

内容目录

一、前言	3
二、2023-2028 年 LNG 加气站市场前景及趋势预测	4
2.1 LNG 加气站行业市场基本情况	4
2.1.1 LNG 加气站行业市场现状分析	4
2.1.2 LNG 加气站行业市场特点分析	5
2.1.3 LNG 加气站行业市场规模分析	5
2.1.4 LNG 加气站行业市场结构分析	7
2.2 2022-2023 年中国 LNG 加气站行业发展情况分析	7
2.2.1 LNG 加气站行业运行情况分析	7
2.2.2 LNG 加气站行业经营情况分析	9
2.2.3 LNG 加气站行业景气情况分析	11
2.2.4 LNG 加气站经济效益影响因素	12
2.3 2022-2023 年 LNG 加气站行业市场深度调研	13
2.3.1 市场供求及其变动状况	13
2.3.2 LNG 加气站行业市场需求状况	15
2.3.3 LNG 加气站行业市场痛点分析	21
2.3.4 影响 LNG 加气站需求的主要因素	21
2.4 2022-2023 年我国 LNG 加气站行业市场竞争格局分析	22
2.4.1 LNG 加气站行业竞争格局分析	22
2.4.2 LNG 加气站行业竞争特征分析	22
2.4.3 当前 LNG 加气站行业竞争策略分析	23
2.4.4 LNG 加气站行业企业核心竞争力分析	23
2.5 2023-2030 年 LNG 加气站行业整体发展趋势	24
2.5.1 行业发展形势	24
2.5.2 行业发展方向	25
2.5.3 经营规范化	26
2.5.4 区域联合化	26
2.5.5 功能丰富化	26
2.6 2023-2030 年 LNG 加气站行业市场供求趋势	26
2.6.1 需求增长	26
2.6.2 供应增加	26
2.6.3 区域差异	27
2.6.4 价格波动	27
2.6.5 政策影响	27
三、LNG 加气站企业服务质量的內容和特点	27
3.1 服务质量的含义和作用	27
3.1.1 服务质量的含义	27
3.1.2 服务质量的重要性	28
3.1.3 提高服务质量的措施	29
3.1.4 创新在服务质量中的作用	29

3.2 服务质量的內容	29
3.2.1 产品质量	30
3.2.2 产品价格	30
3.2.3 优良的服务态度	30
3.2.4 完好的服务设备	30
3.2.5 完善的服务项目	30
3.2.6 灵活的服务方式	31
3.2.7 娴熟的服务技能	31
3.2.8 科学的服务程序	31
3.2.9 快速服务效率	31
3.2.10 专业化的员工	31
3.3 服务质量对顾客的影响	32
3.3.1 优质的服务质量有助于提升消费额，促进企业发展	32
3.3.2 优质的服务质量必要性	32
3.3.3 优质的服务质量是必须符合顾客需求的	32
3.4 服务质量的特点	32
3.4.1 服务质量生产的标准化	32
3.4.2 服务质量对员工素质的规范化	33
3.4.3 服务质量内容的个性化	33
3.4.4 服务质量管理的现代化	33
3.4.5 服务质量企业的创造性	33
3.5 服务质量的五个特性	33
3.5.1 服务质量构成的综合性	33
3.5.2 服务质量显现的短暂性	34
3.5.3 服务质量内容的关联性	34
3.5.4 服务质量考评的一致性	34
3.5.5 服务质量评价的主观性	34
四、LNG 加气站企业提升服务质量策略	34
4.1 提高服务质量主要策略	34
4.1.1 真正了解顾客的需求	35
4.1.2 有效地调动和利用内部员工的积极性	35
4.1.3 不断进行产品的创新	35
4.1.4 建立一套严格合理的服务规程	35
4.1.5 打造特色服务	36
4.1.6 增强服务体验感	36
4.1.7 狠抓服务落实与检核	36
4.1.8 聚焦关键问题和主要矛盾	36
4.1.9 调动顾客参与、互动	36
4.1.10 服务知识与技能培训	37
4.1.11 完善文化建设，树立以人为本的管理理念	37
4.1.12 树立全员服务文化	37
4.2 案例：星级酒店西餐厅服务质量研究	37
4.2.1 贵阳凯宾斯基酒店西餐厅服务质量现状	38
4.2.2 贵阳凯宾斯基西餐厅服务质量存在的问题分析	38

