

摘 要

随着我国经济的快速发展，高速公路的建设也越来越完善，这为人们的出行提供了更多便利。而高速公路主题服务区的建设，则可以更好地满足人们的需求，提升其出行体验。本文主要针对旅客出行体验感与高速公路服务区服务质量的相关问题展开调查研究。首先充分查阅了高速公路主题服务区的相关资料，阐述了高速公路服务区发展的概况、高速公路主题服务区问题分析及旅客对主题服务区的需求分析；再以阳澄湖高速公路主题服务区的建设为例作了分析，并对澄阳湖高速公路主题服务区建设提出策略性建议；最后对高速公路主题服务区建设提升提出了对策建议，主要对策包括：增加高速公路主题服务建设的数量；完善主题服务区的内容并提升其服务质量，加大主题服务区设施的建设，增加主题服务区特色化服务的建设等。

关键词：高速公路；主题服务区；阳澄湖服务区；对策研究

ABSTRACT

With the rapid of China's economic development, highway construction is becoming more and more perfect, which provides more convenience for people to travel. The construction of expressway theme service area can better meet people's needs and enhance their travel experience. In this paper, the relationship between passenger travel experience and service quality of expressway service area is investigated. Firstly, the relevant information of expressway theme service area is fully consulted, and the general situation of expressway service area development, the problem analysis of expressway theme service area and the demand analysis of passengers for theme service area are expounded. Then, taking the construction of the theme service area of Yangcheng Lake Expressway as an example, this paper makes an analysis and puts forward strategic suggestions on the construction of the theme service area of Chengyanghu Expressway. Finally, some countermeasures and suggestions are put forward to improve the construction of expressway theme service area. The main countermeasures include: increasing the number of expressway theme service construction; Improve the content of the theme service area and improve its service quality, increase the construction of facilities in the theme service area, and increase the construction of characteristic services in the theme service area.

Key words: expressway; Theme service area; Yangcheng Lake Service Area;countermeasure research

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究的意义	1
1.2 研究内容和方法	1
1.2.1 研究内容	1
1.2.2 研究方法	1
1.3 国内外文献综述	2
1.3.1 国内研究现状	2
1.3.2 国外研究现状	3
第 2 章 高速公路服务区发展的概况	4
2.1 国内高速公路服务区的发展和现状	4
2.2 国外高速公路服务区的发展和现状	4
2.3 国内外高速公路服务区对比差距	5
2.3.1 国外服务区发展优点	5
2.3.2 如何借鉴与应用	5
2.4 高速公路服务区主要经营管理模式	5
2.4.1 公司化管理模式	5
2.4.2 承包经营管理模式	5
2.4.3 租赁性管理模式	5
2.4.4 专业管理公司模式	6
第 3 章 高速公路主题服务区问题分析	7

3.1 服务区布局不合理	7
3.2 服务区内交通拥挤	7
3.3 服务区设施不足	7
3.4 服务区商品性价比较低	8
3.5 主题服务区特色不明显	8
3.6 高速公路主题服务区绿色发展理念不足	9
第4章 旅客对主题服务区的需求分析	10
4.1 主题服务区是提升旅客旅游质量必须的基本设施	10
4.2 休闲舒适是旅客对主题服务区的基本需求	10
4.3 高质量服务是旅客追求的消费需求	11
4.4 景色优美是旅客对主题服务区的观赏需求	11
4.5 保障卫生环境	11
第5章 案例分析：以阳澄湖服务区为例	13
5.1 阳澄湖服务区现状分析	13
5.2 对阳澄湖服务区建设的建议	14
5.2.1 拓展新兴产业	14
5.2.2 培养未来产业	14
5.2.3 提升营销能力	14
5.2.4 品牌建设	14
第6章 高速公路主题服务区建设提升的对策	16
6.1 增加高速公路主题服务建设的数量	16
6.2 完善主题服务区的内容并提升其服务质量	16
6.2.1 完善主题服务区的餐饮服务质量	16
6.2.2 提高旅游度假现代化技术服务质量	17
6.3 加大主题服务区设施的建设	17
6.3.1 增加停车位	17

