

# “油气氢电服”一体发力 重构货运服务新生态

□本报记者 何翔任 通讯员 陈小梅 姜巧 金丹妮 郁敬洁 韦玮 关倩 徐浩然 张立火 李剑林 静杨秀丽 张婷

夜幕降临，G15沈海高速旁的一座中国石化加能站灯火通明。一辆电动重卡缓缓驶入，员工小刘迅速引导车辆停至重卡专用充电位进行补能，趁此间隙，司机张师傅将车熟路地走进站内的司机之家，洗了个热水澡，向炒菜机器人点了一份快餐，吃完再钻进“太空睡眠舱”小憩片刻。

这样的场景，正成为中国石化众多加能站服务货运司机的日常。作为实体经济的血脉，物流行业的高效运转离不开千万货运司机的日夜奔忙。然而，“吃饭难、休息难、充电难、生活难”长期困扰着这群“车轮上的劳动者”。

面对这一痛点，中国石化销售公司以“油气氢电服”综合能源转型为支撑，从单一能源补给向全链条出行服务升级，围绕司机需求打造集补能、餐饮、淋浴、休息于一体的“车轮上的家”。通过重构服务生态，不仅切实提升了货运司机的出行体验，有效带动该群体进站消费，也助力物流动脉畅通、民生供应稳定。

## 能源补给升级 筑牢货运续航“生命线”

对货运司机而言，车辆续航直接关乎生计。中国石化销售公司依托网络优势，统筹推进传统能源保供与新能源布局，构建多能互补、高效协同的立体化能源补给体系。

稳住传统能源“压舱石”。在传统能源领域，中国石化以精准布局夯实基本盘。广西柳州石油对辖区内国道干线沿线、物流枢纽周边的22座柴油重点加能站推行服务升级套餐，增设专用机位、完善现场引导标识、优化增值服务体系，破解货车“停车难、加油慢、休息差”的痛点，建立“前置储备+库存监测+动态调配”机制，保障柴油供应“不断档、不排队”。每逢货运高峰期，柳州石油日均柴油供应量较非高峰期提升30%以上，重点区域无脱销断档现象。山东日照石油聚焦LNG（液化天然气）货车客户群体核心需求，从网络布局、会员营销、做优服务三方面精准发力，形成覆盖重点区域、辐射关键线路的供气保障体系。2025年日照石油LNG经营量排名销售公司区内企业及山东石油“双第一”，实现天然气业务跨越式增长。

布局绿色转型“新引擎”。面对重卡电动化、氢能化趋势，中国石化加速建设新能源基础设施。江苏连云港石油针对电动重卡“车身大、电池大、时效差”的充电痛点，规划建设了8座重卡专用充电站，形成贯通东西南北中的“重卡环形充电走廊”。通过优化车位布局及服务模式，有效破解充电效率低的难题。截至今年1月底，连云港石油重卡充电量在江苏石油占比超50%。重庆石油深入研究重庆市物流与经济发展趋势，前瞻布局“成渝”“长江经济带”“西部陆海新通道”三条氢能走廊，构建起覆盖成渝、辐射双城经济圈“十”字形骨干加氢网络，初步形成集制、储、运、加于一体的氢能全产业链布局，在重庆市加氢市场占



江苏南京石油龙潭物流园重卡充电站经理帮助客户在手机上操作石化易电。 郁敬洁 摄

有率超80%。

让能源补给更“聪明”。中国石化各销售企业积极运用数字化技术，持续提升能源补给的精准性与体验感。新疆石油利用大数据模型分析司机的加气频次与行驶路径，对客户精准画像，为长途司机推送夜间优惠、为周边车主提供错峰折扣，实现从“等待服务”向“预判需求”的转变。目前，新疆石油平台注册客户超10万个，其中长途货运司机月均加气频次显著增加。