(1) 硬件设施问题	38
(2) 菜品质量不稳定	39
(3) 员工服务素质较低	39
(4) 部门间缺乏沟通	39
4.2.3 贵阳凯宾斯基酒店西餐厅服务质量改进策略分析	39
(1) 酒店设施配置进行更换和更新	40
(2) 不断创新菜品并把控卫生	40
(3) 加强酒店餐饮员工的培训	40
4.2.4 管理者对服务质量的把控	40
(1) 深入了解员工，合理安排工作	41
(2) 严格执行服务标准和规范	41
(3) 完善考核制度，加强监督管理	41
五、LNG 加气站企业《提升服务质量策略》制定手册	41
5.1 动员与组织	42
5.1.1 动员	42
5.1.2 组织	42
5.2 学习与研究	43
5.2.1 学习方案	43
5.2.2 研究方案	44
5.3 制定前准备	44
5.3.1 制定原则	44
5.3.2 注意事项	46
5.3.3 有效战略的关键点	46
5.4 战略组成与制定流程	49
5.4.1 战略结构组成	49
5.4.2 战略制定流程	49
5.5 具体方案制定	50
5.5.1 具体方案制定	51
5.5.2 配套方案制定	53
六、LNG 加气站企业《提升服务质量策略》实施手册	53
6.1 培训与实施准备	53
6.2 试运行与正式实施	54
6.2.1 试运行与正式实施	54
6.2.2 实施方案	54
6.3 构建执行与推进体系	55
6.4 增强实施保障能力	56
6.5 动态管理与完善	57
6.6 战略评估、考核与审计	57
七、总结：商业自是有胜算	58

一、前言

随着人们生活水平的不断提高，消费者在满足物质需求的基础上，更注重精神上的需求与享

受。优质的服务可以提高企业的知名度和美誉度，吸引客人，扩大市场份额，最终给企业带来客观的经济效益，使其在竞争中立于不败之地。

那么，服务质量的内容主要包含哪些？

服务质量对顾客会带来哪些影响？

服务质量有哪些特点和特性？

最重要的，提高服务质量主要有哪些策略？

下面，我们先从 LNG 加气站行业市场进行分析，然后重点分析并解答以上问题。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这也将为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

二、2023-2028 年 LNG 加气站市场前景及趋势预测

2.1 LNG 加气站行业市场基本情况

2.1.1 LNG 加气站行业市场现状分析

近年来，我们国家天然气消费量高速增长，很多工业、民用等领域都在使用天然气。在运输领域，以天然气为动力的清洁能源交通工具主要分为液化天然气（LNG）车辆与压缩天然气（CNG）车辆两大类。LNG 车辆以 LNG 重型货车、LNG 牵引车、LNG 大巴为代表，主要应用于商业营运领域。

我国 LNG 加气站设备制造起步较晚，随着我国天然气需求和消费水平的日益增长，LNG 在国内迅速推广，带动了 LNG 加气站设备行业的迅速发展，国内 LNG 加气站建设从工艺设计到施工、设备供应、调试运行、人员培训等已完全实现商业化运营。

虽然随着 LNG 汽车的逐渐增多，LNG 加气站也在迅速发展，不过整体市场来看，由于 LNG 汽车毕竟还是少数，再加上我国“富煤贫油少气”的资源禀赋特征，LNG 加气站的建设速度也逐渐慢了下来。

总的来说，LNG 加气站仍然有一定的市场前景，但未来的发展还要看 LNG 市场的走向以及国家政策的变化。

2.1.2 LNG 加气站行业市场特点分析

LNG 加气站行业市场特点主要表现在以下几个方面：

1. 政策驱动性强：LNG 加气站行业的发展与政府政策密切相关。政府对清洁能源的推广和环保政策的实施是推动该行业发展的重要动力。政策的变化和调整会直接影响到市场的需求和企业的投资行为。

2. 投资规模大，回报周期长：LNG 加气站的建设和运营需要大量的资金投入，包括设备采购、基础设施建设、人员培训等方面的费用。同时，由于市场竞争激烈和价格波动等因素，投资回报周期相对较长，需要企业具备较强的资金实力和风险承受能力。

3. 技术门槛高：LNG 加气站行业涉及液化技术、储存技术、加注技术等多方面的技术要求，技术门槛较高。企业需要具备专业的技术团队和先进的技术水平，以确保加气站的安全、稳定运行。

