

在线新经济蓬勃发展 新业态让养车变简单

随着人民生活水平不断提高,汽车从以往少数人可以承担的奢侈品成为大众出行的日常交通工具。汽车无疑是小康生活里具有象征意义的物品之一,公安部数据显示。截至2020年6月,全国汽车保有量已达2.7亿辆。

俗话说“买车容易养车难”,在国民私家车保有量不断增长的同时,放心、安心、省心的车辆维保成为众多有车一族都希望获得的服务体验。如今,一家创立于上海的企业——上海途虎信息技术有限公司通过对传统汽修行业进行数字化改造,以“途虎养车”平台让车主们的日常“刚需”也搭上了在线新经济的顺风,“养车难”的问题被迎刃而解。

线上预约线下施工 汽车保养再也不怕被“坑”了

正值暑假,家住徐汇区的周女士打算带着孩子来一次长三角自驾游。出行前,她通过途虎养车APP下单了四条新轮胎和一次车辆保养,并预约了离家最近的一家途虎养车工场店。在约定的时间内,周女士把车开到门店交给技师后,便在透明休息室里“孵”空调玩手机了。

周女士坦言,以前车辆维修保养的事都交给先生来安排,因为自己不懂行,担心会被汽修店“坑”,但如今有了线上化平台,养车就像点外卖一样简单。另外,和其他许多修车店相比,途虎养车工场店干净整洁,休息室有咖啡茶点,还有游戏机等设备供客人免费使用。

创立于2011年的途虎养车,目前在全国有超过1900家工场店。用户通过途虎养车APP、官网、小程序等渠道线上下单、预约与汽车维修保养相关的业务,即可在线下工场店获得相应的服务。

上半年,突如其来的新冠疫情让居民的生产生活“受限”,这让线上服务等在线新经济得到大规模推广。疫情期间,途虎养车快速推出无接触养车服务,包括“线上下单+电子检测”、施工直播随时看、钥匙消毒保安全、全程保持安全距离,实现“线上预约、线下无接触服务”,为居民们的养车“刚需”提供放心的解决方案。

据了解,4月份途虎养车工场店经营情况已基本恢复到疫情前水平,5月随着全国复工复产按下加速键,总营业额相比去年同期不降反升。

对此周女士深有感触,“现在很多朋友倾向于开车出行,对车辆的保养和清洁也更加关注了,我也会向朋友推荐



■ 途虎养车工场店休息室

这种线上预约的养车方式。无论是防疫还是防“坑”,都比较安全。”

同价同品同源 标准化带来消费体验升级

据公安部交通管理局数据显示,截至2020年6月,全国汽车保有量达2.7亿辆。业内人士指出,按每辆车平均每年3000至4000元的维修保养支出估算,汽车后市场将达到每年万亿规模。与此同时,每年千万级的新增车辆也在不断扩充着汽车后市场的规模。

一方面是居民对汽车维保的需求不断增加,另一方面消费者在汽车保养时依然面临产品来源不明、质量无法保证、价格不透明的问题,随着生活水平不断提高,消费者在服务体验方面的要求也越来越高。

2016年,途虎养车着手探索工场店模式,通过打造线上线下同价同品同源,以保障消费者在一个透明、公开及有保障的产品供应体系下进行消费。

2018年,上海途虎信息技术有限公司高分通过了上海市质量技术监督局组织的专家关于“汽车后市场服务标准化试点”项目的考核验收。项目实施以来,途虎养车通过多次的优化精炼,形成了涵盖门店服务、轮胎更换、深度养

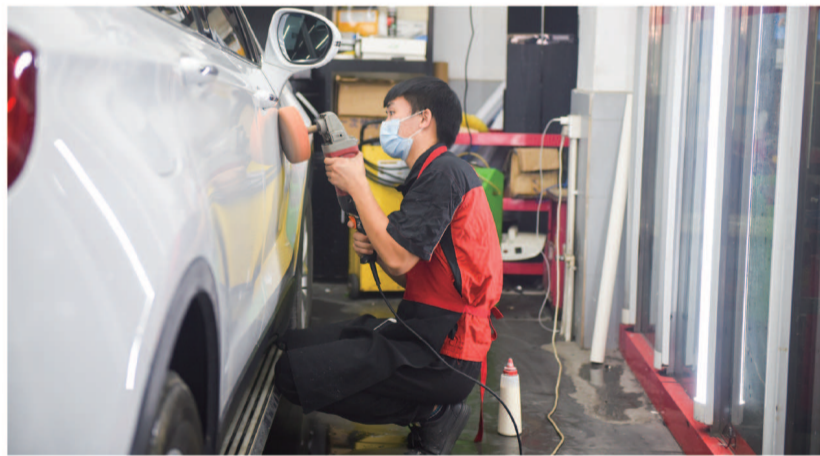
护、车品安装等方面的91项企业标准。

如今分布于全国的1900多家途虎养车工场店都采用了统一的“途虎八步”客户接待准则,通过对技师的培训和数字化管理,保证任何一家门店都能为消费者提供“拷贝不走样”的服务流程,包括迎宾、预检、上检、施工、质检、验收、结算、送客全过程。

