

阅读提示

随着我国物流行业的快速发展,广大货车司机作为公路运输的中坚力量,长期面临“吃饭难、洗澡难、休息难、停车难”等现实问题。中国石化油品销售企业主动践行央企社会责任,将司机之家建设作为提升服务品质、彰显人文关怀的重要抓手,全面融入“油气氢电服”综合能源服务转型战略。截至目前,中国石化油品销售企业在全国31个省区市打造了4428座司机之家,持续推进司机之家标准化、智能化、人性化建设,不断优化餐饮、洗浴、休息、洗衣、汽服等基础服务,并结合区域特点开展差异化、个性化服务探索,以实际行动为货车司机打造温暖、安全、便捷的“路上之家”。

# 服务“衣食住行用” 打造车轮上的“家”

## 湖北宜昌石油

### 洗衣服务 成为司机“第二个家”

□侯悦 熊璇

“每次跑长途,最愁的就是脏衣服没地方洗。在中国石化加能站,洗完脏衣服就能安心赶路,回来时直接取干净的,比家里还方便!”长年往返于湖北宜昌与荆州的货车司机李师傅每次来到湖北宜昌石油长江加能站,都会专程“托付”换洗衣物,言语中满是赞许。

作为宜昌石油推广司机之家的标杆站点,长江加能站聚焦货车司机“洗衣难”问题,在站内司机之家配备全自动洗衣机,并提供清洗、晾晒、寄存等一站式服务。司机进站后,可先领取上一次托付清洗的衣物,



货车司机在司机之家享受免费洗衣干衣服务。 练依玲 摄

## 浙江嘉兴石油

### 炒菜机器人 让司机吃上“热乎饭”

□陈小梅 董之嘉

每天10时起,浙江嘉兴石油海盐胜丰加能站司机之家的食堂里便飘出阵阵饭菜香。红烧肉、西红柿炒鸡蛋、麻婆豆腐……由炒菜机器人精心烹制的家常菜陈列整齐,热气腾腾。

“12块钱一荤两素,米饭管饱,在我们司机群里都传开了。”常跑浙江嘉兴至广东线路的货车司机朱师傅端着餐盘笑着说,“以前赶时间只能吃泡面凑合,现在加油顺便把午饭吃了,这里的菜便宜又可口,有家的味道。”海盐胜丰加能站位于525国道海盐段,是途经货车司机的重要补给点,而餐饮服务是该站司机之家的一大特色,日最多可售出170余份套餐,深受司机群体欢迎。

长期以来,长途货车司机面临“吃饭难、吃饭贵、吃饭不定时”现实困境。为切实解决这一“急难愁盼”问题,嘉兴石油深入调研司机对餐食的需求,总结出“多、快、好、省”

洗完澡再将脏衣服交给员工,省去等待洗衣的时间,真正实现“即送即走”。考虑到司机途中可能会衣物破损,站内还贴心准备了针线包和备用纽扣,员工化身“临时裁缝”,协助缝补裂口、加固纽扣,解司机燃眉之急。针对司机应急换洗需求,长江加能站司机之家长年备有一次性内衣、袜子等简易换洗包,司机登记后即可免费领取,一系列贴心服务赢得广泛好评。

截至目前,宜昌石油已在全市34座司机之家配齐洗衣机、浴室等设施。为进一步延伸服务链条,该公司与UCC国际洗衣品牌合作,在司机之家和爱心驿站同步增设衣物送洗服务,不仅惠及广大货车司机,也满足了周边近3000户居民的日常需求,实现“一站服务两类人群”。自5月服务升级以来,宜昌石油洗衣服务站累计接收司机及居民衣物1000余件,充值金额超4万元,服务认可度持续攀升。

下一步,宜昌石油计划在两年内将洗衣服务覆盖中心城区40%的重点站点,同步优化线上服务流程:通过企业APP或小程序,用户可实现“一键预约取衣、实时查看进度、在线支付”全流程操作。同时,宜昌石油在已申报的10个取衣站点基础上,配备了专人负责洗衣业务的调度管理,确保无论司机行驶多远,都能享受便捷、暖心的“洗衣服务”,让司机之家真正成为他们的“第二个家”。