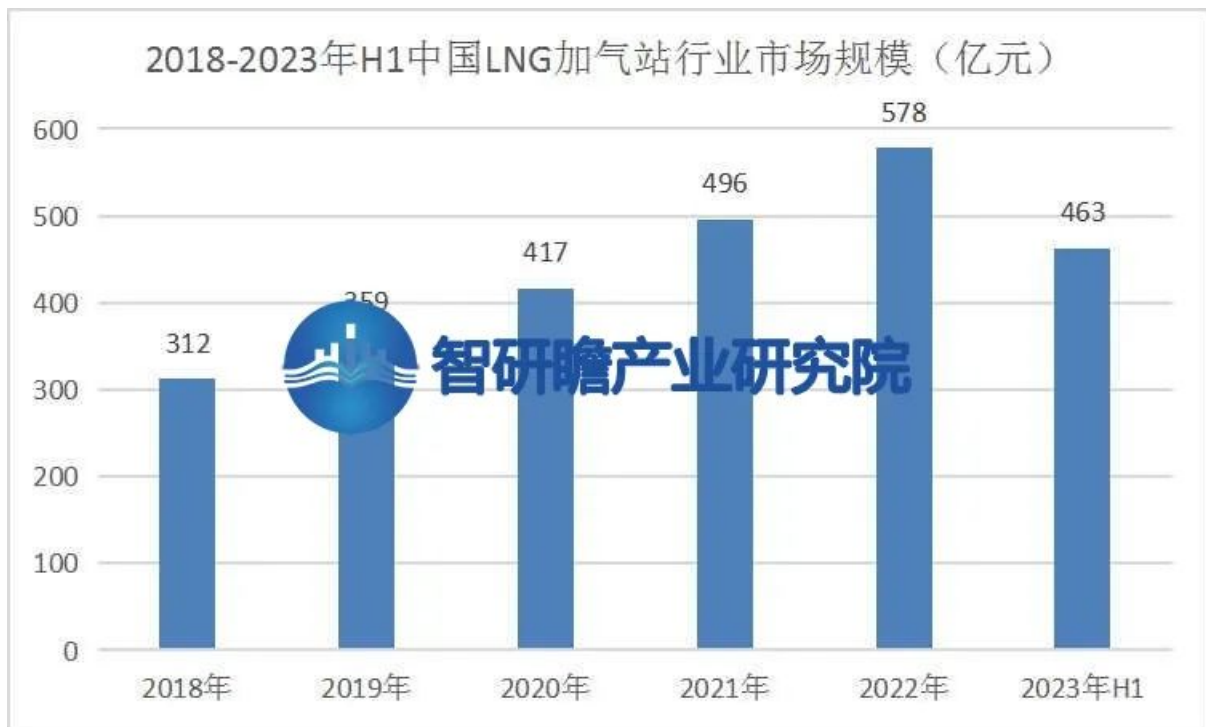
4. 市场竞争激烈：随着市场的开放和竞争的加剧，LNG 加气站行业面临着来自国有石油企业、民营企业和外资企业的竞争。各大企业都在加大投资力度，提高服务质量，争夺市场份额。

5. 安全风险高：LNG 液化气体具有低温、易燃等特点，一旦发生泄漏或事故，将对周围环境和人身安全造成极大威胁。因此，加气站的安全管理至关重要，需要建立完善的安全管理制度和应急预案，提高员工的安全意识和操作技能。

LNG 加气站行业市场具有政策驱动性强、投资规模大、技术门槛高、市场竞争激烈和安全风险高等特点。企业需要充分了解市场特点，制定相应的市场策略和管理措施，以应对市场的挑战和机遇。

2.1.3 LNG 加气站行业市场规模分析

统计数据显示，2018 年中国 LNG 加气站行业市场规模 312 亿元，2023 年 H1 中国 LNG 加气站行业市场规模 463 亿元。2018-2023 年 H1 中国 LNG 加气站行业市场规模如下：



数据来源：智研瞻产业研究院

2023-2029年 LNG 加气站行业市场规模预测

预测，2029年中国 LNG 加气站行业市场规模 1013 亿元。2023-2029年中国 LNG 加气站行业市场规模预测如下：



数据来源：智研瞻产业研究院

2.1.4 LNG 加气站行业市场结构分析

LNG 加气站即液化天然气加气站，是供应液化天然气 LNG 的加注站，包括撬装式加气站、标准式加气站、L-CNG 加气站、移动式撬装加气站四种类型，各类 LNG 加气站各具特点。

