

## 案例 6

# 挖掘后疫情发展新动能 长安通 U 惠万家权益卡让市民暖心消费

**案例简介:**2020 年受新冠疫情影响，支付行业受极大影响，同时在监管政策调整、市场格局变化的背景下，预付卡企业处于规范转型的关键时期。长安通公司作为承载城市公共交通社会公益性服务的通卡行业，也遭遇了市场份额收窄、利润下滑的经营困难。我们多方调整经营思路，加大服务联动策略，以预付卡发行和受理为根基，积极拓展预付卡平台服务转型，利用长安通与广电智慧社区的平台资源丰富“一卡通用”内涵，提高陕西知名度，促进地域消费，带动经济内循环，受到广大用户追捧。

### 一、长安通“U 惠万家权益卡”的发行背景

#### （一）公司转型发展的需要

西安长安通支付有限责任公司自 2008 年 12 月成立以来，以推进城市一卡通建设和发展，实现一卡多用、一卡通用、方便市民、服务社会为公司总体目标，承载着重要的社会责任，发行约 70 万张学生卡，并为 56 万余老年人及 18 万余残疾人免费提供老年卡和爱心卡。近年来，随着支付行业迎来监管政策调整、市场格局变化，预付卡企业处于规范转型的关键时期。做为承载城市公共交通社会公益性服务的通卡行业，也遭遇了市场份额收窄、利润下滑的经营困难。加之，市民用卡习惯改变、预付卡发行大幅下降，公司面临实体卡

发行萎缩、营业收入下滑，加之利息收入减少，公司盈利能力大幅下降。面对严峻的形势，公司转型发展、寻求新的经营项目势在必行。因此我们适时调整经营思路，加大服务联动策略，以预付卡发行和受理为根基，叠加惠民服务，积极拓展预付卡平台服务创新转型。长安通“U 惠万家权益卡”正是这种背景下推出的。



图 1：长安通“U 惠万家权益卡”

## （二）新冠疫情背景下助力广大企业复工政治责任的需要

2020 年受新冠疫情影响，国内防疫措施收紧，依托公共交通出行的城市通卡行业亦受到极大冲击。我们认识到处于深度调整的关键时期，公司要根据自身优势和定位，挖掘和布局细分领域，同时必须承担起作为国企疫情防控的政治责任。为助力疫后复工复产、复商复市，2020 年 6 月上旬，公司联合广电智慧社区公司，联合发行长安通“U 惠万家权益卡”，整合资源，让利广大民众、促进市场复苏。

## 二、长安通“U 惠万家权益卡”的业务流程及功能应用特点

长安通“U 惠万家权益卡”，是在在陕西省商务厅、西安市商务局的指导下，我公司携手陕西广电智慧社区服务运营管理有限责任公司共同打造。通过整合各优质商家资质，凝聚西安本地 60 多家企业、280 多家门店共同打造集旅游出行、文化教育、餐饮美食、健康生活、休闲娱乐、车辆服务为一体的文化旅游生活服务产品。宗旨是：为消费者打折让利，共同促进经济复苏增长。

### （一）服务的业务流程

用户 199 元购买一张长安通“U 惠万家权益卡”，通过实体卡上扫码方式，输入激活码，即可领取各项福利权益。一卡在手，既可享受长安通实体卡乘车优惠，又可享受集旅游、亲子、健康、美食、娱乐为一体、价值 19999 元各项优惠活动。合作双方充分发挥各自资源优势，通过一张普通公交卡，搭建“线上”+“线下”综合服务体系。

