

R 汽车用户：一旦体验过，就“回不去”了

本报记者 吴琼

“再也回不去了。”在一个炎炎夏日的中午，在R汽车上海陆家嘴尚悦湾体验中心内，姜姜放下西装外套，笑盈盈地聊起了这半年来的用车心得。年轻、飒气的姜姜，是陆家嘴一家金融企业的管理人员，也是一位有两个宝贝的拼妈。

不容错过的“全球第一”

去年，就在这家体验中心，姜姜看上R汽车了；半年前的3月1日，同样在这里，R汽车为姜姜及家人举行了一次盛大的交车仪式。“很开心，那天是周一，下着雨，我下了班过来，约好6点交车，一切都很顺利。”姜姜打开手机里的一张张照片，“这是我第一次和车友们见面。看，R汽车群里的两位大咖也到现场帮我助威、帮我庆祝。看，这是我的销售顾问，这是……”按照R汽车内部规定，远程交付地址可由车主自行选择。姜姜居住的小区，骑车至体验中心仅需15分钟。姜姜考虑到小区无法容纳如此多的亲朋好友聚会，停车也不如体验中心方便，因此将交付地点定在了体验中心。

姜姜是MARVEL R汽车的全球首位远程交付车主。远程交付是R汽车为车主提供的贴心服务之一。“2月，交付顾问通知我要去安亭那边提车。挺发愁的，家里只有我一个驾驶员，我要么坐地铁过去，把车开回来。否则我自己开车去，没办法一个人开回两辆车。正好其他车友提醒我可以考虑远程交付。”听到可以远程交付的那一刹



姜姜（右二）在微信朋友圈图片直播了R汽车的首次远程交付过程

那，好强的姜姜眼睛迅速亮了，“我肯定要选，方便啊！再说，我错过了全球第一个提车的机会，不能错过另一个‘全球第一’。”

远程交付，如今已经跨越了同城。在R汽车的微信朋友圈中，一个千里送爱车的故事曾经刷屏。因为新冠肺炎疫情原因，身在北京的车友和异地女友许久未见。于是，北京的车友给女友买了一辆R汽车，希望通过远程交付的方式，给女友惊喜。R汽车的工作人员精心布置了交付现场，为这位女友举行了一场有玫瑰花的交车仪式。在这对恋人眼中，收获的远远不止一辆车。

令亲朋好友都心动

令人意外的是，姜姜的买车过程比买包还要简单。从决定购买电动车开始，她就只看过R汽车这一个品牌。这一方面是因为姜姜此前购买的两款传统燃油车都是上汽集团旗下车型，她和妈妈都很信任上汽产品的安全、可靠。另一方面，因为荣威电动汽车在微信朋友圈反复出现，同事是荣威电动车车主。去年12月，在一次和同事吃饭时，姜姜偶然谈到了自己的苦恼，“家里的传统

燃油车挂的是外地牌照，以前主要是周末带孩子从陆家嘴去川沙上补习班用。但去年规定新的外地牌照限行政策后，周末出行变得很不方便。可一时之间，又拍不到上海牌照。”同事向姜姜分享了买电动车可送沪牌的优惠政策，并建议仍坚持要拍沪牌的姜姜“可以先买辆电动车开起来，解决眼前的需求。等拍到沪牌后，再挂到电动车上或者另想他法。”

中午休息时间，姜姜来到了公司附近的上海陆家嘴尚悦湾体验中心，深入了解了R汽车。当时，ER6推出了5年免息分期的金融政策，吸引了金融专业人士姜姜。没想到带着妈妈、两个孩子看了实车后，大宝一眼就相中了另一辆车——SUV车型MARVEL R，因为该车车内空间更大。

尽管MARVEL R的金融政策没有ER6给力（ER6最高可提供首付2成、5年免息分期的优惠），但姜姜仍觉得物有所值。姜姜购买MARVEL R时选择了首付5成、3年分期，每个月还3300多元，处于家庭合理预算支出范围内。

