

过去开车出门时，我经常就要到加油站给车加油，有时到中石油的加油站，有时到中石化的加油站，完全随机选择的，全看当时具体的出行情况而定。

新冠疫情爆发之后，为了尽量减少人与人之间的接触，根据加油站工作人员的推荐，我先后在手机上下载了中石油和中石化推出的APP。中石油的手机APP名叫“中油好客”，中石化的手机APP名叫“易捷加油”。

使用了这两个手机APP一段时间之后，我逐渐发现这两个APP的一点差别：

每次到中石油的加油站加油时，我只需告诉人家加油站工作人员要加多少号的油，人家就启动油泵开始给我的车加油了。等加完油之后，我自己在“中油好客”APP上选定指定编号的加油枪，然后在APP上完成付款手续就是了。我即可以用自己的加油卡上的余额支付，也可以随心选用支付宝或微信支付。

加油卡余额不足时，当场给加油卡充值也可以。总之，付款方式非常灵活。

每次到中石化的加油站加油时，我必须先向加油站工作人员展示手机APP上蹦出来的数字验证码，必须先锁定加油卡（石化钱包）里的余额，然后人家工作人员才能开始启动油泵给车加油。有一次，我没有注意到加油卡（石化钱包）里余额不足以加满一箱油了，等加油结束后，我误以为车已经被加满油了就离开了加油站，半路上偶然看到汽车控制面板上显示的油量，才知道只加了半箱油哟。

从表面上来看，这两家公司设计的手机APP，似乎没啥大不同，只不过一家是先加油后收钱，另一家是先锁定钱后加油而已。

其实，我个人认为，这并不是两家公司APP软件设计人员的设计思路不同而已，实际上却反映透视出两家企业的经营风险管控理念和客户服务意识有不同之处：

- 1、中石油APP“中油好客”是基于对用户客户的完全信任，即先让你享受加油服务，然后再向你收钱。
- 2、中石油APP“中油好客”设计的付款方式是完全从方便客户出发设计的，非常灵活：等用户加油结束后，如何支付加油款，完全由客户自己决定，即可以从加油卡余额里抵扣、也可选用支付宝或微信支付。
- 3、中石化的手机APP“易捷加油”则是基于企业经营中风险控制优先为出发点，为了防止可能的用户加油不给钱行为，就设计出这样一款APP：如果用户加油卡（石化钱包）里没有钱，加油站的工作人员就无法启动油泵给你加油的，即便自家亲戚来加油了但卡里没钱也不成的，因为无法生成加油验证码，工作人员压根就无法启动加油泵的。我戏称这是一款“六亲不认，只认余额”APP，能确保企业利益第

一。

4、中石化的手机APP“易捷加油”的设计思路是从方便自己，而不是更方便加油客户为出发点的。每次加油使用APP时，用户必须事先向加油卡里充值充够钱（尽管充值方式也是采用支付宝或微信方式）。万一你的加油卡里余额不足以加满一箱油了，人家加油站的员工不会也无法提醒你的，你卡有多少钱顶多最多就给你加多少油。

作为一个普通的车主，在多次体验了两家公司的两款加油APP之后，现在我再开车出门时，一般情况下都是选择到中石油的加油站去加油的，因为我感觉加油时更方便更踏实，还有一种被人信任的感觉。