操作流程如下：

## 1. 激活注册



## 2. 领取至卡包

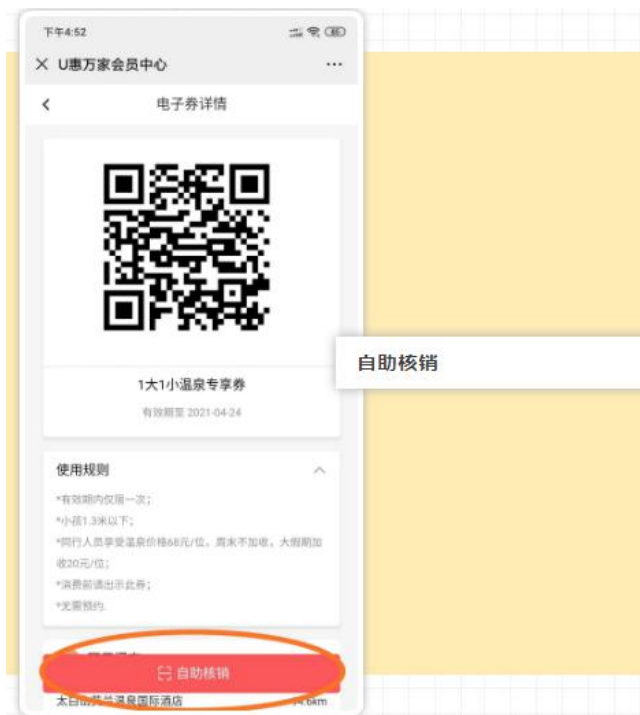


### 3. 选择商家



点击所选商家

### 4. 自助核销



## 5. 核销完成



### （二）功能业务特点

长安通“U惠万家权益卡”将便利和实惠相结合，在原有长安通卡片功能的基础上叠加了35种价值19999元的优惠权益，市民购买卡片，便可在美食餐饮、洗车加油、商旅出行、健康体检等多个生活领域享受“赠送菜品、免费门票、0元体验、满减优惠”的专属福利，实现了出行圈、消费圈、惠民圈的多圈互动，成为市民手中方便、快捷、实惠的“省钱利器”，实现暖心消费。



图 2：“U 惠万家权益卡” 宣传页面

### 三、营销及创意

在后疫情期市场复苏的大环境下，长安通承接结合战略发展目标和实际需求，将全面支撑西安智慧城市板块发展格局，从智慧交通载体、智慧生活载体、智慧管理载体三大战略布局出发，服务城市民生，着力构思产品实现创意营销。

#### （一）完善智慧交通载体

完善基础服务功能，提高乘客的服务体验，增加用户粘性。持续做优公益卡服务，结合针对特殊群体服务的项目，提升线上线上的服务水平，实现多式联运的有机融合和协同运作，提高乘客换乘效率，方便乘客出行，最终实现城市交通

支付应用、近郊客运支付应用、城市轨道支付应用用户体验提升。

## （二）完善智慧生活载体

以融合、发展为原则，逐步实现市民身份认证、公共交通、政府便民服务、公共服务缴费、医疗诊疗、社保、金融服务等功能应用；在交通出行的基础上，联动多种合作资源，为用户打造免费出行、会员优惠权益等服务；推出特色线上商城，主打西安当地特色产品或政府认证产品。完善智慧生活载体功能。

## （三）完善智慧管理载体

推进区域性互联互通发展，着力发展交通一卡通互联互通应用。扩大区域应用范围，以西安国家中心城市建设为契机，积极推进关中平原城市群、西北地区城市群等区域性互联互通；整合资源、信息共享，融合校区、社区、商区的功能服务，打造商务、医疗、生活缴费、商超、特殊服务为一体的智慧管理载体。

# 四、效果分析

## （一）为公司引入了新的商业模式

“U惠万家权益卡”的推出，既是公司创新综合普惠型卡产品的有益尝试，也是业务转型的一次积极的探索，更是公司发展理念、发展战略的转变，坚定了公司通过完善“一卡通用”刷乘体系、“一卡通用”服务网络、“一卡通用”应用场景，成为服务融合载体，实现多维度发展，从而最大限度实现支付牌照的价值。

## （二）有效助力后疫情期市场复苏

“U惠万家权益卡”的推出正当其时，它是2020年4月27日新冠疫情防控关键时期开始发行的，是助力后疫情期市场复苏、提振消费的一项举措，对受疫情影响较大的服务业企业恢复营业、扩大销售发挥了积极的作用，深受广大企业、市民的追捧和喜爱。

## （三）成为公司业绩新的增长点

一年来，共发行“U惠万家权益卡”9000余张，增加了公司收益，同时惠及相关商户，拉动上亿元市场消费，助力疫后经济复苏，实现经济效益和社会效益双赢。

# 五、结语

作为一家承载着更多公共服务职能的支付机构，长安通公司积极应对市场应用习惯的变化，由依托实体卡向实体卡叠加电子虚拟卡转移，实现“线上”+“线下”综合服务体系，稳固实体卡的发行和应用，稳健经营、规范服务，在提升市民和用户体验上深耕转型。