



## 捌、行旅服務

### 一、高速公路服務區經營理念

高速公路局過去向來倡導以「服務為導向」的服務策略，隨著時代環境的演變，用路人服務的需求不斷提升，現階段服務區的經營策略更應提升為「與顧客同理心」，唯有站在顧客立場去設想，所提供的服務才會真正符合顧客所需，是以，未來高速公路服務區的經營理念，廠商權利金的高低將不再是評選的唯一標準，服務區的經營要有在地化的特色，並能結合生態環保，還要有國際化的能見度，不僅要成為用路人行旅中途的休息站，也可以是當地居民的休憩場所，連國外的遊客都把國道服務區列為旅遊景點，如此才是真正具有特色的服務區。故未來服務區招商將著重在廠商的經營理念及特色提案，讓服務區能提供全方位的服務，進而帶動商機，否則高權利金讓廠商賺不到錢，消費者當然也享受不到高品質的服務。



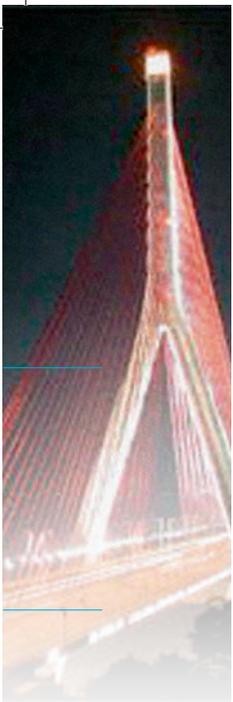
## 二、99年招商重要變革

- (一) 全面調降廠商經營權利金，下降幅度約25~30%，預期商品價格亦可依比率下降。
- (二) 強制規範投資廠商必須規劃便利超商提供國民便當及平價湯飲，熱熟食專櫃商品比照鄰近校園商圈店面價格定價，並引進知名連鎖加盟美食專櫃。
- (三) 建立定期查價機制有效掌控服務區商品售價，並將民眾滿意度問卷及神秘客調查機制納入廠商營運績效評估作業，鼓勵廠商提供優質服務。
- (四) 規定廠商在服務區製作銷售之熱熟食必須符合衛生署GHP（食品衛生良好規範）規定，並要求進行每日自主查核，確保食品衛生安全。
- (五) 契約明定廠商違反定價規範時之罰責條款，並建立評估營運優良廠商得予續約機制，監督並鼓勵廠商誠信經營服務區。

## 三、服務區基本資料介紹

### (一) 主題特色簡介

國道	服務區	經營廠商	經營期限	主題特色
國1	中壢	新東陽股份有限公司	94.05.16 至 100.05.15	商務飯店式風格的現代桃花源戶外設主題園藝造景，水舞噴泉。
	湖口	浩允企業有限公司	94.05.16 至 100.05.15	活潑溫馨的親子路線。
	泰安	南仁湖育樂股份有限公司	94.03.01 至 100.02.28	北上無國界主題餐廳，南下大廳前廣場規劃鋼雕藝術陳列紅螞蟻等主題創作。
	西螺	新東陽股份有限公司	96.03.01 至 102.02.28	在外觀上以『森林意向』的圖騰立面設計，自然休憩亭與正面迴廊之『光之廊道』，結合雲林特有的布袋戲文化，設置『親子布袋戲操偶戲台』。
	新營	大西洋飲料股份有限公司	96.03.01 至 102.02.28	以「和風驛棧」為主軸，整體景觀導入自然元素:綠、光、風、聲、水。
	仁德	統一超商股份有限公司	94.05.26 至 100.05.25	以POWER(活力)為佈置主軸



