



目录

前言	1
成品油零售行业现状格局	2
成品油零售行业发展趋势	5
结语	8
石油、天然气及化学品团队	9
作者	10
联系我们	10

前言

欢迎阅读德勤2019成品油零售行业发展趋势报告。

随着自动化、智能化等新技术在成品油零售终端得到更广泛的应用，服务效率和运营成本将发生显著的变化；同时，越来越多的跨界竞争者的加入，带来了全新的业务模式，促使以前千人一面的传统行业向一人一面的个性化服务行业转型。此外，能源终端消费市场格局的逐渐变化，也将推动成品油零售行业向更高阶进化。



成品油零售行业现状格局

我国成品油市场现状维持宽松的供需格局，成品油市场总体供大于求。

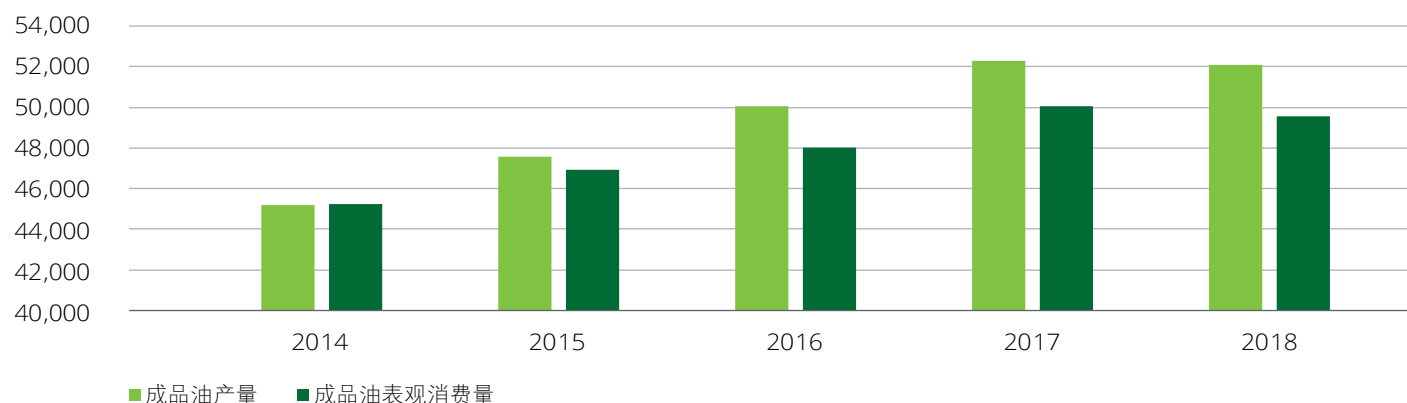
01.成品油需求增速放缓。我国成品油消费市场增速放缓。2018年成品油表观消费量约为3.24亿吨，较2017年增长0.6%，增速回落1.7%。其中汽油消费增速放缓，柴油和航空煤油消费增长较快。

汽车销售由于基数效应、购置税优惠退出、以及新能源汽车等替代因素影响，截止2018年11月，已连续5个月出现负增长。受到汽车销售量增速下降的影响，汽油消费增长率放缓；而与此同时，受益于物流市场的快速发展，2018年12月公路货物运输量增长7.4%，柴油消费增长率由负转正；得益于我国航空运输的发展，我国航空煤油2017年消费增长9%，预计2018年全年将有14%的增长。

02.国内炼油能力持续增长，民营炼化崛起。2018年炼油能力的增长主要来自于民营炼化，进口原油使用权的开放使民营炼厂生产活力不断释放。2018年底，全国首个大型民营炼化项目恒力集团2,000万吨/年炼化一体化项目正式投料开车，标志着我国炼化形成多元化的竞争格局。预计2019年新兴民企大型一体化装置投产将使我国炼油能力大幅增加4,500万吨/年，达到8.8亿吨/年。

