

高速公路服务区功能布局优化与服务质量提升

●徐海林



[摘要] 随着高速公路网络的不断扩张,服务区作为高速公路的重要配套设施,其功能布局与服务质量愈发受到关注。本文深入剖析了当前高速公路服务区存在的诸多问题,如功能分区不合理、设施陈旧等,通过对服务区使用者需求的细致调研与分析,提出了基于人性化、智能化、绿色化理念的功能布局优化策略,涵盖商业服务、休息设施、加油充电设施等多个方面。同时,探讨了提升服务质量的关键举措,包括加强人员培训、完善服务流程、构建数字化服务平台等。结合实际案例分析,论证了优化功能布局与提升服务质量对于增强服务区竞争力、满足司乘人员多样化需求以及促进高速公路整体运营效益提升的重要意义,为高速公路服务区的可持续发展提供了全面的理论依据与实践参考。

[关键词] 高速公路服务区;功能布局;服务质量;优化策略

高速公路作为现代交通体系的关键组成部分,在促进区域经济交流、推动城市化进程等方面发挥着不可替代的作用。而服务区作为高速公路上为司乘人员提供休息、餐饮、加油、维修等多种服务的场所,其功能布局与服务质量直接影响着司乘人员的旅途体验以及高速公路的整体运营效率。近年来,随着人们出行需求的日益多样化和品质化,传统高速公路服务区的功能布局与服务模式已逐渐难以满足时代要求,对其进行优化升级迫在眉睫。

Q 高速公路服务区现状与问题分析

(一)功能分区混乱

许多高速公路服务区在规划建设时未能充分考虑不同功能区域之间的关联性 & 协调性,导致功能分区混乱。例如,停车场与餐饮、购物区域距离过远,司乘人员在停车后需长途跋涉才能到达服务设施,给其带来极大不便。同时,货车与客车停车区域划分不够清晰,缺乏有效的引导标识,容易造成车辆停放混乱,影响服务区内的交通秩序与安全。

(二)设施设备陈旧

部分服务区的基础设施建设年代久远,设施设备老化严重。如卫生间设施损坏、排水不畅,休息区座椅破旧、舒适度差,餐饮设施简陋、卫生条件难以保障等。这些问题不仅降低了司乘人员的使用体验,还可能引发安全隐患,影响服务区的形象与声誉。

(三)服务同质化严重

目前,大多数高速公路服务区提供的服务项目较为单一且同质化现象严重,主要集中在餐饮、便利店、加油等传统服务领域。缺乏特色化、个性化的服务内容,难以满足不同司乘人员的多样化需求。例如在餐饮方面,各服务区菜品相似,缺乏地方特色美食;在购物方面,商品种类有限,缺乏具有地域文化特色的纪念品或高端商品。

(四)缺乏智能化服务

随着信息技术的发展,智能化服务已成为现代服务业的重要发展趋势。然而,当前许多高速公路服务区在智能化建设方面相对滞后,如缺乏智能停车引导系统、实时路况信息发布系统等智能化服务设施。这使得司乘人员在服务区内难以享受到便捷、高效的智能化服务,无法满足其对现代科技生活的需求。

Q 高速公路服务区使用者需求分析

(一)休息需求

长途驾驶容易导致驾驶员疲劳,因此司乘人员在服务区内对舒适、安静的休息环境有着强烈需求。这包括提供干净整洁、设施完备的卫生间,宽敞舒适、配备有充电插座和免费无线网络的休息区,以及多样化的住宿选择,如快捷酒店、胶囊旅馆等,以满足不同层次司乘人员的休息需求。

(二)餐饮需求

司乘人员在服务区就餐时,不仅关注食品的种类和口味,还注重食品的卫生安全与价格合理性。除了提供常见的快餐食品外,还应增加地方特色美食、健康素食、儿童餐

等多样化的餐饮选择,以满足不同年龄、地域和饮食习惯的司乘人员需求。同时,应加强餐饮服务的标准化管理,确保食品质量与卫生安全。

(三)购物需求

服务区的购物需求主要包括日常用品的补充、特色纪念品的购买以及休闲食品的选购等。为满足这些需求,服务区应优化便利店的商品布局,增加商品种类,引入具有地方特色的文化产品、手工艺品等商品,提高商品的品质与档次。同时,可设置特色商品展销区,集中展示和销售当地的特色产品,促进地方经济发展。

(四)加油充电需求

随着新能源汽车的逐渐普及,服务区内的加油充电设施需求日益增长。除了传统的汽油、柴油加油服务外,应加快充电桩的建设布局,提供快速充电、换电等多种充电服务模式,以满足新能源汽车司乘人员的续航需求。同时,应加强加油充电设施的维护管理,确保其安全、稳定运行。

(五)娱乐休闲需求

为缓解司乘人员在旅途中的疲劳与枯燥,服务区应提供丰富多样的娱乐休闲设施与服务。例如,设置儿童游乐区、健身活动区、影视播放区等,满足不同年龄段司乘人员的娱乐需求。此外,可举办一些文化活动、主题展览等,丰富服务区的文化内涵,提升司乘人员的文化体验。

