



捌 行旅服務

高速公路 100 年年報

一、高速公路服務區經營理念

高速公路服務區設置之目的，主要在於考量駕駛人及車輛經過長途行車後，提供用路人必要之休憩需求，並提供車輛作適當之油料補給及檢修，以維持高速公路行車安全。

國道為封閉之收費道路系統，服務區在封閉系統內作為國道第一線直接提供服務之場所，理應回歸公共服務之本質，提供各項優質多元服務設施給用路人自由使用，對於區內銷售商品之品質及價格亦應與臨近之城市相同，不應有所差別待遇，高速公路局向來倡導以「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，要確實回歸公共服務本質，在契約期滿重新招商時將主動調降權利金，促使經營廠商提供物美價廉多元商品，兼顧在地化的特色，並能結合生態環保等因素，不僅要成為用路人行旅中途短暫的休息的地方，未來將朝觀光旅遊的景點發展與邁進，如此才是真正具有特色的服務區。



未來服務區的招商策略，將著重在廠商的經營理念及特色提案，促使服務區提供全方位且優質的服務品質，進而帶動商機，真正達到政府、民間廠商與用路民衆三贏之境界。

二、100 年度 6 處服務區新制契約成效

(一) 本局中壢、湖口、關西、石碇、泰安、仁德等 6 處服務區 100 年度重新招商全面修正契約內容，主動檢討調降權利金收取比率，明確規範餐飲類型之速食、定食等專櫃熱熟食商品，其價格不得高於鄰近地區大專院校週邊商圈店面售價，並須提供低價位國民便當及平價麵食湯飲，以及要求廠商引進協力經營之知名連鎖加盟中式餐飲或西式速食之商品，提供更多元的選擇；主要商品之規格、售價等資訊透過本局全球資訊網站，提供民衆檢閱，經主動調降權利金幅度約達 25% ~30%，已有效導引商品價格下降，並獲用路消費民衆認同，6 處服務區營業額明顯較去年同期成長，民衆對於服務區商品價格滿意度亦普遍提高許多，新機制引導商品降低售價帶動消費之效益，已逐漸顯現。



泰安服務區夜景



湖口服務區懷舊意象



服務區庶民餐飲



湖口服務區老街風華



- (二) 未來尚有 8 處服務區契約將陸續屆滿，在重新辦理招商時，仍將主動調降權利金收取比率，以顧客為導向，致力減輕經營廠商營運成本，以降低商品售價，搭配營運績效評估優良續約機制，督促廠商提昇服務品質，俾回饋予用路人，以符民意。

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。
		海景世界企業股份有限公司	100.05.16 至 106.05.31	以「旅行・映象台灣」為主題，運用生活博物館概念，打造主題式服務區群。中壢服務區鄰近桃園國際機場，具有台灣門戶之意象的功能，更是行銷台灣之窗口，以「世界窗口，夢想啟航 - 魅力台灣向前 GO」為主軸。
	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。
		海景世界企業股份有限公司	100.05.16 至 106.05.31	以「老街風華・寶島樂園—與您相約在 1974 年」為主題，透過規劃設計手法及裝置藝術運用，以充滿懷舊及古趣之休息氛圍，形塑台灣文化記憶的樂園。
	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。
			100.03.01 至 106.02.28	以「綠野仙蹤・音樂繪」為主軸，塑造空間特色。 北站：生態主題公園，營造童話情境的戶外空間，導入童趣的休憩設施，公園綠地營造「甲蟲」、「蝴蝶」棲地及建構「松鼠步道」。 南站：歐式噴泉花園，配合主題設置街道家具及木頭創作藝術品，植栽修剪補植加強景觀美化，休憩座椅及夜間照明改善。
	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。



國道	服務區	經營廠商	經營期限	主題特色
國 1	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。
			100.05.26 至 106.05.31	以「周而復始，循環不息」為中心架構，結合當地自然及人文景觀的相關概念，將復古傳統的元素及「南瀛風采」以全新設計置入空間規劃中，藉由南北兩站不同設計手法，呈現「Old is New」的「南瀛新象」。
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。
		新東陽股份有限公司	100.06.01 至 106.05.31	從關西美景與客家樂天的生活態度，創造出「樂活客棧、關西新風情」為區站主題的規劃方向。
	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、林蔭迴廊與湖島慢亭。
	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。
			100.06.16 至 106.08.31	以「陽光市集」為主軸，塑造石碇服務區主題特色，進行整體環境規劃設計。將「市集」概念帶入空間之中，再配合太陽光能運用，拉近自然與服務區的距離，設計光線、設計風潮，也設計出旅人的好心情。