## 延伸服务场景 打造路上“温暖的家”

对长年奔波在路上的货运司机而言，“加个油、吃口热乎饭、洗个热水澡”是最朴素却最真切的愿望。中国石化依托加能站网络不断拓展服务生态，将这一愿望变为现实。

吃得安心，从吃饱到安心。在浙江嘉兴石油海盐盐丰加能站，炒菜机器人全天候运转，提供10至15元不等的多档家常套餐，无论是刚出锅的水饺、端午的粽子，还是深夜的一碗热汤面，全时段热食供应让司机随时都能吃上一口热乎饭。

睡得更安心，从歇脚到躺床。如今，中国石化司机之家的服务已覆盖全国，基本涵盖淋浴、休息、娱乐等相关功能。例如，上海石油泰和路加能站创新引入“太空睡眠舱”，为司机提供私密、卫生的休憩空间，真正实现从“能躺下”到“睡得好”的升级。

生活无忧，从服务到回家。在湖北宜昌石油宜昌都梅子园充电站，全自动洗衣机全天候运转，提供衣物清洗、晾晒、寄存一站式服务，为司机解决了换洗衣物难题。广西柳州石油建立“加油+物流信息咨询”群，持续开展新春游园送好礼、夏送清凉、冬递姜茶等特色活动，逢年过节还会邀请司机进站共吃团圆饭，让他们感受到浓浓的归属感。

从一餐热饭到一夜好眠、从生活便利到情感慰藉，中国石化正以有温度、有深度的服务体系，让司机在路上的每一程都充满暖意。

## 战略转型共赢 价值共鸣下的双向奔赴

中国石化加速从传统油品供应商向综合能源服务商转型，不仅是企业自身的深度变革，更是对行业价值与社会责任的重新定义——以服务为纽带，以司机为核心，构建“油气氢电服”一体化生态，在满足司机群体刚性需求的同时，实现与企业效益增长的双向奔赴。

过去，加能站的核心指标是销量；如今，服务体验成为凝聚客户的关键。中国石化敏锐把握“货物流向即是消费导向”逻辑，围绕司机高频、刚性的出行需求，系统性完善补能设施，丰富生活服务，优化补能体验，将“路过”转化为“停靠”、把“短暂停留”延伸为“深度消费”。浙江嘉兴石油司机之家月均服务超8000人次，带动辖区加能站各项数据指标持续向上，客户忠诚度显著提升。每个数字背后，都是奔波者安心停泊的瞬间，也是职业尊严与社会认同悄然生长的见证。

这种“以服务促消费、以消费养服务”的良性循环，正在重塑加能站的商业价值。通过“多能补给+便利店+餐饮+休憩”等多业态融合，原本单一的能源补给场景被拓展为覆盖衣食住行的全周期消费链条，不仅提升了司机进站与复购频次，更有效激励了油品及非油品业务销售的增长。

未来，中国石化将持续锚定需求升级，深化数字化转型，拓展线上预约、健康关怀等增值服务，进一步“以服引流、以场景促销、以数据增效”运营路径。在连接生产与消费的物流动脉上，遍布全国的加能站正以全链条、有温度的服务，为千千万万在路上奋斗的劳动者筑起温暖港湾。

## 让“流动”的风景有个安稳的“家”

作为一名长年跑企业线的记者，我无数次在高速公路上看到中国石化加能站那抹熟悉的朝霞红。随着企业向“油气氢电服”综合能源服务商转型，每一次走进加能站采访，都让我感受到那份用心用情的服务——那抹红色，早已不只是能源标识，更成为温暖的象征。

一次采访中，一位货车司机的话令我久久难忘：“以前跑车，最怕夜里饿着肚子、睡不好觉，还担心油被偷。现在到中国石化加能站，就像回到家。”这句朴实的话，道出了加能站服务升级的真谛：不仅为车“加油”，更为人“打气”。

货运司机是物流体系的重要参与者，更是支撑消费市场的无名英雄。我们享受的便捷电商、新鲜食材，背后是他们风雨无阻的日夜兼程。然而，这一群体长期面临吃饭不规律、休息难保障、如厕不便等现实困境。