实践证明,全国采用统一的标准化和收费模式能有效提高消费体验,改变消费者对汽修行业的刻板印象,从而使得消费更加安心从容。

附近的途虎工场店为爱车做保养或清洗,在结束夜市和商场消费后,开着刚保养好的爱车返程回家。

作为一家生长于上海的互联网企业,途虎养车始终专注于为消费者提供细致周到专业的养车服务。事实上,像途虎养车这样始终坚守赛道的上海企业还有很多,包括拼多多专注于电商,携程专注于旅行,叮当买菜专注于生鲜……这些企业专注于本业,精耕细作,形成了上海互联网的独特魅力,这也是上海企业一直以来的特质。



■ 正在施工的途虎技师

开放包容勇于尝新 沪上在线新经济企业蓬勃发展

从产业现状看,互联网仍是上海当下和未来发展的战略必争领域。特别是疫情催生的“在线新经济”,推动互联网与实体经济更趋深度融合,成为经济发展新动能、产业转型新赛道。

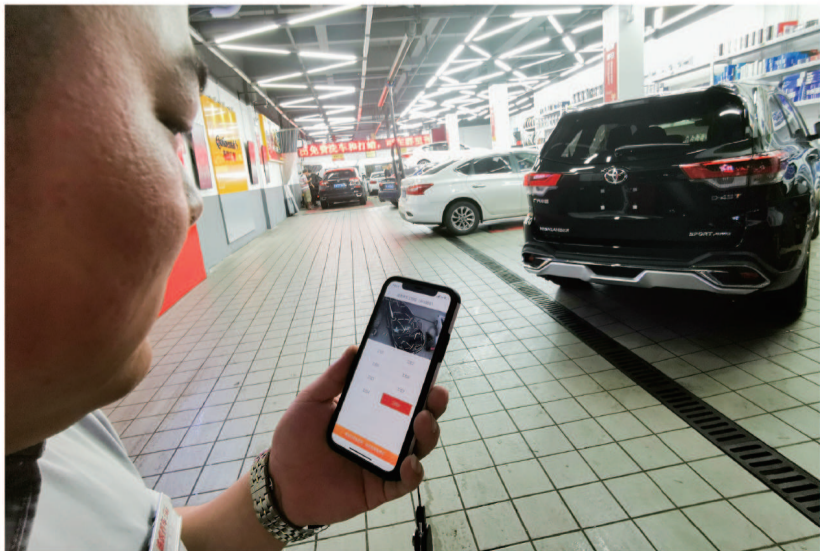
在“五五购物节”期间,一批从上海本土发展起来的在线新经济企业,各展所长,成为释放消费潜力、促进消费回补的重要力量,途虎养车也是其中之一。据统计,途虎养车共为此投入10亿元补贴,并送出万份免费汽车养护产品和消费礼包,上海地区营业收入同比去年增幅超过30%。

为配合“五五购物节”夜经济活动,途虎养车推出一批“夜间修车铺”,车主可以选择先把车辆送到商圈

作为国际消费城市,上海为新消费业态的孵化提供了开放包容的制度环境和成熟的消费市场,这些商业新模式、新业态的应运而生,为上海在线经济发展创造先发优势。

2020年4月,上海发布了《上海市促进在线新经济发展行动方案(2020-2022年)》,明确提出聚焦12个重点发展领域,坚持线上线下融合发展,在2022年末,将上海打造成具有国际影响力、国内领先的“在线新经济”发展高地。

上海信息服务业行业协会秘书长陆雷曾表示,在互联网发展进入“下半场”之时,上海能站上“新风口”,除了对互联网产业持之以恒的决心外,还有得天独厚的优势。上海有着2400万极具消费能力的人群,市场潜力巨大,而且上海消费者勇于尝试新鲜事物。“上海消费者是很挑剔的,一个商业模式,如果在上海能够获得成功,就有机会向全国乃至全世界推广。



■ 通过途虎养车APP在线监督施工情况