我国近年成品油产量与表观消费量

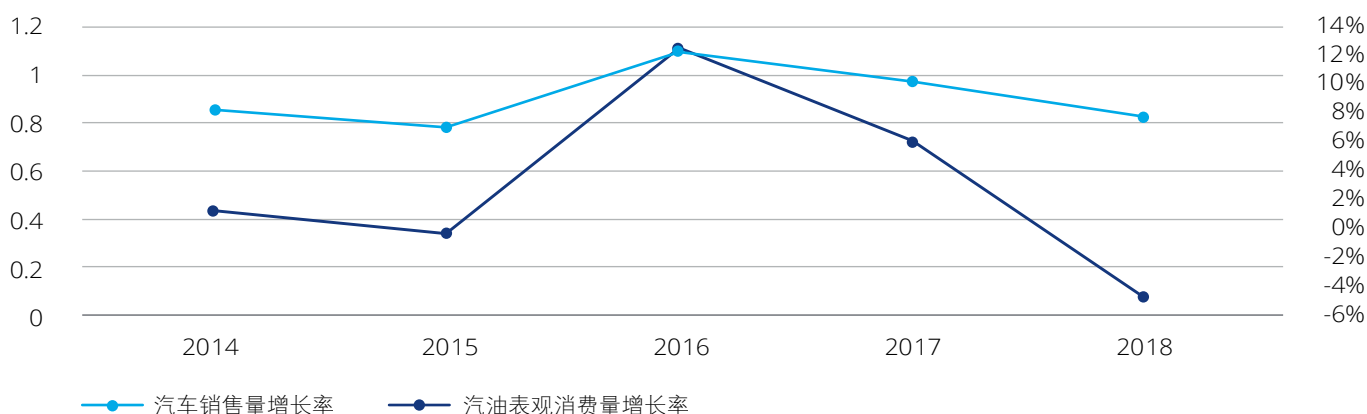
单位：万吨



数据来源：国家统计局、海关总署、德勤分析

我国近年汽车、汽油表观消费量增速

单位：亿



数据来源：交通管理局、国家统计局、国家发改委、德勤分析

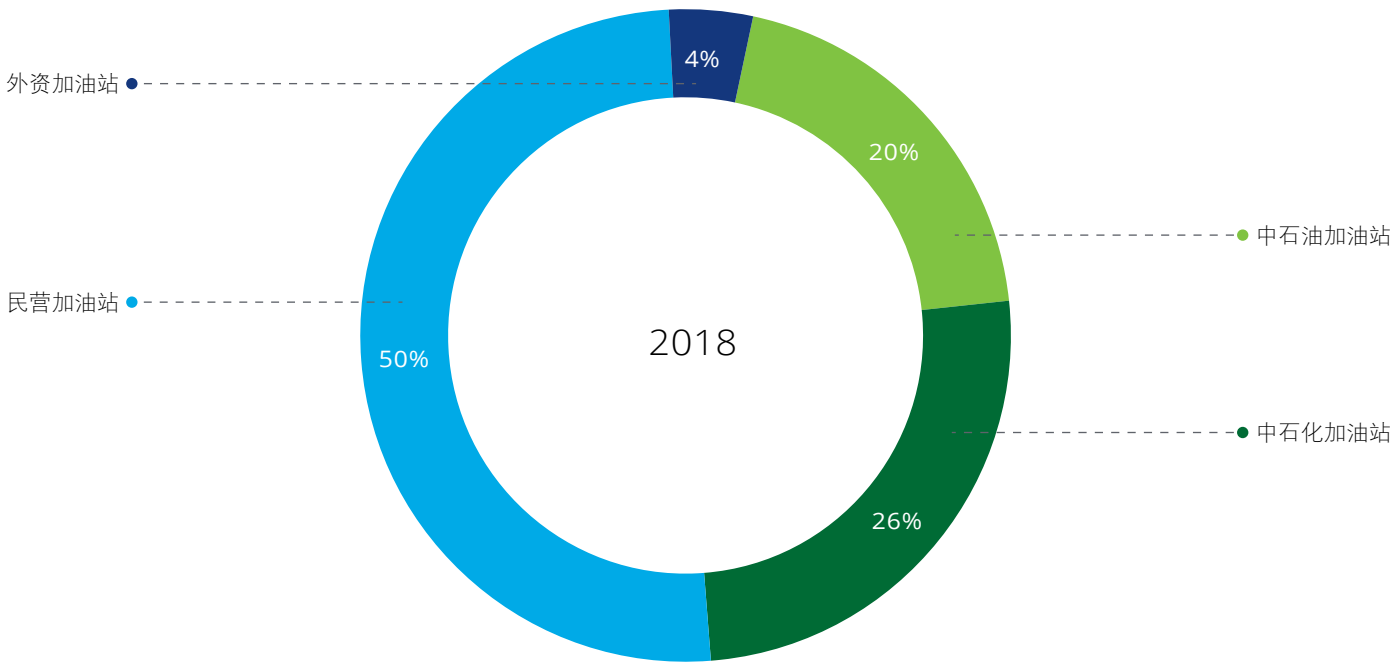
成品油市场化，行业竞争加剧。近年来成品油销售行业开放化、市场化程度不断提高，市场竞争日趋激烈。