LNG 加气站分类及特点

类别	特点
撬装式加气站	1、机动灵活，占地少。不依赖天然气管网，只需用 LNG 槽车来运载 LNG 作为气源。站内所有工艺设备都安装在一个撬块上，整体尺寸较小(外形尺寸长×宽×高为 12m×2.5m×3.31m)；控制系统安装在一个改装的标准集装箱内(外形尺寸长×宽×高为 6m×2.5m×3m)；充装 LNG 前加气站整体总质量只有 21.8t，非常适于用汽车搬运。可根据市场需求随时改变加气站地点，在城市尤为适宜。2、安全、环保，能耗低。LNG 已经经过了净化处理，无须压缩、冷却、脱水、脱硫等电力消耗较大的装置，整个生产工艺中省去了天然气净化设备和空气压缩机，大大减少了配套设施，不仅节约了设备造价，而且缩短了建设期。3、自动化程度高，易操作。配有自动控制系统，数据采集、可燃气体监测、超压停泵及低压开泵等过程都自动完成，简单易操作。
标准式加气站	1.主要适应于加气在 3-5 万 m ³ /天，加气量比较大的的情况下采用此类加气站。2.占地面积在 5-7 亩左右，主要用于车辆较多、充装量较大的重型卡车或大城市的城际大巴。3-5 万 m ³ /天标准加气站主要设备按双泵双液机设备配置。
L-CNG 加气站	1.L-CNG 加气站综合性能比较强，既能充装 LNG，又能充装 CNG。2.在 LNG 价格比较优惠的地区及较大的城市能充分发挥其效能。
移动式撬装加气站	1.移动式撬装站主要用于暂时没有条件建站的情况下，用户要求加气比较急，使用该设备。2.所有的设备都安装在移动汽车上，机动性强。缺点是储气量比较小，储罐在 13、30 立方左右。

资料来源：观研天下整理

预计未来撬装式 LNG 加气站将成为主流

撬装式 LNG 加气站具有占地少、投资少、易操作、科技含量高、建站周期短、易于搬迁等特点，克服了天然气对气源和管网的依赖，适用范围更广，是未来 LNG 加气站发展的主流。

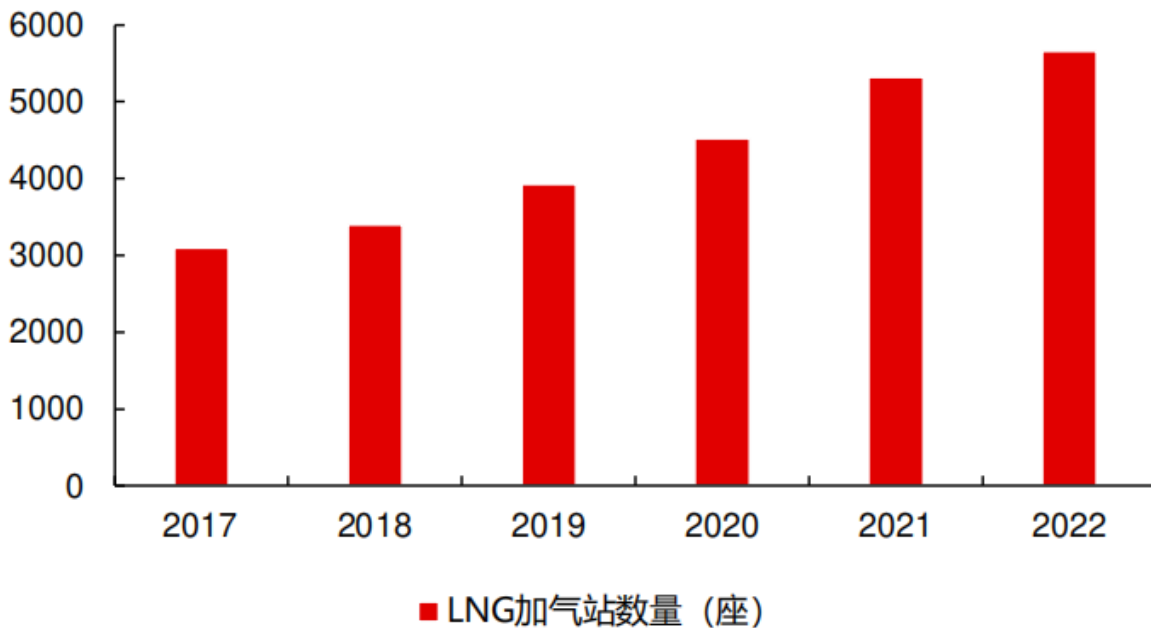
2.2 2022-2023 年中国 LNG 加气站行业发展情况分析

2.2.1 LNG 加气站行业运行情况分析

随着国内加气站基础设施的不断建设，LNG 车型加气越来越方便，根据 2023 年全国 LNG 加气站手册数据，2022 年底国内 LNG 加气站保有量达 5659 座，主要分布在城际高速公路、国省干道、快速干道等区域，2017 年-2022 年 CAGR（复合年均增长率）达到 13%。