改变正在发生。

在江苏连云港，重卡充电走廊破解司机的“里程焦虑”；在海南海安，加能站增添夜间现场人手，打造高效服务货运车辆的“快充港湾”；在浙江嘉兴，炒菜机器人及时送出热腾腾的家常菜；在湖北，司机之家设有全自动洗衣机，衣物洗护好还能送上门……

这些看似微小的细节，汇聚成一股股暖流，流淌在每一位司机心间。

中国石化的行动，远不止于增设充电桩或便利店——它正以央企的担当，构建起一个有温度的社会单元。在这里，能源补给是“硬支撑”，生活服务是“软实力”，二者融合，共同织就货运服务的新生态。

当车轮滚滚，连接城乡、贯通产需，我们欣喜地看到：越来越多的加能站，正从“加油站”变为“补给站”，从“歇脚处”升华为“暖心港”。

这，就是高质量发展的温度，也是能源央企的责任与情怀。



山东日照石油新岚山石化港城智慧物流园加能站员工服务进站货运车辆。 郑钧之 摄

## 企业实践

### 新疆石油 赢得“加气到石化，放心又暖心”口碑

□周晓霜 魏子飞

在G30连霍高速吐鲁番段，长年跑新疆线的货车司机张师傅将车稳稳驶入新疆吐鲁番石油G30服务区北站。“便宜几分钱，不如此心踏实。”他感慨道。在这里，不仅LNG供应稳定，司机还能吃上热饭、洗个热水澡，在司机之家安心休息——这份踏实感，正是新疆石油LNG业务实现突破性增长的关键。

面对激烈竞争，新疆石油摒弃单纯价格战，将重心从“保障供应”升级为“价值服务”。其中，吐鲁番石油G30服务区北站作为试点，

精准回应司机“怕断供、休息难、吃饭愁”三大痛点：通过智能调度确保气源不断，升级司机之家提供淋浴、餐饮和休憩服务，在极端天气加强设备巡检，保障加注安全高效。这些举措让站点赢得“加气到石化，放心又暖心”的口碑，销量与客户黏性持续提升。

这一成功模式被迅速复制推广。2025年，新疆石油聚焦G30等交通大动脉，通过新建与改造并举加速LNG网络布局，建成投运LNG站点90余座，并在连霍高速新疆段率先形成服务优势。该公司构建“产销联动”机制，优化供应链，确保资源稳定与效益双升，同步上线天然气客户小

程序，发展有效会员6.2万个，依托数据分析实现精准服务。搭建LNG数智化管控平台，对全疆站点关键参数实时监控、智能预警，创新作业模式将LNG损耗率控制在0.03%以内。

立足“由点到线、由线到面”布局，新疆石油正加快构建覆盖全疆主干道、物流枢纽和产业园区的LNG走廊，2025年天然气经营总量比2024年增长了74%，年度任务完成率达123%，零售规模排名销售系统第二。在激烈的市场竞争中稳住了市场基本盘，更以安全可靠的资源保障、不断延伸的网络布局和充满温度的服务体验，赢得了广大货运司机的信赖。

### 江西九江石油 “氢”情服务绿色货运新业态

□庞雅之 朱梁 郑秀琴

入夜，一辆氢能重卡驶入江西九江石油城西港加能站。司机王师傅熟练停靠：“我跑江西到湖北的线路，每次定点来这里加气。这里设施新、服务好，加气跑长途踏实。”

作为长江经济带重要节点城市，九江市正在打造江西省氢能经济先行区。九江石油抢抓机遇，在城西港现代化港口与物流产业集聚区建成全省首座加能站，日加氢能力达500公斤，有效满足长江沿线及南北交通干线的货运需求，目前在当地加氢市场占有率达100%。

为破解氢能车辆初期使用成本高的难题，九江石油积极对接地方产业扶持政策，推动氢价更具吸引力。“如今的氢价让我们愿意尝试。”一位当地物流公司车队负责人表示。

### 湖北宜昌石油 既是“能量驿站”又是“暖心港湾”

□侯悦 李罗亮

在湖北宜昌石油宜昌都梅子园超充站，电动重卡司机在等待车辆充电的间隙，不再再坐在驾驶室里打发时间，而是可以走进站内的司机之家，享受舒适的休息环境、24小时热水供应，以及全自动洗衣机提供的洗衣服务。

