个性化服务。通过实时在线检测与数据分析,系统可智能识别客户消费偏好,动态优化商品结构,让客户心仪好物触手可及。智能导购机器人则化身贴心管家,提供商品推介、自助开票等服务。

在服务体验上,国泰加能站注重社区功能的延伸。加能站二层的公

共体验中心占地200平方米,其中,棋艺区配备象棋和两台围棋机器人,已接待超3000人次对弈;亲子阅读角陈列着300余册图书,营造沉浸式阅读空间。“车辆充电时,我可以带孩子上楼读绘本,把碎片时间变成品质生活。”正带着儿子阅读的客户李女士说。此外,该站还会定期举办读书会、美食分享会等活动,并与当地老字号“耿福兴”合作引入虾籽面、蟹黄包等美食,实现“车补能、人用膳”一站式服务闭环,有效提升了站点综合效益,日均客流量增长了20%。

“国泰加能站的成功实践,生动诠释了‘家生活’服务圈的核心价值。”芜湖石油总经理李光喜表示。未来,芜湖石油将持续推进站点升级,打造功能更优、服务更暖的复合型“家生活”驿站,通过多场景经营实现“家的延伸”与消费空间的有机融合。



社区居民在国泰加能站休闲区对弈品茗。

数字化赋能深化“家生活”内涵

□贵州安顺石油分公司代表、党委书记 张吉锐

近年来,随着能源服务从单一功能向体验优化、服务升级和情感链接模式转变,贵州安顺石油以“家生活”理念为核心,重新定义服务价值链,将加能站转型为集能源补给、生活服务、社区关怀于一体的“家生活”生态圈,实现从传统消费场景到情感交流场景的跃迁。

数字化便民:让高效服务融入日常生活。安顺石油以“易捷加油”APP为核心载体,推动服务流程的数字化重构,使“家”的便捷与温暖触手可及。该平台集成油卡充值、优惠推送、地图指引、充电位查询等实用功能,支持高效响应的“易捷到车”购物模式,通过线上预约、站点备货、即停即取,为客户大幅节省了购物时间。自助终端集群则支持授权码加油、商品结算等高频操作,有效缓解了高峰时段的客流压力,数字化手段成为加能站服务的效率引擎。

会员权益生态:跨界融合延伸“家”服务价值。会员体系在“家生活”业务中扮演着情感连接器的角色。安顺石油打造“生活、出行、影音、本地、积分兑换”五大会员权益板块,全面覆盖家庭消费的各种场景,把服务深度融入客户日常动线。其中,生

活权益整合物流快速折扣、视频会员充值、美团外卖券包及移动流量礼包;出行权益提供代驾、租车、道路救援等“车生活”解决方案;影音权益接入观影折扣与樊登讲书VIP等;本地权益融合区域特色,推出夜郎洞景区门票、车辆年审等专属优惠;积分体系打破服务边界,支持洗车、充电、商品兑换等多维功能转化。积分体系的创新设计,实现“一积分通达生活多场景”,大幅提升了用户体验的连贯性和满意度。

服务关怀:用温度传递“家”的归属感。“家生活”的业务广度更在于对社会责任感的践行。安顺石油在龙宫服务区镇宁2站配备血压计、药箱等,以及提供热餐、淋浴、避暑等暖心服务,使该站被评为全国“最美工会户外劳动者服务站点”。该公司还提供中秋“月满驿站”、春节“暖心饺宴”等节日定制服务,持续深化站点与顾客间的情感纽带。在中、高考期间设置“爱心助考岗”,提供文件复印、应急送考等服务,让加能站成为守护社区生活的“第二家园”。

通过一系列“家生活”服务措施,安顺石油成功地从传统能源供应商转变为生活服务的提供者和生活价值的共创者,将能源站点转化为“人、车、生活”情感连接枢纽,不断提升企业品牌价值。