國道	服務區	經營廠商	經營期限	主題特色
國3	關西	南仁湖育樂股份有限公司	94.06.01 至 100.05.31	以客家建築為主軸設置客家土特產，戶外設親水噴泉、林蔭休息區。
	西湖	義美食品股份有限公司	97.10.16 至 103.12.06	南北大廳設大型水晶吊燈，金字塔屋頂設LED燈。
	清水	新東陽股份有限公司	97.09.01 至 103.8.31	配合輪船造型建築，以海洋為主題。
	南投	新東陽股份有限公司	97.04.16 至 103.04.15	原住民文化為主軸，利用原住民圖騰宣揚原住民特色。
	古坑	海景世界企業股份有限公司	96.07.02 至 102.07.01	以「花卉、彩虹、咖啡」營造古坑服務區浪漫氣氛，以歐式裝潢串聯戶外公園、露天咖啡座、水舞廣場以創造戶外休憩空間，網羅雲嘉地區美食。
	東山	統一超商股份有限公司	96.04.16 至 102.04.15	以200年樹齡之老榕樹為其特色地標，號稱東南亞最大公路服務區。以LOHAS綠概念呈現的東山服務區，戶外設噴泉廣場、榕樹舞台、林蔭迴廊與湖島幔亭。
	關廟	大西洋股份有限公司	97.11.23 至 103.11.22	設置鳳冠竹影主題館及關廟麵工作坊；公廁牆面設置以關廟鄉民為鳳梨頭造形之公共藝術。
國5	石碇	大西洋飲料股份有限公司	95.06.16 至 100.06.15	戶外設歐風庭園、藝術石雕公園。

(二) 重要之免費服務設施：

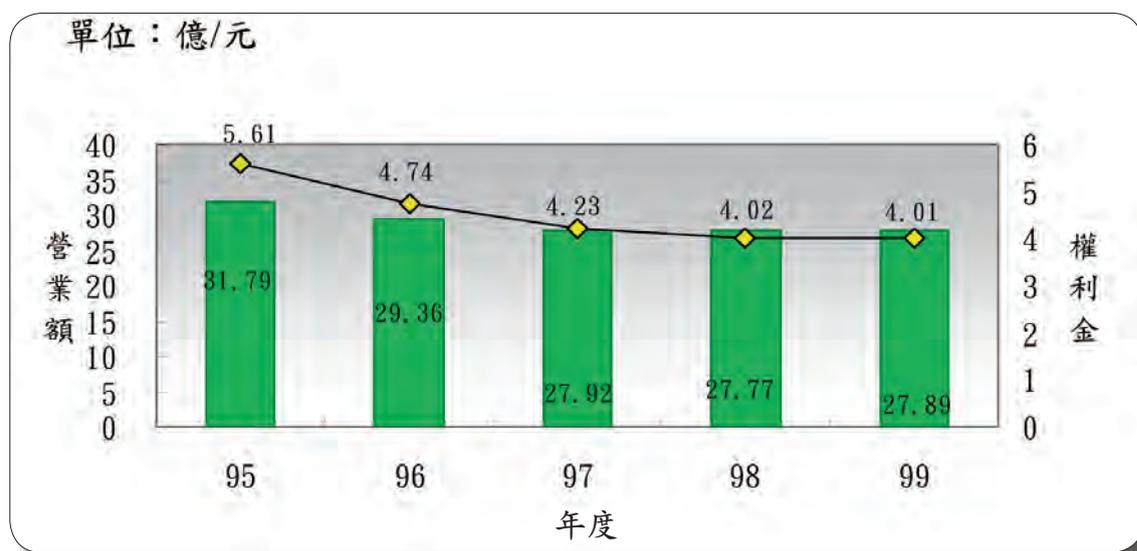
服務設施	服務項目
公 廁	提供清潔、安心、明亮、綠美化及貼心的優質公廁。
服 務 台	提供代售回數票、輪椅與嬰兒車借用、廣播、失物招領、兌換零錢、傳真、影印、交通路況與旅遊資訊等服務。
育 嬰 室	提供紙尿布、熱水、嬰兒床等服務。
A T M	提供提款、轉帳、餘額查詢等服務。
無 線 上 網	休息大廳全區免費無線上網
停 車 場	提供各型大小車、聯結車免費停車
景 觀 休 憩 區	提供優美植栽景觀供用路人觀賞