该站并非个例，为满足货运司机长途奔波的实际需求，宜昌石油对全市45座司机之家进行了升级，旨在为司机提供一个如同回家般温暖的停靠点。“以前拉一趟货最快也要三四天，天热的时候几天洗不上澡，真不好受。”来自长春的司机张师傅苦笑着描述着那段“苦行僧”般的过往。如今，司机之家中的太阳能浴室里热气腾腾，全自动洗衣机飞速工

作，各项设施便捷实用。此外，宜昌石油还与洗衣品牌合作推出“即送即走”洗衣服务，让司机在补能的同时取回干净衣物，截至目前已累计清洗千余件衣物，还惠及周边3000户居民。针对货运司机的应急需求，司机之家还准备了一次性内衣、针线包等应急物资，并提供缝补服务。遇到恶劣天气，免费热饮和简易餐食也随时待命，用细节温暖每一位过路司机。

从单纯的“补能站”到有温度的“司机家园”，宜昌石油在2025年湖北石油服务质量评比中位列第一。这种兼具高效补能与人文关怀的模式，让宜昌石油旗下重卡充电站客户复购率高达85%，更让一座座驿站成为鄂西物流干线上的“能量驿站”和“暖心港湾”。

### 广东佛山石油 深耕货运市场 精准服务柴油车主

□蒋莉敏 韩芳芳

清晨5时，广东佛山石油碧江加能站内，重卡货车沿着专用通道有序停靠。休息区内，长途司机刘师傅分享道：“这里服务好、能歇脚，我跑广佛线总选这儿。”紧邻广佛物流干线的碧江加能站，通过贴心服务改善司机体验，成为佛山石油深耕货运服务的一个缩影。

柴油货车车身宽、轴距长，运输途中司机对加油效率、停靠便利性、长途休憩的需求尤为迫切，碧江加能站从需求出发打磨服务，首先在硬件上进行升级，重新规划布局，划分出3

个大货车专属加油机位，预留足够的转弯空间；其次更换了4把大流量柴油专用油枪，使加油时间从15分钟缩短至8分钟以内；再次完善司机之家服务，提供充电插座、座椅、茶饮、微波炉等，以及24小时热水淋浴和洗衣服务，并推出咖啡简餐、加油送早餐等活动。

硬件升级后，碧江加能站继续探索“情感维系+精准对接”客户维护模式，通过员工记录进站车辆信息、站长回访高价值客户、为物流车队定制专属方案等措施，将众多“回头客”变为“回头客”。如今，该站日均服务重载货车超600辆次，年服务司机超22万人次，柴油销量稳步上升。

做优增值服务，帮助车主省心。连云港石油推出“运维+价格+专人”一体化模式，客户经理为物流企业定制充电、能耗等套餐并签订长期服务协议；建立企微客户群，联动数据监测与现场人员，快速处理占位等问题；主动对接网络争取“峰谷平”二部制电价为客户推送电子账单，费用清晰透明。同时，司机之家焕新升级，科学分区，实现“补能+休憩”两不误。

从精准布局到软硬兼修，连云港石油以用户需求为核心，打造高效、经济、人性化的重卡充电生态。下一步，江苏石油将复制推广成熟经验，持续领跑区域重卡充电市场。

### 江苏连云港石油 服务跟着需求转 重卡充电不再难

□王靓

“车位宽、充电快、还能用绿电降成本，累了有地儿歇脚，饿了还能热饭，咱们站真懂我们货车司机！”在江苏连云港石油金山重卡充电站刚完成补能的货车司机李师傅感慨道。

此前，连云港石油重卡充电业务受限于点位少、设备适配性差、服务单一等情况，市场拓展步履维艰。该公司锚定重卡司机核心需求，针对“停车难、充电慢、成本高”关键痛点，打出“网络布局+硬件适配+服务升级”组合拳，实现业务跨越式发展，截至今年1月底，连云港石油重卡充电量在江苏石油占比超50%。