6.3.2 增加医疗救助点	17
6.3.3 增加临时休息点	18
6.3.4 创新设计主题服务区景观建设	18
6.4 增加主题服务区特色化服务	18
结语	19
参考文献	20
致谢	21

第 1 章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

因为高速公路是采用全封闭、全立交的运营方式，严格控制车辆的出入。车辆行驶进入高速公路之后，除去互通式的立交允许上行和下行之外，基本上是与外界隔离开的。给部分旅客和车辆造成了困难和不便，因此建设高速公路服务区可以有效的弥补这方面的问题。高速公路服务区作为整个高速公路运营系统的枢纽，可以调节旅行节奏，满足司乘人员的旅行需求，提供车辆服务，对减少交通事故、提高社会效益，具有重要意义^[1]。

1.1.2 研究的意义

本文采用资料查询、理论研究、实地调查等。通过对高速公路主题服务区服务品质、主题建设等的提高，促进服务区的发展。结合国内外相关资料，吸取经验和不足，以阳澄湖服务区为例，进行实地调查来研究和总结出更适合当地的研究方案，对阳澄湖服务区的发展具有一定现实意义^[2]。

1.2 研究内容和方法

1.2.1 研究内容

首先是分析高速公路主题服务区的相关资料，分析高速公路服务区发展的概况、高速公路主题服务区问题、旅客对主题服务区的需求；再以阳澄湖高速公路主题服务区的建设为例作分析，并对澄阳湖高速公路主题服务区建设提出策略性建议；最后对高速公路主题服务区建设提升提出了对策建议。

1.2.2 研究方法

(1) 文献研究法

在编撰本文之前，笔者可以通过搜集、鉴别、整理相关书籍、文献和期刊，查阅了许多国内外专家对于高速公路服务区的规划设计、运营管理和服务质量与功能拓展的研究，为编撰本文积累了一定的理论基础。

(2) 实地调研法

对苏台高速、常台高速、常嘉高速、苏锡常南部高速、京沪高速、沪宜高速、成达南高速、成门高速等阳澄湖省内外高速公路以及其高速公路服务区进行了实地调查研究，了解其

服务区的设施建设、整体布局、服务质量和管理状况等，掌握服务区的基本情况和问题，为论文研究提供实证支持。

(3)比较分析法

在高速公路区的运营管理方面，国内外有多种运营模式。采用比较分析法，对国内外现有的运营管理模式进行比较分析，更好地了解各运营模式的优缺点，为确定阳澄湖高速公路的运营模式提供更有力的理论支持。

1.3 国内外文献综述

1.3.1 国内研究现状

1992年，国务院常务委员会通过报告指出：“各地区行政机构的设置，由省、自治区、直辖市人民政府根据当地情况确定，并纳入国家法律，不得临时决定”。国家发展中心满足了司机和乘客的假日需求。近年来基本服务的快速发展使服务中心的管理层逐渐改变了思路，服务区的经济运作，服务区的市场化运作，以及服务区作为公共服务部门的运作和管理，增加了服务区的收入^[3]。

在《江西省高速公路服务区经济结构变化研究》中，文龙生总结了台湾行政结构的发展和具体结构，并认为绩效管理模式有助于优化和更好地利用服务区的关系。根据发达国家和地区服务中心产业结构的经验，学者们认为，政府产业管理部门应建立统一的法人治理结构，采取多元化的产业结构^[4]。

罗志勇在《湖南省高速公路服务中心经济结构与经济分析研究--基于可持续发展的原则》中，为湖南省高速公路服务设施实施专业化管理提供了理论依据和建议。广东省交通集团允许广东同益高速公路服务区有限公司进行规划、建设、运营和管理其所属或管理的高速公路服务区。并将按照广东省交通集团的政策实施高速公路服务区的管理制度，确保大规模管理不因多个行政部门的存在而受到影响。综合公司对广东的高速公路服务区的规划、建设和运营进行宏观管理，使其能够专业地经营和发展高速公路服务区的业务。