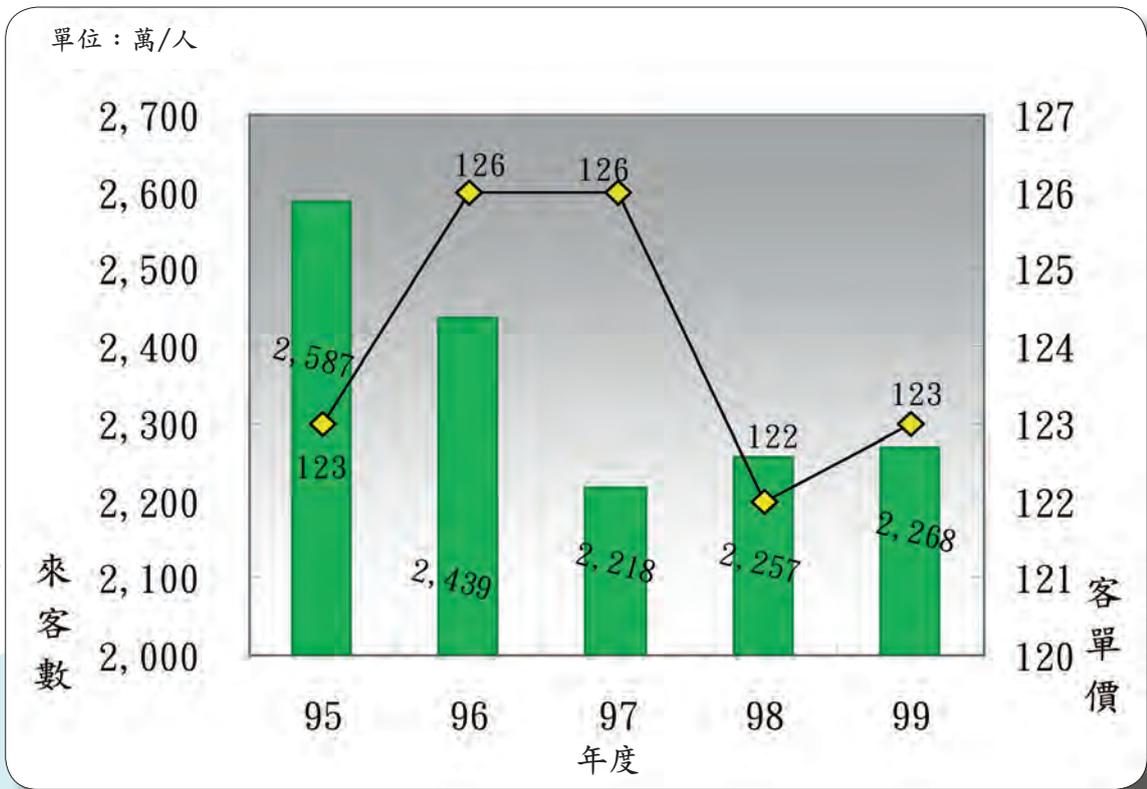
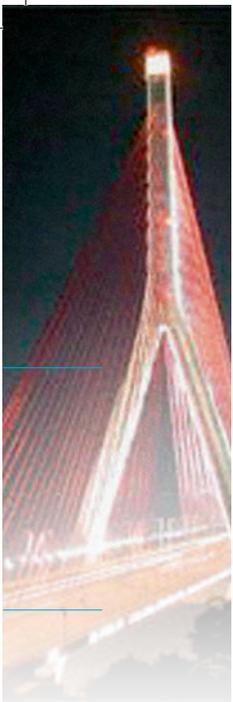
## 四、加油服務

- (一) 為服務用路人，國道1號高速公路各服務區及交流道共設置22處加油站，國道3號設置關西、清水、南投、古坑、東山、關廟南下與北上等7處加油站（西湖服務區受限場地狹小無設置加油站）有效解決用路人行車加油不便之問題。
- (二) 各加油站每日24小時提供加油、洗車、簡易保養、免費加水、充氣及代售回數票等服務。