01.成品油零售市场完全开放。目前我国成品油零售市场已对外资完全开放，成品油市场竞争加剧，形成国有、民营、外资的全新竞争格局。2018年版《外商投资准入特别管理措施（负面清单）》取消了成品油零售领域对加油站外资准入的限制，标志着我国石油领域终端消费环节的全面对外开放。

目前我国加油站总数量超过10万座，中石油、中石化量巨大巨头合计占据46%的市场份额，处于绝对的统治地位，其中中石油拥有加油站数量2.4万座，占比为20%，中石化拥有加油站数量3.06万座，占比为26%。随着民营加油站和外资加油站的崛起，其合计市场份额已超过50%。

其中外资加油站仍以中外合资的形式为主，主要包括壳牌、埃克森美孚、BP、道达尔，外资企业在品牌、经营管理、数字化营销、定价方面有自己独特的优势。外资企业的加入，在加剧行业竞争的同时，也在推动传统国有、民营加油站提升服务质量，推动行业整体转型升级。

国内加油站市场格局



数据来源：中石油网站、中石化网站、行业统计网站、德勤分析

外资加油站	加油站数量	中方合作企业	加油站主要分布区域
壳牌	1,300	中石油、中石化、中海油、延长石油	北京、四川、天津、山东、山西、广东、江苏、河北、浙江、重庆、陕西
埃克森美孚	700	中石化	福建、湖南
BP	500	中石化、中石油、山东东明集团	广东、浙江、山东
道达尔	500	中化国际	辽宁、河北、北京、天津、江苏、浙江、上海

数据来源：21世纪经济报道、公司网站等

02. 定价机制趋向市场化。目前我国成品油价格随国际油价走势每10个工作日调整一次，当批发价格涨跌幅度低于每吨50元，折合到每升调价金额不足5分钱时，为节约社会成本，零售价格暂不作调整，纳入下次调价时累加或冲抵。据统计，2018年累计调整25次，其中13次涨价，12次下跌，汽油累计下跌490元/吨，柴油累计下跌465元/吨。在国家价格主管部门公布的最高零售价下，成品油经营企业可以根据自身经营情况和市场变化，自主进行定价。定价机制的市场化使得各大国企、民营、外资加油站都有了一定的灵活性，可以在不同时段、不同地段开展不同的优惠促销活动，以促进成品油和非成品油的销售。相比而言，民营和外资加油站由于经营管理较灵活，各种促销活动更为灵活丰富。

03. 跨界创新加剧竞争。随着新技术的不断应用，一些新兴的互联网企业凭借技术创新和模式创新，跨界进入本已竞争很激烈的成品油零售市场，在带来新鲜空气的同时，也加剧了市场竞争。

2017年，阿里巴巴宣布在杭州建立“无人智慧加油站”，实现加油过程的全自动化。通过支付宝账户、AI影像、机械臂等高新技术的应用，优化了用户加油流程，并能够积累大量用户数据，如加油频次、次数、成品油选择等，对于加油站进行数据分析和决策提供真实的数据支撑。这种无人全自动化加油站对技术、设备、系统集成要求较高，但在管理和维护上需要的人力成本较低，能够有效地降低加油站运营成本。