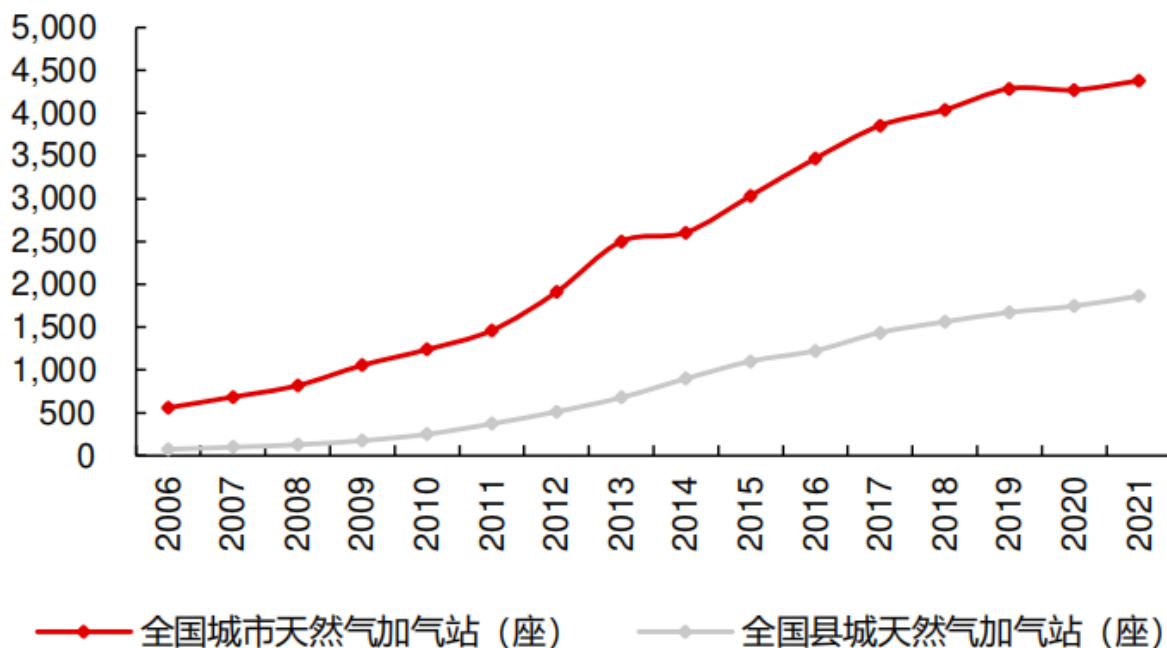
根据住房和城乡建设部数据，截至 2021 年，我国城市天然气车加气站 4374 座，县城天然气车加气站 1862 座，均保持稳步增长态势。我国 LNG 加气站建设日趋完善，为天然气重卡的推广奠定基础。