## 湖南长沙石油

### 智能导航 铺就温暖畅行路

□曾 芬

“以前开到外省时路况不熟,绕来绕去既浪费时间又耗精力。现在有了智能导航,送货省心又省力。”江西货运司机肖师傅在湖南长沙石油北盛加能站司机之家的智能导航机前轻点屏幕,仔细查看本次运输的最优路线。

随着自驾游兴起和物流行业快速发展,司机对出行服务的需求已从“顺畅高效”向“智能便捷、温暖关怀”升级。长沙石油精准把握这一趋势,以北盛加能站和雷锋服务区站为试点,全面升级司机之家智行服务体系,为司乘人员铺就一条智慧、高效、有温度的出行之路。

长沙石油在司机之家推行的智行服务包括智能导航系统与智能停车服务。其中北盛加能站配备的智能导航系统可与司机手机联动,实时获取城市货运限行、道路施工、交通拥堵等动态信息,依托算法智能规划最优行驶路线。无论穿行于城市主干道,还是途经偏远县乡,智能导航系统均能为司机提供精准引导,显著提升运输效率与行车安全。目前,该系统已服务超5000名司机,累计导航里程数百万公里,成为长途货运司机的“贴心助手”。

泰和路加能站是奔波路途上的一个补给点——加油、泡面、加热水,然后蜷缩在驾驶室里打个盹后继续赶路。“现在不一样了,有了能平躺的‘太空舱’,门一关,安静又私密,睡上一个多小时,就像给身体充满电,开起车来有精神多了。”张师傅满意地说。

设置在泰和路加能站二楼休息区的4台“太空睡眠舱”是该站的明星服务,每个舱体配备电源插座、LED照明和镜子,封闭式设计有效隔绝噪声,通风系统确保空气流通,避免闷热。更重要的是,每次使用前,工作人员都会更换一次性床单和被套,从细节上保障卫生与舒适。

为了让司机睡得安心,泰和路加能站构建了“一站式”休憩服务体系:设置集卡专属停车位,配备24小时监控,保障车辆与货物安全;全天候开放热水淋浴间,帮助司机洗去疲惫。从“安心停车”到“舒心洗澡”,再到“深度睡眠”,泰和路加能站司机之家服务紧扣司机“住”的核心需求,将关怀落到实处,获评上海首座全国“最美工会户外劳动者服务站点”,并于2025年成功入选全国5A级司机之家,树立了行业标杆。

未来,上海沪北石油将持续聚焦司机“休息难”问题,探索通过数字化手段实现睡眠舱在线预约,使用状态实时查询与动态管理,提升使用效率,同时,推动健康管理、图书漂流、心理疏导等增值服务进站,让司机在短暂休憩中获得身心双重放松。

## 安徽铜陵石油

### “一站式”汽服 解司机燃眉之急

□李 卓

“中国石化加能站不仅能加油,还能换胎,真是帮了大忙。要是去市区维修,我们这种大车停车都不方便。”8月14日,河南周口的周师傅驾驶满载货物的货车到安徽铜陵石油桥南加能站加油时,站经理江海洋发现车辆轮胎胎压异常,随即引导他前往站内的司机之家汽车服务点。很快,车辆便完成检测与补胎,周师傅得以重新启程。

桥南加能站地处G3京台高速与G50沪渝高速交会处,是南来北往的货运车辆的重要中转站。为切实解决司机“修车难、停车难、信任难”问题,铜陵石油主动搭建服务平台,引入专业汽修团队,打破传统司机之家仅限于休息服务的局限,推动服务从“人”向“车”延伸,打造集加油、维修、停车、休憩于一体的“一站式”综合服务体系。站内汽车服务点可提供发动机、变速箱、底盘、轮胎、方向机、刹车及电路系统等全方位检测与维修,普通故障两小时内即可解决。针对大货车维修停车不便的痛点,桥南加能站配备1300平方米专用停车场,可同时容纳40辆大型货车,场地开阔,进出顺畅,有效解决了大型车辆维修时的停靠难题。

