

织就能源密网,演绎产业图景

# 共绘“蔚来”:与英雄城市同频向创新未来共进



2025年4月,在武汉古琴台,蔚来行政旗舰车型ET9在湖北首次交付。

2025年5月,蔚来品牌第70万台量产车在武汉未来科技城顺利交付。这一里程碑事件见证了企业的成长跨越,也留下蔚来与武汉“互相成就、共同成长”的深厚印记。

在全国版图中,武汉是蔚来布局的关键节点。大到一条产业链,蔚来深度融入武汉产业升级浪潮,创新引领新能源汽车行业。小到一辆蔚来汽车,高效便捷的服务网络与温情满满的服务联结,已然成为城市生活的有机组成部分。

当前,武汉正全力打造“五个中心”、全面建设现代化大武汉,新能源汽车产业正成为驱动城市高质量发展的核心引擎。在转型与发展的双向奔赴中,蔚来与城市共生共荣,向着创新实践共进。

## 战略同频:城市引力赋能企业在地深耕

“蔚来在武汉的深耕和这座城市的发展目标是紧密契合的。”谈到蔚来与武汉的共生密码,蔚来汽车湖北区域公司总经理邵婷用“齿轮”形容这种深度契合。

“产学研用”的深度融合,让蔚来实现了创新实践的加速跑。蔚来能源总部落户武汉,技术研发的“大脑”安扎于此。依托本地高校与科研院所的人才储备,蔚来组建高素质的创新团队,在浓厚的创新氛围中突破换电技术的优化迭代、电池循环利用等核心课题技术瓶颈。

“九州通衢”的地理禀赋,让蔚来能源工厂的物资调配实现“车跑得快,件到得早”。一座座换电站落地全省各地,售后配件、移动服务车物资高效调配至湖北乃至华中区域。这种后台效率的提升,最终转化为前端服务的优质体验,成为盈利目标的坚实支撑。

更深层的共鸣藏在创新技术体系与城市生态的相融里。清晨,开着新能源汽车行驶在高楼之间,基

于蔚来率先落地的L3级自动驾驶试点,车辆自动与城市交通信号、停车场“对话”,畅行无阻。周末,自驾前往恩施大峡谷,4条“加电风景线”将换电站与神农架、武当山等景区无缝衔接,130座换电站如同遍布荆楚大地的“绿色充电宝”,纯电车主无忧穿梭于城市与山水之间。

“可充可换可升级”的蔚来能源体系,已然成为城市绿色基础设施的重要组成部分,成为串联城市生态与生活美学的纽带。蔚来在高端纯电市场坚定投入,用全新ESS赢得用户迎来市场的热烈回应;在行业讨论点时,蔚来率先提出并身体力行地推动“纯电”成为主更流。

“蔚来带来的能源网络和创新实践,为武汉的科技与交通图景增添一块拼图;而武汉提供的创新土壤和枢纽效率,又反过来让我们能把车、电、服务这个‘主业’做得更扎实。”邵婷说。

## 生态相融:效率孕育温暖服务铸就标杆

武汉三镇的桥梁隧道织就高效交通网,早点摊前的烟火气藏着市井温情,这座城市对效率的追求与对温度的坚守,恰与蔚来的服务理念不谋而合。

蔚来在湖北的服务实践,始终以用户为中心,用体系化的高效筑牢服务根基,再以有温度、有节奏的互动滋养情感联结,让高效服务的背后,是看得见、摸得着的贴心与暖意。

高效,是为了让用户的每一次出行都毫无牵绊。截至2025年12月,湖北130座换电站,255座充换电站织成一张密集的能源网络,武汉88%的“电子区房”覆盖率,让“三分钟换电”成为武汉车主的日常。全省20家销售门店扎根商圈、社区,看车不必特意奔波,周末逛街时就能顺便试驾心仪车型;12家直营及官方指定售后服务中心随时待命。高效的服务,本质是把时间还给用户,让出行更从容。

温度,则让服务从“满足需求”升级为“传递美好”。武汉用户治明经营着一家改装店,看到Firefly(萤火虫)车型热销后产生了合作意愿,蔚来迅速对接

内部资源,从资质审核到合作落地全程跟进,如今他的店里摆满了蔚来定制改装配件。

在宜昌举办的一次车主户外年会上,突降的大雨没有浇灭热情,工作人员和车主们一起搬桌椅、搭雨棚,在雨声中分享用车故事、品尝本地美食,成了最特别的记忆;位于三镇核心商圈地段的蔚来用户中心里,中秋、跨年等佳节活动热闹非凡,温馨的氛围让陌生车主变成了朋友。