同样在2017年，京东与中石化开始合作，基于中石化的加油站、便利店零售网络，开展线上、线下的全面合作，建立智慧生态圈，搭建“人·车·生活服务平台”，为中石化加油站销售带来了明显的直接收益，中石化非成品油业务收入在2017年增长29%，在2018年前三季度增长13.4%。

另外，以车到加油为代表的移动APP加油软件层出不穷。这些APP一方面在线下联合以往分散经营的民营油站，靠提供管理输出提升油站的管理水平；另外一方面在线上进行油站的营销和用户数据管理，拓宽油站销售市场。这种方式使民营油站形成了一定程度的联盟，逐渐具备了与国营、外资油站竞争的实力。



成品油零售行业发展趋势



Van Staveren 公司自动加油枪

在2019年，为了应对内外部的竞争与挑战，各大成品油零售企业将主动或被动的采取转型措施，自动化、智能化将成为不可避免的发展趋势；新模式创新还将持续，大数据应用场景也将更加丰富，传统加油站将融入更多的创新技术和新零售基因。

01.加油操作自动化。在2019年，将会有更多的硬件厂商推出自动化加油设备，将会有更好的软件提高识别能力和支付效率，这将促使更多的油站采用部分或全部自动化加油操作，大大降低油站的人工成本，提升工作效率。自动化油站将借助移动端APP和人工智能影像

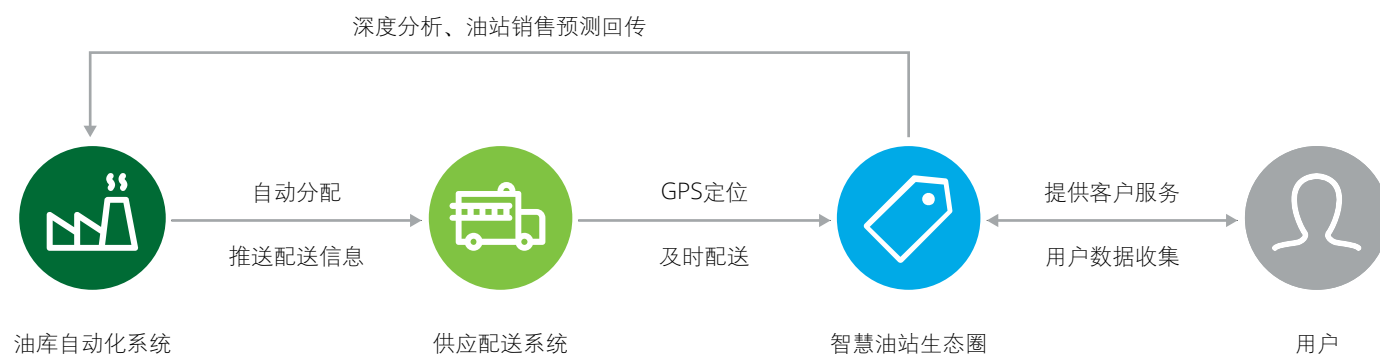
技术的应用，消费者在进入油站时，人工智能影像会自动扫描车牌，关联消费者的车辆信息，完成入场。当车辆停到固定的区域后，自动机械臂通过传感器及辨识技术进行定位，使用吸气臂打开油箱盖，将输油软管油嘴插入，按照客户移动端自助下单的成品油进行加油。当油箱最大升数达到时，加油机将自动关闭，防止溢油。与此同时，客户无需下车，只需在车上浏览网页，即可以在线购买非油产品等。在加油完毕后，系统自动完成扣款，消费者即可离开加油区，前往非成品油消费区，购买商品或服务。加油操作自动化将有效降低加油站人工成本，由加油员加油的时代将成为过去。

02.油站管理智能化。通过人工智能进行供应链管理、资产设备管理、油站安全管理等，形成智慧油站。

设备、成品油智能管理。通过集中运营管控系统，实现对多家加油站的设备、成品油进销存等数据进行监控，实现设备故障预警、故障原因分析、检维修提醒，对成品油的温度、压力等进行提醒和控制，提高管理效率，保障加油站安全。