(二) 重要之免費服務設施

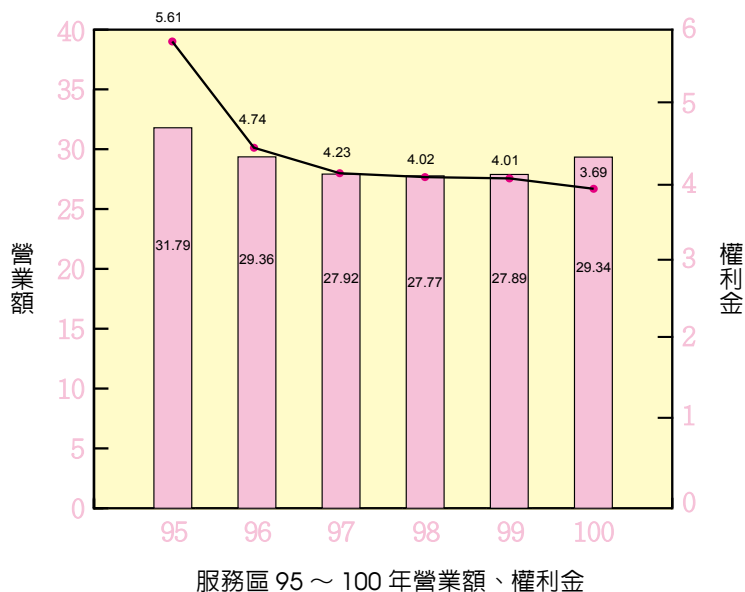
服務設施	服務項目
公廁	提供清潔、安心、明亮、綠美化及貼心的優質公廁。
服務台	提供代售回數票、輪椅與嬰兒車借用、廣播、失物招領、兌換零錢、傳真、影印、交通路況與旅遊資訊等服務。
哺（集）乳室	提供紙尿布、熱水、嬰兒床等服務。
ATM	提供提款、轉帳、餘額查詢等服務。
無線上網	休息大廳全區免費無線上網。
停車場	提供各型大小車、聯結車免費停車。
景觀休憩區	提供優美植栽景觀供用路人觀賞。

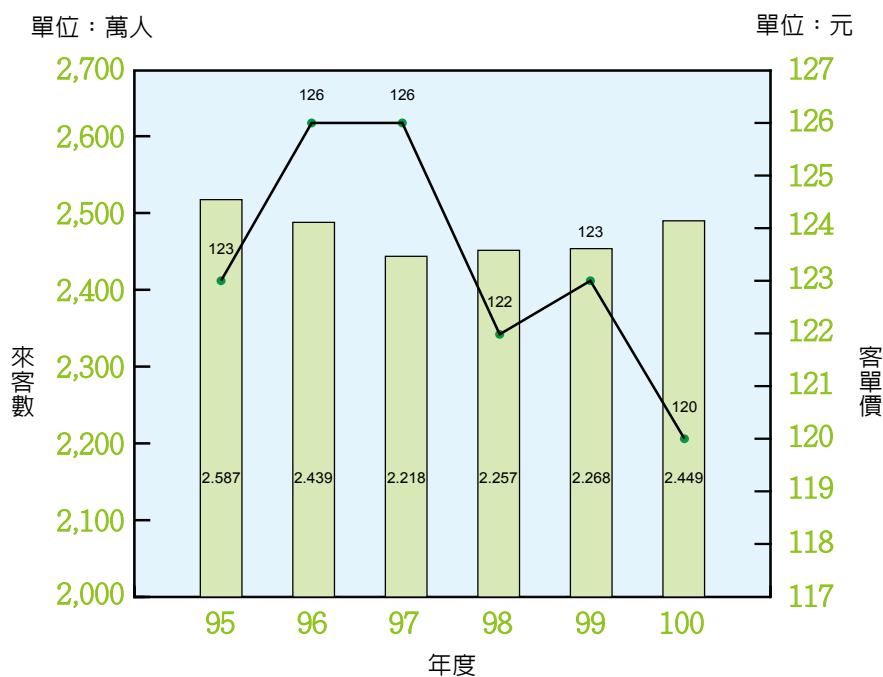
四、加油服務

- (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表

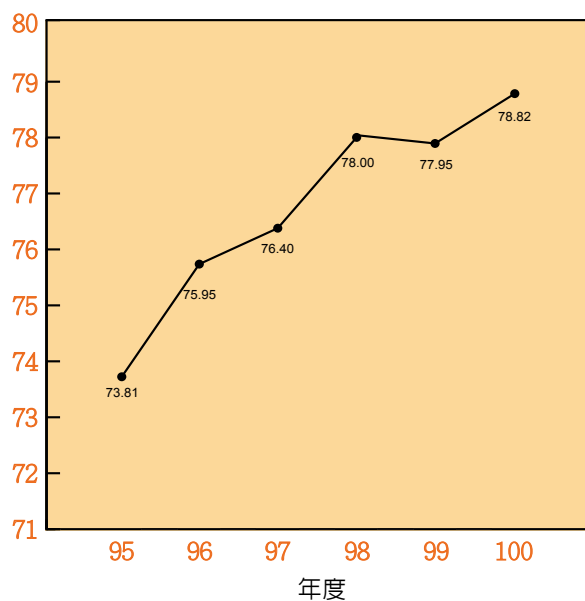
單位：億





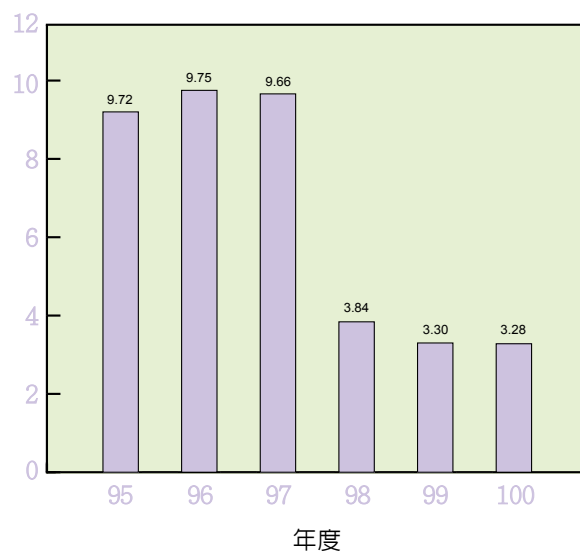
服務區 95 ~ 100 年來客數、客單價

單位：分



服務區 95 ~ 100 年滿意度調查

單位：億



加油站 95 ~ 100 年權利金