图：截至 2022 年我国 LNG 加气站达 5659 座



资料来源：《2023 年 LNG 加气站手册》

图：我国天然气汽车加气站稳步增长



资料来源：Wind，住房和城乡建设部

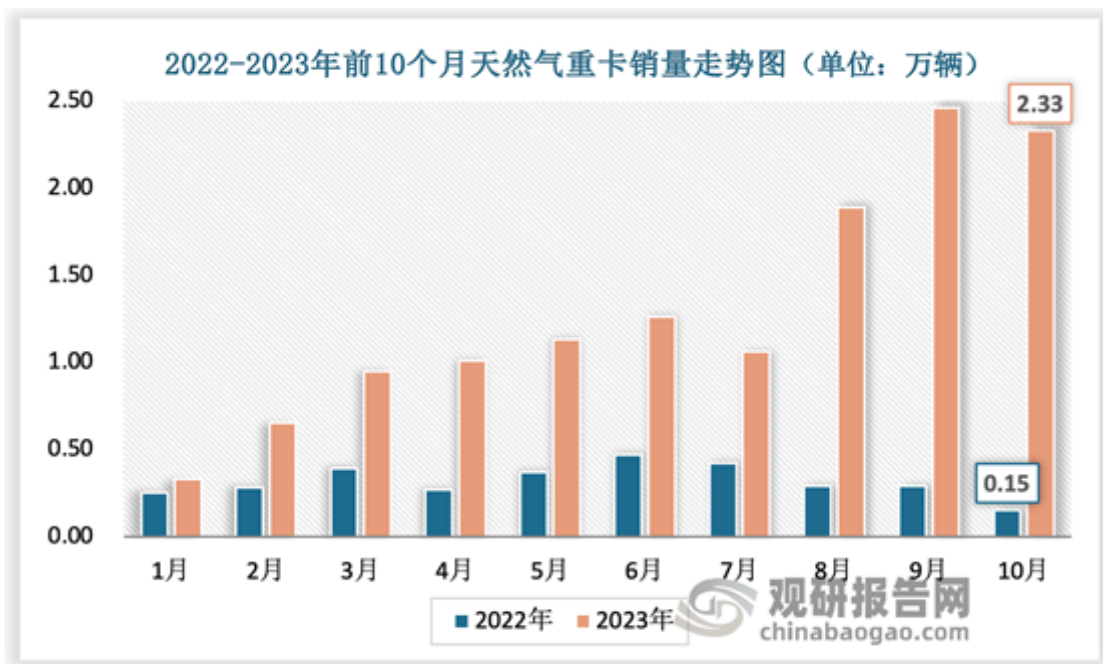
2.2.2 LNG 加气站行业经营情况分析

LNG 加气站数量和布局是推动天然气车爆发的重要动力。燃气重卡续航里程较短，对加气站数量与布局有较高要求。

2023 年多因素驱动，天然气重卡市场持续火爆，带动 LNG 加气站行业经营状况好转。

1、油气价差持续扩大，天然气重卡销量表现尤为突出

2023 年以来，国内重卡市场逐步企稳，其中，天然气重卡销量表现尤为突出，不仅在 1 月实现“开门红”，2 月、3 月、4 月、5 月、6 月、7 月、8 月同比增幅连续超过 3 位数，特别是今年 8 月天然气重卡销量达到 1.89 万辆，同比暴涨 562%；9 月销量达到 2.46 万辆，同比暴涨 743%，销量及同比均创下今年前三季度各月新高。10 月，进入第四季度，销售量依旧强劲，创近年同期新高，同比暴涨 1478%，比 9 月的 743% 的涨幅扩大了 735 个百分点。



资料来源：观研报告网

这主要是因为今年以来油气价差持续扩大，2023年1月柴油-天然气价差为1056元/吨，2023年9月价差扩大至3761元/吨，与1月相比涨幅接近三倍。对重卡用户来说，燃料成本占整个运营成本成本的40%，这就导致对成本比较敏感的重卡用户倾向于置换或者新购天然气重卡。以单台车运营成本综合计算，当油气每单位价格差在1.5元以上时，天然气重卡便有合理、可观的运营成本优势。如今油气每单位价格差已达到3元左右，天然气重卡运营的低成本优势凸显。随着天然气较低价格的持续，天然气重卡的渗透率有望进一步提升。

虽然天然气重卡在前期购买和运营上经济效益显著，但其维护成本远高于燃油重卡，同时，天然气重卡能量转换效率也不如柴油机，这些都是重卡企业需要面对和解决的重要课题。

2、技术提升、基础设施日趋完善，助力天然气重卡高速发展

此外，天然气重卡产品技术提升也是车辆热卖的一大原因。天然气重卡过去受发动机性能、故障率、续航里程、加气站数量等因素的影响，只在有限的地区内获得了部分市场份额，运营场景也仅局限在工业品、危化品、煤炭和砂石料运输等几个特定范畴内。近年来，重卡企业对天然气重卡产品加大研发投入，如中国重汽的资金投入始终保持在年均30%以上的增幅；潍柴动力也在今年三季度报告中提出大缸径发动机、液压业务、新能源发动机业务三大研发方向……在业内企业的共同努力下，当前天然气重卡的应用范围已经拓展到冷链、长途物流等场景，安全性、可靠性、智能化、舒适性、节能降耗等方面的优势也在不断提升，有效提高了用户的购买信心。

3、天然气重卡带动 LNG 加气站市场发展

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/878050121142006070>