韩一德、马丽娜（2018）在《关于打造我省旅游主题服务区的探讨》中，对我国“运输+旅游业”的相关政策和发展状况进行了系统的分析，并根据其独特的旅游资源条件，对如何构建“运输+旅游业”这一主题服务区进行了初步的思考。从社会效益和经济效益两个方面，对在全省建立一个旅游主题服务区的潜力进行了剖析，从而创造出“运输+旅游”的整合、联动、协作、双赢的新局面^[5]。

在《交旅融合背景下高速公路主题服务区建设研究——以坪田服务区为例》（2022）中，史科科、郑炎（2022）认为，在“全面旅游”的大趋势下，高速公路主题服务区已经不仅仅是一个方便旅客、司机上厕所、休憩的场所，而是向“娱乐、休闲”与“交旅”相结合的方向转变，这给其建筑设计带来了新的课题。本论文从“交旅融合”的角度出发，以雄信县高速坪田服务区为案例，从空间、象征性、地域性、主题性、商业性五个角度，探讨了其设计对策，为类似工程的设计提供借鉴^[6]。

由于国家对各地区的高速公路和服务区的管理不统一，各地区、各市根据经济发展水平、投融资情况、市场水平和战略方向，有不同的运营管理方式。但是，服务中心的重要服务和功能拓展要求各省、各市追求社会利益的和谐发展^[5]。

1.3.2 国外研究现状

德国于1932年建成世界上最早的高速公路——波恩至科隆高速公路，随后，美国、日本、法国、英国等国家的高速公路相继快速发展。随着高速公路的发展建设，高速公路服务区的一些问题也随之出现。现阶段对服务区的建设要求也越来越高。国外在该领域的研究成果主要体现在以下几个方面：

第一是有关高速公路服务区相关建设规范方面的理论研究。

J Ma（2021）提出美国国家公路与运输协会，为保证建立安全的交通系统，增强经济繁荣和保护美国的环境，出台了《公路与城市道路的几何设计》，同时制定了专门的高速公路服务区设计标准《美国干线及高速公路休息区发展指导》^[7]。

A Michaux 提出，日本在主题服务区做的非常专业和细致，出台了《日本高速公路设计手册》，从停车场的设计、建筑、机械、电气通讯规划与设计、园地规划、匝道设计、分期修建等方面比较全面的规定了高速服务区的技术标准和设计方法^[8]。

第二是有关高速公路服务区拓展性功能方面的相关研究。

Guiver J 提出，在意大利的高速服务区当中，有一个很重要的服务功能就是气象服务，通过在服务区内设施气象站，可以为司乘人员提供气象服务，从而有效方便车辆的安全行驶和顺畅通行而希腊服务区则注重具有情调的服务区功能，在服务区内设施具有特色风格的餐馆、酒吧，让旅途劳累的司乘人员可以体验到不一样的功能性服务，有效缓解疲劳^[9]。

第 2 章 高速公路服务区发展的概况

2.1 国内高速公路服务区的发展和现状

中国的快速发展滞后于西方近半个世纪。在发展初期，如上海-嘉兴、沈阳-大连、广州-佛山等，主要关注交通安全，很少考虑对人和车的服务。随着中国国民经济的快速发展，服务区的重要性逐步提高，随着房地产投资的增加，服务区的建设得到迅速完善。目前，中国高速公路服务区在地理位置、生活环境、设施设备、装备条件、运营条件等方面存在较大差异。有的子公司功能齐全，包括加油、做饭、零售、住宿、维修，还开展旅游、娱乐等活动。大部分服务区非常拥挤，年营业收入超过 1 亿美元。一些服务区面临着维护不善、卫生条件差、产品质量差、管理不善等问题^[8]。

2.2 国外高速公路服务区的发展和现状

在国外，高速公路起步较早，德国在第二次世界大战初期就开始建设高速公路。由于高速公路的快速发展，高速公路服务区的规划和建设也逐渐合理化、规范化和完善。

美国是世界上修建高速公路最多的国家。美国高速公路服务区设施完善，内设有加油站、卫生间、水站、停车场、便利店、电力机械、公用电话等，可满足司机和乘客的大部分需求。此外，快餐店在美国任何的高速公路服务区都可以方便快捷地买到食物，节省旅客的时间。旅客可以在 8-10 分钟内吃上一口食物，然后继续他们的旅程，这非常方便^[9]。

