



# 行旅服務

## 一、國道高速公路車輛拖救服務

本局委外辦理 102 年度 (102 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日) 高速公路車輛拖救服務，計有拖救廠商 43 家，拖救車 1,418 輛，大型拖救車 463 輛，小型拖救車 955 輛，本項拖救服務對象為大、小型客、貨車輛，不含車輛檢修及加燃料、加水。

有關 102 年度起車輛拖救服務辦理方式，因現行道路交通事故處理辦法及相關法規並未授權拖救車負責警戒任務，為符合法制，自 102 年起取消拖救車在事故車後方警戒之規定；另特約拖救車執行拖救作業時，除拖救車駕駛室可供核定之人數乘坐外，被拖救車輛上不得附載乘員，其餘在收費價格及作業程序上均無更動，另為利民眾瞭解本項拖救作業辦理方式及注意事項等，本局已將相關資訊登載於本局網站 ([www.freeway.gov.tw](http://www.freeway.gov.tw)/ 行車安全與宣導 / 道路救援資訊)，以利民眾上網查詢，另製作宣導卡置於服務區供用路人取閱，員警巡邏遇待援車輛之用路人，亦可提供其參考。



## 二、1968 客服專線

本局 1968 免費客服專線提供語音路況查詢、路況通報、道路救援及用路諮詢等整合式電話服務，102 年共服務約 53 萬人次，整體民衆滿意度達 9 成，深獲各界好評。1968 客服專線提供全方位高速公路用路服務，為創造新一代高速公路互助之用路文化，本局需要用路人的協助，如發現路面坑洞、散落物或路側車輛急需救援等狀況，請多利用 1968 免費客服專線通報本局，讓 1968 成為高速公路用路的好幫手。

## 三、「高速公路 1968」App

本局原開發 1968 即時資訊網站、手機網頁等系統，以多管道提供即時有效的道路資訊予用路人。近年來由於智慧型手機的盛行，本局乃開發 1968App 提供智慧型手機用戶個人化的道路資訊即時服務。1968App 於 100 年底上架至 102.2.28，已有超過 30 萬次的下載量及 3 百餘萬次的瀏覽量，舊版已於 102.2.28 下架，並於 102.1.26 提供新版「高速公路 1968」App 上架銜接。

目前新版「高速公路 1968」App 除整合原有功能外，新增單鍵撥號 1968 功能以手機定位輔助傳送撥話者所在位置至客服中心及行車路線前方事件訊息提示、系統交流道轉向提示等功能，並提供路況即時影像及即時路網更友善的操作介面及反應速度。

新版 1968App 於 102 年 1 月 26 日上架至 102 年 12 月 31 日止，已有約 76 萬次的下載量及約 2,105 萬次的瀏覽量。



▲路網地圖



▲重要訊息



▲行程規劃



▲記錄查詢



▲事件提示



▲服務區



▲QR Code



▲iOS

## 四、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，將仍以「庶民餐飲」、「人文關懷」、「鄉土融合」、「社會回饋」的四大理念為主軸，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。

## 五、102 年度辦理 4 處服務區新制換約及 3 處服務區招商作業

高公局所轄 14 處服務區均依促參法採 OT 方式招商經營管理，本 (102) 年度計有西螺、新營、東山、古坑等 4 處服務區陸續辦理新制換約，重新開幕後展現全新的主題特色及經營風貌；另因經營契約將屆期滿而重新辦理之招商案計有南投、清水、西湖等 3 處服務區，招商規範設計仍依循新修正機制，以「平價策略」訴求為主軸，主動調降權利金收取比率，致力減輕經營廠商營運成本，達到降低商品售價目的，另搭配營運績效評估優良續約機制，督促廠商提昇服務品質。