冬至寒夜,武汉一对蔚来车主通过APP下单驾驶服务,特意备注“希望司机师傅会包饺子”。接单的蔚来驾驶司机顺利完成行程接送,撸起袖子“秀厨艺”,和夫妻二人一起调馅、擀皮、包饺子,过了个温暖的冬至。机场接机、送车主孩子上学、蔚来驾驶服务不仅解决出行需求,更以温情让服务化身陪伴。

在武汉这座兼具效率与温度的城市里,蔚来用“不缺席”的体系化服务与“无可替代”的情感共鸣,融入城市,“长”进脉络。

## 未来共赢:前瞻布局引领产业升级跃迁

12月5日,武汉光谷交通投资集团有限公司与武汉蔚来能源有限公司正式签署战略合作协议。双方将发挥各自优势,共同打造具有示范意义、可复制推广的综合能源站样板工程;以充换电站为核心应用场景,深度融合智能电网、数字孪生、虚拟电厂等技术,探索车联网互动实践,参与电网需求响应等。首批合作项目将从武汉区域充换电站启动,逐步拓展至全省。

作为新能源汽车行业的龙头企业,蔚来以自身实践为武汉汽车领域新质生产力培育提供了鲜活样本。在邵婷看来,新质生产力的核心是更高效、更人性、更可持续的价值创造方式,这一理念在蔚来的实践中得到充分彰显。

以体系化创新破解行业痛点,是蔚来新质生产力实践的核心抓手。蔚来前瞻布局的“可充可换可升级”的全体系能源服务“车、电、站、云”一体化模式重新定义了纯电出行体验。智能车型与城市交通基础设施的深度“对话”,为智能网联汽车产业发展探索了路径。纯电产品与换电网络的“共呼吸”,助力“双碳”目标实现,让绿色出行成为城市新风尚。

湖北活跃的蔚来用户社区,成为企业创新的重要

源泉。用户反馈推动本地化服务持续优化,合作伙伴治明等用户丰富了改装生态,车友会热情促成了与三峡文旅等本土企业的深度合作。这种“生产—消费”双向互动的共创模式,让用户的知识、热情与信任转化为产品迭代、服务升级的“活数据”与“创新源”,构建起新质生产力生态。

作为“武汉市大学生人才就业基地”,蔚来积极与湖北多所高院校合作,定向培养新能源汽车后市场急需的技术、销售与服务人才,为产业发展积蓄人力资源。武汉本土企业海微科技伴随蔚来成为智能座舱核心供应商,从NOMI(语音交互系统)制造到智能部件研发的深度合作,不仅提升了蔚来供应链韧性,更壮大了武汉新能源汽车核心零部件创新力量。

“在我看来,蔚来‘把1%的希望变为可能’的这份韧性,与武汉英雄城市精神内核是一致的。它体现在我们穿越行业周期的关键抉择中。”邵婷说,“武汉是一座在每一次挑战中都能迸发更强生命力的城市,我们非常珍视这种精神上的同频。它让我们更坚定,在这片英雄的土地上,与这座城市和这里的人们,共同奔赴一个更具想象力的未来。”

文/孙珺 秦璟 吴昊

精耕存量时代,从有服务到“心服务”

# 居然之家:放心!买家居还得是居然



居然之家从有服务到“心服务”。

12月24日下午2时,居然之家线上直播间内,导购员正通过手机屏幕,向全国网友展示一套智能厨房系统。千里之外的武汉,居然之家湖北安徽分公司总经理卢治中开启“我是居然卢治中”抖音直播,面对镜头娴熟演示产品功能,送上新年装新家福利券,热情而真切:“‘先行赔付’是居然之家服务文化的基本石!”

近期,居然之家集团战略全面升级,从原有“四化”拓展为“数智化、场景化、全球化、可持续发展”新方向。其中,服务板块凝练为“1个核心+6项承诺”:核心仍是“统一收银,先行赔付”;六项承诺则囊括“买贵退差”“保价90天”“居然管家全程陪购”“家电三年免费清洗”等具体举措。

“再宏大的战略,最终都要回归用户可感知的温度。”居然之家湖北安徽分公司作为横跨两省、规模领先的运营实体,被集团赋予“数字化转型先锋”与“核心业绩增长极”的战略使命。截至2025年12月,该分公司已在湖北、安徽两省签约50个项目,开业52家门店。在卢治中看来,“变”的是持续升级的服务体系,“不变”的是“客户价值第一”的初衷与对合作伙伴的“责任赋能”。

## “先行赔付”从承诺到信念 湖北安徽区域赔付累计超400万元

时间回溯至2000年。彼时家居行业鱼龙混杂,质量问题频发,消费者维权举步维艰。居然之家在当年“3·15”率先推出“先行赔付”承诺:若商家售出商品出现质量问题且无法赔付,居然之家将凭销售合同和收银凭证代商家进行赔付。