作为全国5A级司机之家和“最美工会户外劳动者服务站点”,桥南加能站年服务近10万人次。在车辆进站加油或维修期间,司机可进入司机之家休息、用餐、淋浴、洗衣,实现“人车分离、同步服务”。休息室内还设有24小时全覆盖监控系统,司机可通过屏幕实时查看车辆状况,真正实现“修得放心、歇得安心”。

以桥南加能站为范本,铜陵石油正逐步推广“综合能源+综合服务”模式,计划在更多站点增设应急汽修、快保快修等服务功能,打造覆盖更广、响应更快的服务生态圈,让司机之家真正成为广大货运司机信赖的“路上之家”。



江苏苏州石油红泾加能站员工迎接进站车友。 姜璟雯 摄

## 新闻会客厅

### 嘉宾:



王 勃  
江苏石油  
零售中心经理



徐 敏  
广东石油  
零售中心经理

问:随着中国石化加能站向“油气氢电服”综合能源服务转型,其配套的司机之家在服务上有哪些优化升级?

王 勃:近年来,江苏石油全面推进司机之家规范化建设,切实解决货车司机在长途运输中面临的“急难愁盼”问题,努力打造温馨、便捷、智能的公路服务新生态。

一是按照“统一标准、统一形象、统一规范、统一服务、统一管理”的“五统一”要求,打造“易厨房”餐饮品牌,践行“一进江苏、三餐无忧”服务理念。在淮安等地的重点站点,除提供常规快餐外,还推出牛肉汤、淮扬面、手工水饺等地方特色美食,满足司机多样化的饮食需求。

二是增设货物配载、车辆维修等更贴合货车司机需求的附加服务,同时通过升级监控系统并接入省总工会“智慧驿站”管理平台,在核心站点休息区配备大屏实时显示停车

画面,有效提升停车安全性和司机安全感。

三是优化司机之家小程序,集成站点查询、餐券发放、设备联动等功能,对洗衣、淋浴等高频使用服务实行微信扫码操作,提升使用便捷度。推动“国卡合一”,将全部司机之家站点精准接入百度、高德等主流地图平台,实现“一键导航”直达,让货车司机找得到、进得来、用得好。

徐 敏:广东石油紧扣货车司机实际需求,推出六大服务升级举措,全面优化司机之家功能布局与服务体验。一是推进设备智能化联网,提升核心服务效能。运用物联网技术实现洗衣、淋浴、休息区等设施的智能管理与远程监控,优化设备调度与运维效率,增强服务稳定性。二是全面升级热水供应系统。配备即热式大容量高效热水器,确保在多人连续使用的高峰时段仍能稳定供应热水,解决司机洗澡用水难题。三是增配大功率烘干设备。针对南方多雨潮湿天气及司机频繁换洗衣物的需求,提升设备烘干能力,实现衣物、鞋袜快速干燥,提供更完整、高效的洗护服务闭环。四是创新引入洗鞋服务。紧跟年轻司机群体偏好穿运动鞋的习惯,增设专业洗鞋机,细致关怀司机的日常驾乘生活。五是打造“易捷小厨”热餐服务品牌。提供价格实惠、营养均衡、卫生可口的热餐热饮,让长途奔波的司机吃上暖心饭,切实提升餐饮服务品质。六是推动会员体系全面互通。打通“油气氢电服”多业态会员权益与司机之家服务积分系统,实现消费积分通用、服务权益共享,构建一体化、便捷化的综合服务生态。

问:不同省份的司机之家服务模式差异显著,如何根据区域司机的核心需求定制服务?