## 六、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	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	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	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	南仁湖育樂股份有限公司	102.03.01 至 108.02.28	以「大河聚·西螺的故事·好戲上場」為主題規劃，融合雲林豐富之物產及多元文化作為主軸。南站外觀結合「物產」主題，配合象徵西螺大橋的紅色線條，勾勒出田園豐收的序曲；北站外觀呈現布袋戲剪影的「好戲上場」意象。
	新營	全家便利商店股份有限公司	102.03.01 至 108.02.28	以「知性南瀛·古都風情」為規劃主題，南站以台南「安平樹屋」的美感為設計軸，北站以「新營糖廠」為空間主題，營造懷舊空間氛圍。
	仁德	統一超商股份有限公司	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	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 103.08.31	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。



國道	服務區	經營廠商	經營期限	主題特色
國 3	古坑	海景世界企業股份有限公司	102.07.02 至 108.08.31	以「花香·蝶舞 幸福莊園」為主軸，塑造區站活潑、特色鮮明的空間情境主題。延伸歐式莊園的空間主題，規劃戶外休憩設施，並透過主題故事中虛擬的人物角色導覽解說，提供兼具環境教育與休憩交流的場域。
	東山	南仁湖育樂股份有限公司	102.04.16 至 108.04.30	以「水漾東山」為設計概念，將「水」意象貫穿全場，減化線條方式設計，利用弧形廊道設置大型水族箱營造海底隧道場景，引進台南當地地景及人文元素，設置府城文化館與主題餐廳。
	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	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	提供輪椅與嬰兒車借用、廣播、失物招領、、手機充電、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。
寵物籃	提供用路人攜帶寵物置放。



## 七、新開幕服務區主題特色景觀

### (一) 西螺服務區



象徵西螺大橋的紅色線條



結合物產主題的特色餐廳

### (二) 新營服務區



南站舒適的旅客休憩大廳



北站瀑布造型的景觀水池

### (三) 古坑服務區



歐式莊園主題的服務大廳



活潑、幸福的歐風用餐區

## (四) 東山服務區



以水為主軸的旅客休憩大廳



賣場弧形廊道設置大型水族箱

## 八、駕駛人休息室

為避免疲勞駕駛，高公局自 101 年元月開始在國道 1 號北、中、南湖口(南下)、泰安(南下)、新營(北上)等 3 處服務區設置駕駛人休息室及淋浴設施，免費提供駕駛人登記使用。透過各種管道加強宣導駕駛人多加利用休息室相關設施及公警局加強疲勞駕駛防制等作為下，確實有降低疲勞駕駛事故發生之效益。

高公局強調，提供用路人更貼心及優質服務，一直是高公局努力目標，服務區契約期滿後將持續以新機制招商，除推動商品售價平價策略外，亦規劃提供駕駛人短暫休憩空間，目前國道 3 號關西服務區已於賣場 2 樓設置駕駛人休息室，東山服務區亦於本(102)年度設置完成供駕駛人使用；另西螺、新營(南下)、關廟等服務區亦規劃設置中，高公局將繼續擴增休息室服務據點，以減少疲勞駕駛，增進行車安全。