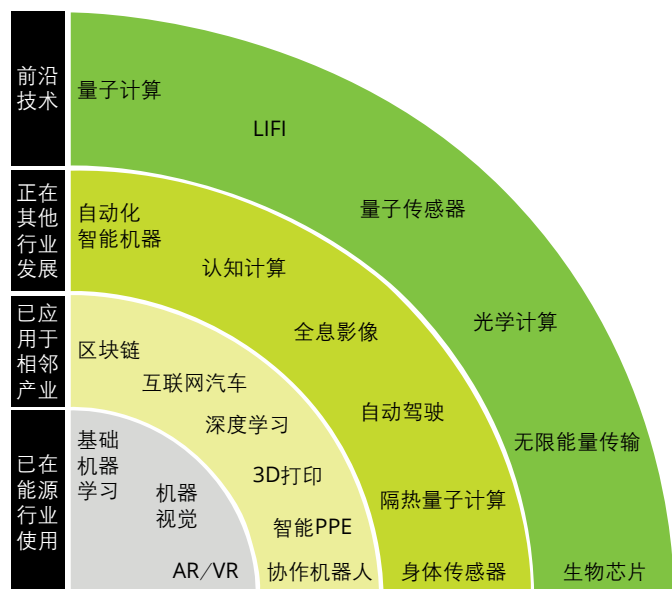
轨迹采集与分析。通过高清智能摄像机，对油站内车辆和人员的轨迹进行追踪，从客户的进场到客户的离场，完成全生命周期的数据收集。通过对数据的分析应用，一方面可以分析平均加油时长、车位效率、油枪效率等，不断提高单个油站的运营效率；另一方面可以精确掌握客户针对非成品油的消费行为，调整商品布局，优化购买流程，不断提高客户购物体验，同时还可以更准确的进行销售预测，优化非成品油库存。供应链智能管理。智慧油站采集到用户消费成品油的数据，对数据进行深度分析，建立销售模型并计算出最优配送量，将最优配送量回传至油库自动化系统，由油库自动化系统安排配送计划，并推送至供应配送系统，供应配送系统将配送计划分配至车辆，通过GPS定位保证成品油安全、保质、及时配送至油站，实现供应链智能管理，有效降低油站成品油库存量。

智慧油站生态圈



未来随着更多新技术在油站终端得到应用，将进一步提升其工作效率，同时给客户提供更便捷的服务。

潜在可应用技术示例



除了更多的技术应用之外，更多新零售基因的融入将是成品油零售行业另外一个明显的发展趋势。

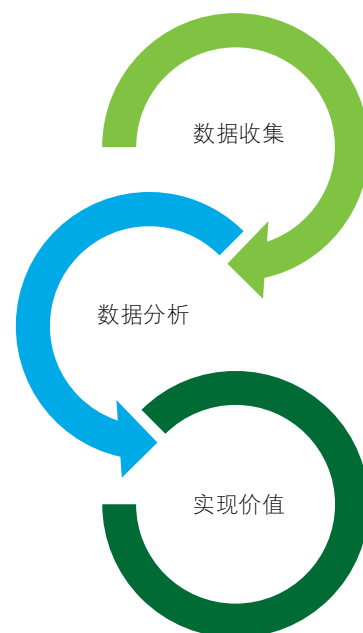
01. 线上线下一体化，推动油站社交化发展。

目前成品油零售企业都有会员制业务，但是会员的覆盖范围、精细化管理和互动尚处于初级的阶段，而新零售经常采用的虚拟社区将给油站传统的会员制管理带来变化。未来的油站可以建成虚拟的网上社区，使油站成为能够覆盖一定范围的服务中心。通过线上社区的建立，与客户建立更为紧密的联系，深刻了解客户群体的需求和行为；在社区定期推送限时优惠等促销活动，以此吸引更多的会员和消费；会员可以在社区进行服务预约，减少现场等待时间。此外在线下可以提供更多样的服务内容，例如设立自助快递柜、自助缴费端等便民服务，以此覆盖相对应的社区。通过线上与线下结合的方式，实现社会化营销，更好的与客户进行互动，实现品牌效应，提高客户忠诚度。