承诺推出仅8个月,一场严峻考验突如其来。2000年11月15日北京供暖日,“福乐”品牌暖气片大规模爆裂,涉事厂家倒闭,多家市场推诿责任。居然之家在仅收取该品牌8000元质保金的情况下,毅然启动“先行赔付”,公开向受损家庭赔付现金超过600万元。

这一事件,让“先行赔付”从一句承诺,沉淀为居然之家的企业信念。26年来,居然之家累计先行赔付金额超3.2亿元,为12万户家庭化解售后难题。在湖北安徽地区,自2007年首家门店——汉口店开业以来,分公司已为超过500多位用户提供“先行赔付”,赔付金额累计突破400万元,成为行业信任标杆。

市民郭先生对此深有感触。2023年国庆节,他在居然之家花5000多元买了1个智能马桶,今年9月,马桶冲水功能出了问题,“我第一反应是找品牌去,结果电话打不通了,我跑到居然之家一看,好家伙,品牌店没了”。郭先生心里凉了半截,抱着试试看的心态,找到商场服务台,得到的答复是“马上上门维修”。郭先生连连点赞“托底”的居然之家。

居然之家从有服务到“心服务”。

## “1+6心服务体系”从“有服务”到“心服务”

### 店总“陪购”一线疏通消费痛点

存量竞争时代,服务成为打通消费者信任的最后一道关卡。居然之家“1+6心服务体系”,正是从26年服务千万家庭的积淀中淬炼而出,旨在实现从“有”到“优”、从“广”到“精”,从“标准”到“心”的升华和跨越。

体系以“统一收银,先行赔付”为核心基座,围绕装修全周期痛点,推出六项具体承诺:

1. 质量问题三年“三包”:非定制商品三包期延至三年,定制商品非标准部件同样享受三年质保,远超行业常规标准。

2. 绿色环保:所售商品均需符合国家环保标准。如因家具叠加效应导致室内空气质量超标,180天内可退换或获免费治理。

3. 一个月无理由退换货:非质量问题、不影响二次销售的商品,验收后30天内可退换(定制、进口专属订购商品除外)。

4. 保价90天,买贵双倍退差:付款后90天内,若同城其他正规卖场同款商品价格更低,凭证据可获双倍差价返还。

5. 居然管家全程陪购:为消费者配备专属管家,提供从需求分析、品牌推荐、价格协商到手续代办、售后衔接的一站式服务。

6. 家电三年免费清洗:购买家电产品三年内,每年可享一次空调、冰箱、油烟机等核心品类的专业深度清洗。

这套体系并非纸上谈兵。在居然之家武汉光谷店,店总孟亚斐经常化身“居然管家”,亲自为顾客挑选产品、协调价格、跟踪售后。他说:“一线服务者的直接参与,才能真正‘疏通’消费痛点,把承诺落到实处。”

顾客彭女士专门录了一部“感谢视频”。去年,她在居然之家荆州门店买了一款品牌床和沙发,在规定的发货时间里,对方推迟发货半年有余,收到货后发现商品磨损严重,品牌店员迟迟不愿退货。想着“恐怕不了了之”的彭女士,最后得到了居然之家的“先行赔付”。“货不对板不要紧,居然之家够靠谱!”她说。

## 效率与温度并存,把服务响应刻入DNA 争议金额2000元以内1小时解决

在居然之家,服务不仅要有温度,更要有速度。分公司内部确立了一套高效纠纷解决机制:争议金额2000元以内1小时内解决;5000元以内,3天内处理完毕;超过5000元的纠纷,由总经理亲自督办,7天内必须给出方案。

“这不是流程,是刻进企业DNA的承诺。”卢治中认为,“统一收银、先行赔付从来不是口号,而是我们对消费者立下的‘信任契约’。”

在湖北安徽地区,居然之家的服务网络已扎根18年。从首家汉口店开业至今,分公司以武汉为中心,将服务半径辐射至两省多处地市。卢治中认为,守护好每一个家庭的安居梦想,就是守护企业最宝贵的无形资产——“信任”。

“与城市同频,与行业共进!”卢治中分享了他在

区域深耕近20年的观察与展望,自2007年居然之家武汉首店——汉口店开业以来,他亲历了湖北家居市场从粗放到规范、从增量到存量的完整周期。18年间,他们在两省开出50余家卖场,也处理了数百起先行赔付案例。每一笔赔付,对他们而言都不是简单的财务支出,而是对一个家庭权益的切实保障,是对“客户价值第一”誓言的践行。

18年,居然之家湖北安徽分公司见证了家庭消费需求的升级,也投身于行业服务标准的重塑。面向未来,存量时代意味着竞争更趋内在。企业增长取决于能否真正深耕用户价值、赢得人心。居然之家将继续以“1+6心服务体系”为依托,推动服务向数智化、场景化纵深发展,成为人们值得信赖的家居生活解决方案提供者。

文/孙珺 吴昊 胡之皓