此外，作为全球前2000名盲订车主，姜姜享受了三年积分充电的

返还政策，相当于三年开车充电都不要钱。更令姜姜这个颜值控得意的是MARVEL R的回头率，“后来我才了解到，我们这辆车的外观设计源于保时捷团队。”

开上R汽车以后，不到半年的时间，姜姜就已经体验到了越来越多的服务，从售后服务到生活。比如，车胎坏了，通知R汽车后，工作人员就会上门取走坏掉的车胎，补好后再装回车上，全程完全不用车主操心。

R汽车几乎每周都会举行各种活动。“有德扑排位赛、普拉提运动，有日常的手工制作、烘焙、读书会，还有一些车主交流会、育儿经验分享、健康管理等。遇到节假日，比如清明节、端午节都会举办大型活动。这解决了不少家长的周末难题，只要能秒抢到，就能带着孩子参加活动。”姜姜告诉记者，“费用绝大部分是官方补贴的。”R汽车举办端午节车友活动时，姜姜带来了一位豪华燃油车的车主朋友。这位朋友饱受刺激，“我这辆100多万元的车提了5年了，从来没有任何一个人联系过我，没有任何人请我去哪里喝一杯水。下一次，我一定要买一辆智能电动车。”

让老年人觉得方便，让司机感到贴心

申程出行体验“两端抓”

首席记者 李修惠

近日，申程出行在上海市闵行区曙光路151号建设的平台南部出租车驾驶员服务门店正式开业，与此前已投入使用的宝山区北部门店形成南北呼应，更好地服务广大的哥的姐。

解决司机“五大难”

申程出行南部门店的店面面积达100平方米，停车场可停放车辆数超过500辆，规模为先前开业的北部门店的三倍。今年第三季度起，门店将集就餐、如厕、充电、休息、维修于一体，打造为全上海出租车驾驶员提供综合服务的“温馨港湾”。

自2020年9月28日平台上线运行以来，如今已有超过4.9万名出租车驾驶员注册申程出行。以往，这群的哥的姐在大街小巷间穿梭营运之际，有传统三大难困扰——停车难、吃饭难、如厕难。而如今，随着新能源车辆的不断增加，以及智能手机应用的广泛普及，他们又多了两个“新难题”：手机软件操作难、新能源出租车充电难。

对此，申程出行今年起在司机版App上优化如厕、充电等基础信息提示服务的基础上，还针对不少年龄偏大，不太擅长操作智能手机软件的驾驶员，逐步推出平台软件使用的帮助服务。但热线客服电话答疑不够直观明了，线下课堂也始终覆盖面有限。久而久之，“开设一家面向上海出

租车驾驶员的服务门店”的设想，便提上议事日程。

今年3月，位于宝山区江杨南路1685号B栋的第一家线下综合服务门店开业后，平均每天有超过200名驾驶员到访这家北部门店。

服务离院“最后100米”

经过一个多月“打开院门做服务”的测试及磨合，申程出行与沪上多家大型医院正式开展合作，将“一键叫车智慧屏”安装到了医院内部。仁济医院西院、仁济医院东院、上海市第一人民医院、同仁医院这四家三级综合医院加入了首批合作试点，让更多市民可以享受到城市数字化转型带来的便利。

申程出行针对性地优化了司机端订单标识，医院接单提示信息等功能，并在部分合作医院中推出院内导航指引服务，逐步提升患者离院“最后100米”的体验，服务模式已初见成效。

同仁医院在院内各部门培训动员之余，在每合智慧屏设备旁加设了长者关爱座椅、上车点指示牌，并在每个接驾临停区划设了停车位，让整个服务流程更加严谨完善。以驾驶员入院后容易陷入“院内迷路”困境的情况为例，出租车驾驶员现只需向门卫展示自己在申程出行司机端上的接单标识，便会得到一张院内导航图，方便驾驶员快速找到订单对应的临停点位接驾，再根据导航指示驶离即可。



线下服务点便利了不擅长操作智能手机的司机