02. 大数据应用，提升用户经营能力。

随着未来油站数字化程度的提升，以及线上线下的进一步融合，成品油零售企业将会获取越来越多、越来越细致的的客户消费信息，借助大数据分析工具，深度挖掘数据信息价值，将成为未来的重要趋势之一。

通过对车辆往来数据的分析，可以为油站选址提供决策支持；通过对周边人群消费习惯、消费层级的大数据分析，可以帮助油站推出更有特色的服务内容，例如在特定时间推出有特色的促销活动，吸引特定人群进行消费，适当调整非油商品的种类，增加洗车、保养等配套服务内容，增加更多的充电桩，甚至可以提供其他更多的便民服务等；通过消费数据分析，对消费者画像进行更精准描述，实现更精准的营销，甚至实现一客一价的个性化销售。



虽然在短期内，成品油的消费还将是主流，传统油站也将继续存在，但是随着新能源的广泛应用，燃油汽车将有被逐渐替代的趋势，传统加油站也面临转型升级，取而代之的将是新能源汽车的能量补给站。

在国际上，各国相继宣布计划禁售燃油车的时间表，尽管禁售时间表只是各国为应对气候变化所提出的长期计划，尚未有确定的政策出台，且具体落地还需要市场、汽车生产商和基础设施的多方配合。但新能源汽车的广泛应用将是大势所趋，其对燃油汽车的替代只是时间问题。中国工信部也已经启动了相关研究，正在制定我国传统能源汽车退出的时间表。海南省政府在2019年3月率先发布《海南省清洁能源汽车发展规划》，提出2030年起全省全面禁止销售燃油汽车，同时规划要求建设覆盖全省的充电网络。国内的部分汽车企业则率先做出承诺，作为国内的SUV老大的长城承诺将在2025年禁售燃油车，比亚迪公司承诺将在2030年会让旗下的燃油车退出市场，上海通用汽车和北汽汽车也做出了相应的承诺，将在2025年不再出售燃油车并不断开发新能源技术。

为了推动以电力为代表的新能源的推广使用，国家已经制定了相应的发展目标，在不同的经济发展地区建立超过1万座充电站，设置超过400万个充电桩。

由此看来，未来更长远的趋势已然明朗，现在的成品油零售企业将进化成为能源提供企业，现在的油站将进化成为能量补给站。以电动汽车能量补充为例，由于其安全性的特点，使得充电桩能够摆脱地点的束缚，可以分散部署在社区附近、停车场、地下车库等，提高使用的便捷性；在克服充电标准性的难题后，这种电力能量补给站可以设在大型商场和写字楼中，提供电池更换和快充等服务，节约车主的时间；此外，能源提供企业也可以跨界涉足其他商业领域，以能量补给站为核心，建立立体停车场、小型娱乐场，甚至是购物中心等，提供一体化的商业服务。

国家	计划燃油车禁售时间
挪威	2025年
荷兰	2025年
德国	2030年
印度	2030年
英国	2040年
法国	2040年

2020年中国充电基础设施发展目标



结语

我们有理由相信，随着技术和模式的创新，以及能源使用方式的更新换代，未来全新的油站终端和能量补给站将会逐渐走进我们的日常生活，为我们带来更加丰富多彩的体验和更高效、便捷的服务。未来，人类还会研发出效率更高、使用时间更长的其他能源品种，届时能量补给站又将会发展进化成另外一种更先进的模式，我们拭目以待。



石油、天然气及化学品团队

在全球，德勤服务于财富五百强石油、天然气及化学品企业中的90%以上。德勤全球石油、天然气及化学品团队拥有经验丰富的专业人士，以及在相关领域举足轻重的专家。我们的客户包括行业中的龙头、佼佼者，如大型国际石油公司，国有石油公司，国际化工公司等。与其他专业服务提供商相比，德勤拥有更大、更广的石油、天然气及化学品企业服务线。