王 勃:江苏石油在司机之家建设中坚持需求导向,通过深入调研、区域化功能设计和服务分层管理,精准回应省内货车司机的多样化需求,构建“标准化+个性化”并重的服务

模式。

精准定位需求,优化网络布局。针对江苏南北跨度大、气候湿润的特点,江苏石油通过问卷调查、梳理出司机群体普遍面临“吃饭难、洗澡难、洗衣难、休息难、安全停车难”五大痛点。结合高速公路与国省干道的车流分布数据,对115座加能站的司机之家进行提档升级,优化服务体验。

融入地域特色,提供差异化服务。因地制宜融入地方文化元素,如在镇江超群加能站提供特色“镇江锅盖面”,在易捷便利店设立丹阳眼镜等地方品牌专柜,满足司机对地域风味与文化认同的需求。同时,根据运营时段特点实施服务分层:在南京新金加能站主推日间盒饭,在金田加能站重点打造“夜宵服务”,精准适配不同站点司机的作息规律。

强化气候适应,提升服务舒适度。核心站点普遍配备免费淋浴间和洗衣烘干设备,在夏季提供绿豆汤等消暑饮品,在冬季保障热水供应并加装暖风设备,尤其强化苏北地区站点的防寒保暖措施,切实提升极端天气下的服务保障能力。

徐 敏:今年以来,广东石油创新开展司机之家“三个100”深度调研——累计100小时跟车体验、访谈100位卡车司机、收集100份物流企业问卷,系统绘制客户真实需求图谱。调研发现,卡车司机群体存在三项核心诉求:92%的司机日均驾驶超10小时,对淋浴清洁有迫切需求;65%的司机对油品盗销存在安全焦虑;78%的司机渴望情感交流与社交空间。基于调研成果,广东石油精准施策,推动司机之家服务再升级。

一是聚焦洗护需求,打造一站式洗护空间。在多个站点增配操作简便、实用高效的洗衣机、干衣机、洗鞋机,配套设置洗衣台,满足司机清洗衣物、鞋袜的多样化需求。在重点站点增设性别淋浴区及配套等候区,配备休闲凳、即热式热水器、吹风机等设施,从细节入手提升淋浴舒适度,切

实解决司机长途驾驶中的个人清洁难题。

二是强化安全保障,营造安心停靠环境。针对司机普遍担忧的油品盗销问题,全面升级司机之家站点监控系统,实现重点区域全覆盖、全天候监控,有效防范安全风险,让司机敢进站、愿停留、住得安心。

三是构建交流平台,传递温暖关怀。线上依托微信客户群打造“云端车友圈”,为司机提供即时沟通渠道,便于分享行车见闻、交流货运经验、反馈服务建议,形成互助共享的线上社群;线下通过组织年夜饭、公众开放日等温情互动活动,为长年奔波在外的司机提供面对面交流机会,缓解孤独感,增强归属感。

问:未来,对于进一步扩展司机之家网络有什么具体规划?

王 勃:截至目前,江苏石油已建成548座司机之家,在全省范围内构建起覆盖广泛、布局合理的“三纵两横”服务骨干网络,日均服务司机超两万人次,成为公路物流服务体系中的重要支撑力量。

在网络规划方面,江苏石油坚持“样板引领、全域提升”发展策略,推动各地市公司建设两座以上功能齐全、服务优质的旗舰型司机之家,在此基础上全面提档升级现有站点,重点实现高速公路及国省干道服务区司机之家全覆盖,着力填补苏北及省际交界区域的服务空白,进一步提升区域服务均衡性与可及性。

在重点区域,江苏石油紧密围绕国家“七纵九横”LNG走廊规划,优先推进高速出入口、物流园区周边站点的布局优化与功能升级,在苏北地区新建的站点中,将司机之家基础服务配套纳入新建LNG加气站的标准化建设内容。1~7月,江苏石油LNG销量同比增长72%,显著提升了在清洁能源领域的市场竞争力,成功塑造了“加气到石化,服务有温度”的品牌形象。

刘洪发 姜 珂 金丹妮 何 康 郁敏洁 刘 露 整理