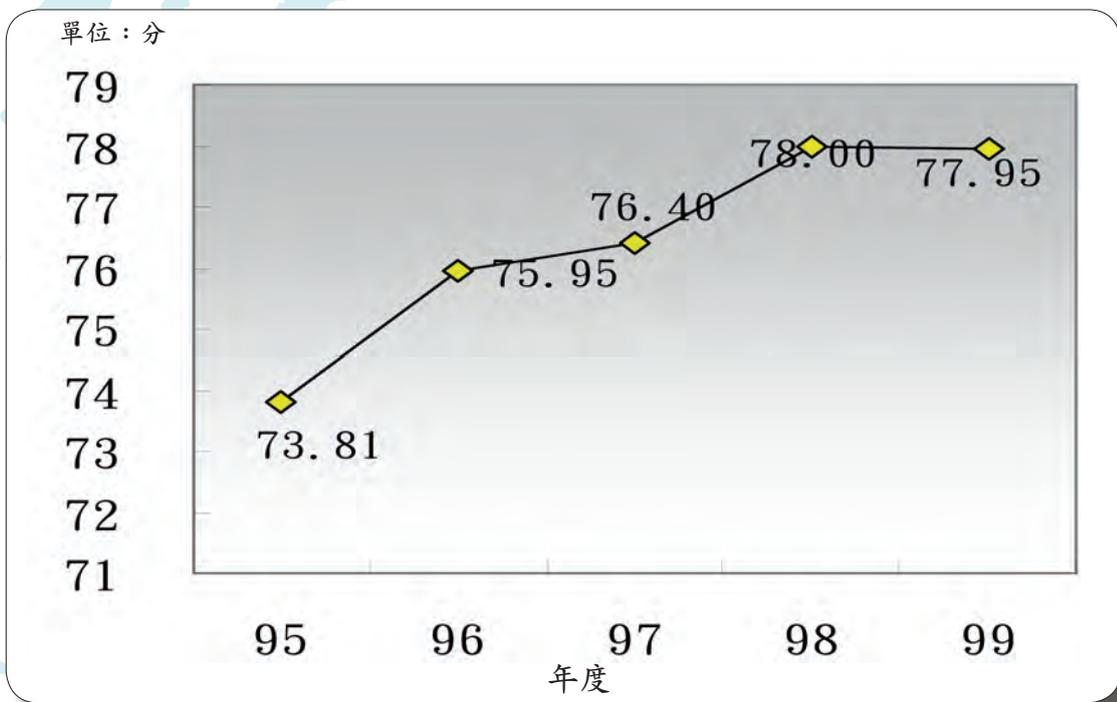
## 五、服務區經營績效統計圖



服務區95-99年營業額、權利金



服務區95-99年來客數、客單價

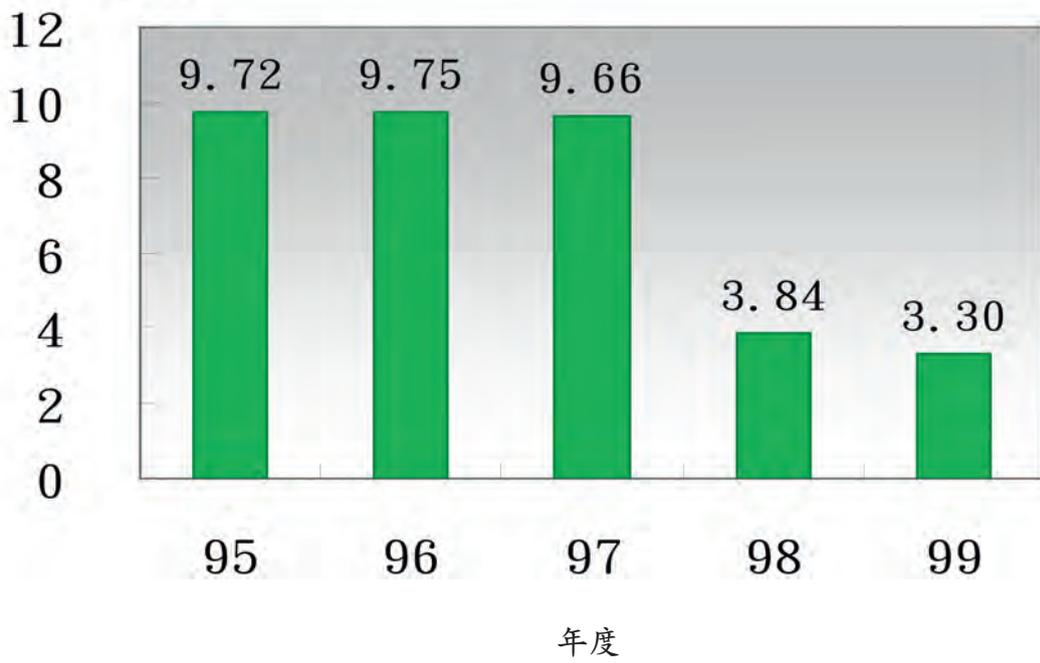


服務區95-99年滿意度調查



捌、  
行旅服務

單位：億



加油站95-99年權利金