在中国，德勤石油、天然气及化学品团队服务于全部国有石油公司及大型化工企业，通过提供一系列的服务以帮助企业应对各种挑战，我们的服务内容包括审计、风险咨询、管理咨询、财务管理、税务咨询等。

- 为上游及下游的油气企业提供领先的兼并收购业务咨询服务，包括资产评估等
- 为大型国有企业提供信息系统实施的咨询业务，覆盖Oracle、SAP以及其他系统在财务、司库、人力资源、以及运营方面的咨询服务
- 为中国最大的石油天然气公司建立了企业风险管控系统
- 为中国多家国有油气企业设计并实施了全面预算系统
- 为大型国家石油公司提供共享服务中心建设方面的咨询服务
- 为企业提供海外分支机构在财务管理及架构重组方面的税务咨询服务，包含“税基侵蚀和利润转移”（BEPS）方面的税务咨询
- 担任中国海洋石油的财报审计师；近期被英国石油委任为全球财报审计师
- 提供各类特殊目的审计服务，联营企业审计及特别调查服务等
- 广泛的运营提升咨询服务，直接为客户实现成本集约

作者

张黎明

石油、天然气及化学产品子行业
管理咨询主管合伙人

电话: +86 10 8520 7899

电子邮件: andyzhang@deloitte.com.cn

张磊

管理咨询总监

电话: +86 21 2316 6215

电子邮件: chzhang@deloitte.com.cn

联系我们

郭晓波

能源、资源及工业行业
领导合伙人

电话: +86 10 8520 7379

电子邮件: kguo@deloitte.com.cn

吕岩

石油、天然气及化学产品子行业
管理咨询主管合伙人

电话: +86 10 8520 7816

电子邮件: sanlv@deloitte.com.cn

况成功

石油、天然气及化学产品子行业
风险咨询主管合伙人

电话: +86 10 8520 7401

电子邮件: rkuang@deloitte.com.cn

王文杰

石油、天然气及化学产品子行业
财务咨询主管合伙人

电话: +852 2852 1219

电子邮件: ivawong@deloitte.com.hk

张磊

石油、天然气及化学产品子行业
管理咨询总监

电话: +86 021 2312 6215

电子邮件: chzhang@deloitte.com.cn

Roberge, Christopher

石油、天然气及化学产品子行业
领导合伙人

电话: +852 2852 5627

电子邮件: chrisroberge@deloitte.com.hk

张黎明

石油、天然气及化学产品子行业
管理咨询主管合伙人

电话: +86 10 8520 7899

电子邮件: andyzhang@deloitte.com.cn

詹伟祥

石油、天然气及化学产品子行业
审计主管合伙人

电话: +86 10 8520 7003

电子邮件: rychieng@deloitte.com.cn

张慧

石油、天然气及化学产品子行业
税务与法律主管合伙人

电话: +86 10 8520 7638

电子邮件: jenzhang@deloitte.com.cn

办事处地址

北京

北京市朝阳区针织路23号楼
中国人寿金融中心12层
邮政编码: 100026
电话: +86 10 8520 7788
传真: +86 10 6508 8781

长沙

中国长沙市开福区芙蓉北路一段109号
华创国际广场3号栋20楼
邮政编码: 410008
电话: +86 731 8522 8790
传真: +86 731 8522 8230

成都

中国成都市人民南路二段1号
仁恒置地广场写字楼34层3406单元
邮政编码: 610016
电话: +86 28 6789 8188
传真: +86 28 6500 5161

重庆

重庆市渝中区民族路188号
环球金融中心43层
邮政编码: 400010
电话: +86 23 8823 1888
传真: +86 23 8857 0978

大连

中国大连市中山路147号
森茂大厦15楼
邮政编码: 116011
电话: +86 411 8371 2888
传真: +86 411 8360 3297

广州

中国广州市珠江东路28号
越秀金融大厦26楼
邮政编码: 510623
电话: +86 20 8396 9228
传真: +86 20 3888 0121

杭州

中国杭州市上城区飞云江路9号
赞成中心东楼1206-1210室
邮政编码: 310008
电话: +86 571 8972 7688
传真: +86 571 8779 7915 / 8779 7916