關西服務區駕駛人休息室



東山服務區駕駛人休息室



新營服務區駕駛人休息室

## 九、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、免費加水及充氣等服務。

## 十、服務區經營績效統計表

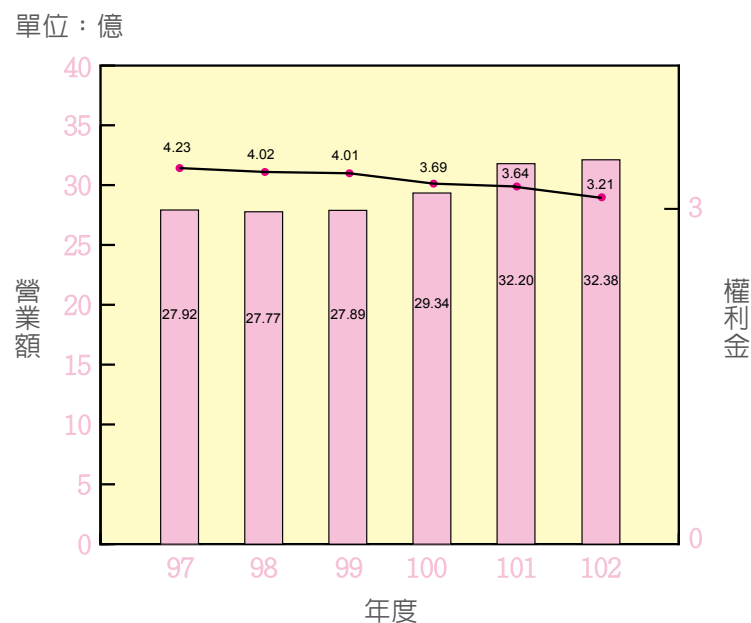


圖 1. 服務區 97-102 年營業額、權利金



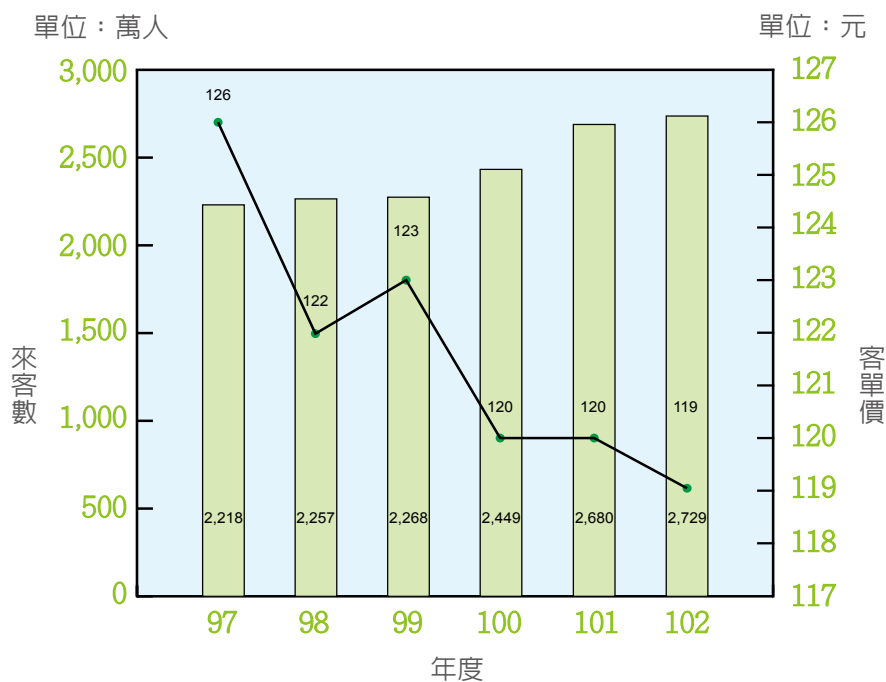


圖 2. 服務區 97-102 年來客數、客單價

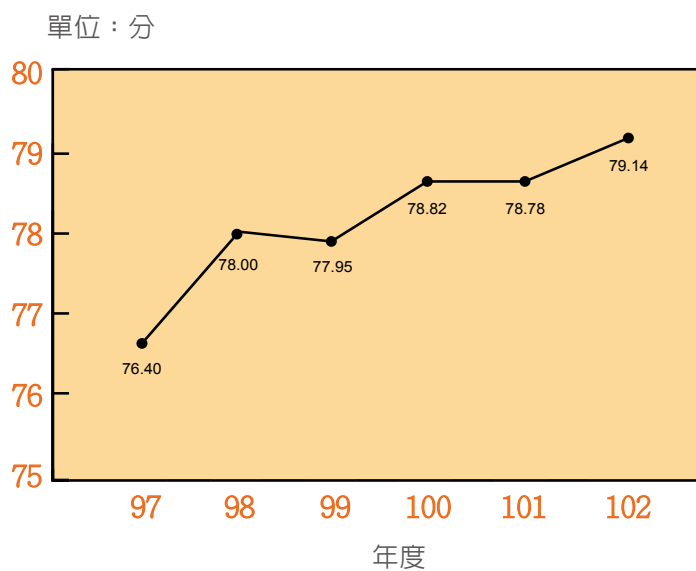


圖 3. 服務區 97-102 年滿意度調查