日本的高速公路服务区由两家公司经营，即 Hello Square 和 Streetside Service Organisation。这两家公司参与了日本即时服务区的管理。日本每条高速公路服务区上都有这两家公司的运营和管理设施。在日本，已经颁布了私人公司、规划和设计的整合程序。私人公司通过拍卖经营这两家公司下属的服务区，没有小型车辆和租赁车辆的服务区由这两家公司直接拥有^[10]。

德国的高速公路在建设开始阶段，路面略显粗糙，但德国人不断提升道路建设，包括附带的基础设施。在德国的高速公路服务区有很多人道主义和紧急援助站。它们的主要目的是提供路边服务，如汽油、小吃、住所、餐馆、汽车和其他服务。这些站中有些只有厕所，但其数量非常重要。由于德国法律禁止在高速公路上停车，并要求每连续驾驶两小时至少休息 20 分钟，因此服务区是休息、购物和车辆维修的主要地区^[11]。

法国服务区的特点是 (1)无可挑剔的服务水平和用户友好性；(2)高速休息点庇护所，以及防止盗窃的维修设备；(4)设施的协调和规划；以及(5)通过招标确定服务区的业务单位。

2.3 国内外高速公路服务区对比差距

2.3.1 国外服务区发展优点

与国内的高速服务区相比，美国的高速服务区的服务较为全面，配套齐全，设施先进，非常方便。日本的高速服务区个能加娱乐化，服务区餐馆价格十分亲民，许多人喜欢在服务区吃饭。德国的高速服务站相对服务简单，环境和周围配套，可以真正让长途跋涉的人们身心放松。法国较为注重服务质量。

2.3.2 如何借鉴与应用

通过对国外高速服务站建设的了解，本文认为应积极学习国外高速服务站在服务质量建设及娱乐化发展方面的内容，将高速服务站由简单的基础服务升级到休闲服务甚至是旅游服务，达到传播地方文化与促进经济发展的目标。

2.4 高速公路服务区主要经营管理模式

2.4.1 公司化管理模式

公司化管理模式是指由高速公路的直接管理部门去设立一个有技术能力的管理公司，在运营管理的基础上去管理该服务区。该公司通过收取管理费和折扣来管理服务区，协调服务区资源的管理，监督和控制产品质量。由公司对服务区进行综合管理和运营，可以使整个地区的资金和资源在全区范围内得到更好的存储^[12]。

2.4.2 承包经营管理模式

承包经营管理模式是指高速公路公司将整个服务区过工作通过对外招标的方式承包出去，由高速公路的经营者独自去完成。但相关的高速公路管理部门负责服务区的卫生评比和形象管理以及租金的收取，承包人多为自谋职业或自主经营。目前，高速公路服务区的劳务承包管理模式已逐步发展为 BOT 运营管理模式，即以建设为主的模式。

2.4.3 租赁性管理模式

租赁性管理模式是指在建设单位完成服务区内的土地和基础设施建设后，公路管理单位将复杂的、专业性很强的服务区内的所有服务区或活动（如汽车维修、特色食品加工、地方特许经营等）出租，并指导当地相关公司开展工作，支付合同中规定的租金。这种模式一方面可以利用相关公司的先进管理制度，另一方面可以使服务区活动的种类和特点多样化，并在一定程度上体现产品质量^[13]。

2.4.4 专业管理公司模式

专业管理公司模式是对相关部门和绩效管理公司进行双赢审批，将连锁理念引入到服务区的管理中，管理公司负责对服务区进行调查和分析，根据不同服务区的不同区域特点，对整体服务方向进行规划工作，帮助解决服务区的质量问题，提升服务质量。同时，根据连锁店的经验和区域特点，按照培训和管理流程，提高整个服务中心的管理和服务质量，制定好品牌战略。扩大产品质量，保证服务质量的持续稳定发展，确保服务区的整体质量^[14]。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/406115040234010112>