哈尔滨

中国哈尔滨市南岗区长江路368号
开发区管理大厦1618室
邮政编码: 150090
电话: +86 451 8586 0060
传真: +86 451 8586 0056

合肥

中国安徽省合肥市
政务文化新区潜山路190号
华邦ICC写字楼A座1201单元
邮政编码: 230601
电话: +86 551 6585 5927
传真: +86 551 6585 5687

香港

香港金钟道88号
太古广场一座35楼
电话: +852 2852 1600
传真: +852 2541 1911

济南

中国济南市市中区二环南路6636号
中海广场28层2802-2804单元
邮政编码: 250000
电话: +86 531 8973 5800
传真: +86 531 8973 5811

澳门

澳门殷皇子大马路43-53A号
澳门广场19楼H-N座
电话: +853 2871 2998
传真: +853 2871 3033

蒙古

15/F, ICC Tower, Jamiyan-Gun Street
1st Khoroo, Sukhbaatar District,
14240-0025 Ulaanbaatar, Mongolia
电话: +976 7010 0450
传真: +976 7013 0450

南京

中国南京市新街口汉中中路2号
亚太商务楼6楼
邮政编码: 210005
电话: +86 25 5790 8880
传真: +86 25 8691 8776

上海

中国上海市延安东路222号
外滩中心30楼
邮政编码: 200002
电话: +86 21 6141 8888
传真: +86 21 6335 0003

沈阳

中国沈阳市沈河区青年大街1-1号
沈阳市府恒隆广场办公楼1座
3605-3606单元
邮政编码: 110063
电话: +86 24 6785 4068
传真: +86 24 6785 4067

深圳

中国深圳市深南东路5001号
华润大厦13楼
邮政编码: 518010
电话: +86 755 8246 3255
传真: +86 755 8246 3186

苏州

中国苏州市工业园区苏惠路88号
环球财富广场1幢23楼
邮政编码: 215021
电话: +86 512 6289 1238
传真: +86 512 6762 3338 / 3318

天津

中国天津市和平区南京路183号
天津世纪都会商厦45层
邮政编码: 300051
电话: +86 22 2320 6688
传真: +86 22 8312 6099

武汉

中国武汉市江汉区建设大道568号
新世界国贸大厦49层01室
邮政编码: 430000
电话: +86 27 8526 6618
传真: +86 27 8526 7032

厦门

中国厦门市思明区鹭江道8号
国际银行大厦26楼E单元
邮政编码: 361001
电话: +86 592 2107 298
传真: +86 592 2107 259

西安

中国西安市高新区锦业路9号
绿地中心A座51层5104A室
邮政编码: 710065
电话: +86 29 8114 0201
传真: +86 29 8114 0205

关于德勤

关于德勤Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅 www.deloitte.com/cn/about 了解更多信息。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的成员及其关联机构在澳大利亚、文莱达鲁萨兰国、柬埔寨、东帝汶、密克罗尼西亚联邦、关岛、印度尼西亚、日本、老挝、马来西亚、蒙古、缅甸、新西兰、帕劳、巴布亚新几内亚、新加坡、泰国、马绍尔群岛、北马里亚纳群岛、中国（包括香港特别行政区和澳门特别行政区）、菲律宾与越南开展业务，并且均由独立法律实体提供专业服务。

德勤于1917年在上海设立办事处，德勤品牌由此进入中国。如今，德勤中国为中国本地和在华的跨国及高增长企业客户提供全面的审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询和税务服务。德勤中国持续致力为中国会计准则、税务制度及专业人才培养作出重要贡献。敬请访问 www2.deloitte.com/cn/zh/social-media，通过我们的社交媒体平台，了解德勤在中国市场成就不凡的更多信息。

本通信中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其成员所或它们的关联机构（统称为“德勤网络”）并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合资格的专业顾问。任何德勤网络内的机构均不对任何方因使用本通信而导致的任何损失承担责任。

©2019。欲了解更多信息，请联系德勤中国。
RITM0271016 CoRe Creative Services.



这是环保纸印刷品