Q 高速公路服务区功能布局优化策略

(一)人性化的功能布局设计

1.优化商业服务布局

将餐饮、购物、娱乐等商业服务设施集中布局在服务区的核心区域,形成商业服务综合体。按照司乘人员的消费习惯与行为路径,合理安排各商业店铺的位置,如将餐饮区设置在靠近休息区的位置,方便司乘人员就餐后休息;将便利店设置在出入口附近,便于司乘人员快速购买日常用品。同时,注重商业服务设施的内部空间设计,营造舒适、宜人的消费环境。

2.完善休息设施布局

在服务区内设置多个休息区,分布在不同位置,以满足司乘人员的不同需求。休息区应配备舒适的座椅、茶几、充电插座、免费无线网络等设施,并注重室内外环境的营造,如种植绿植、设置景观小品等,为司乘人员提供一个放松身心的舒适空间。此外,可在休息区附近设置母婴室、无障碍卫生间等特殊设施,体现对特殊群体的关爱。

(二)智能化的功能布局升级

1.智能服务设施

在服务区内设置智能服务终端,集成多种服务功能,如信息查询、旅游咨询、投诉建议、票务预订等。司乘人员

可通过智能服务终端自助查询服务区内的各类服务信息,办理相关业务,减少排队等候时间。此外,在餐饮区、购物区等场所推广应用移动支付、电子点餐、电子发票等智能化服务手段,提升服务效率与消费体验。

2.智能能源管理系统

针对服务区内的能源消耗问题,建立智能能源管理系统。通过安装智能电表、水表、气表等设备,实时监测服务区内的能源使用情况,并利用数据分析技术进行能源消耗分析与预测。在此基础上,制定合理的能源管理策略,如优化照明系统、空调系统的运行控制等,实现服务区的节能减排目标。

3.绿色化的功能布局融合

(1)绿色建筑设计:在服务区的建筑设计过程中,遵循绿色建筑理念,采用节能、环保的建筑材料与技术。例如,利用太阳能光伏发电技术为服务区提供部分电力供应;采用自然通风与采光设计,减少对人工照明与空调系统的依赖;设置雨水收集系统,用于绿化灌溉、道路冲洗等,提高水资源的利用效率。

(2)绿色景观规划:结合服务区的地理位置与周边环境,进行绿色景观规划。在服务区内种植大量的乔木、灌木、花草等植物,形成多层次、多样化的绿色景观体系。绿色景观不仅能够美化服务区环境,改善空气质量,还能为司乘人员提供一个亲近自然的休闲空间。同时,可在景观设计中融入生态教育元素,如设置生态科普展示区、环保宣传标识等,提高司乘人员的环保意识。

Q 高速公路服务区服务质量提升举措

(一)加强人员培训

1.服务意识培训

提高服务区工作人员的服务意识是提升服务质量的基础。通过开展服务意识培训课程,让工作人员深刻认识到服务质量对于服务区形象与声誉的重要性,树立“顾客至上”的服务理念,增强主动服务意识和热情服务态度。

2.专业技能培训

根据不同岗位的工作需求,对服务区工作人员进行专业技能培训。例如,对餐饮服务人员进行烹饪技能、食品安全与卫生知识培训,对加油服务人员进行加油操作规程、安全消防知识培训,对客房服务人员进行客房整理、客户接待礼仪培训等。通过专业技能培训,提高工作人员的业务水平与服务能力,为司乘人员提供更加专业、优质的服务。

(二)完善服务流程

1.标准化服务流程制定

制定详细、规范的标准化服务流程,涵盖服务区内的各个服务环节,如停车引导、餐饮服务、购物服务、加油服

务、休息住宿服务等。明确每个服务环节的操作步骤、服务规范、质量标准与时间要求,使工作人员在服务过程中有章可循,确保服务质量的稳定性与一致性。

2. 服务流程优化

建立服务流程评估与优化机制,定期收集司乘人员的反馈意见与建议,分析服务流程中存在的问题与不足,如服务环节烦琐、等待时间过长、信息传递不畅等。针对这些问题,及时采取改进措施,简化服务流程,提高服务效率,提升司乘人员的满意度。

(三) 构建数字化服务平台

1. 服务区官方网站与手机应用程序建设

开发服务区官方网站与手机应用程序,为司乘人员提供一站式的服务信息查询与业务办理平台。通过官方网站与手机应用程序,司乘人员可以查询服务区的位置、设施布局、服务项目、实时路况、天气信息等内容,还可以进行线上餐饮预订、住宿预订、购物下单、停车缴费、投诉建议等操作。同时,利用手机应用程序的定位功能,为司乘人员提供个性化的服务推荐与导航服务。

2. 大数据分析与应用

利用大数据分析技术,对服务区官方网站与手机应用程序收集到的用户数据进行深入分析,挖掘司乘人员的行为习惯、消费偏好、需求变化等信息。根据大数据分析结果,优化服务区的服务内容与功能布局,开展精准营销活动,提高服务区的运营管理水平与服务质量。例如,根据司乘人员的消费记录,为其推荐个性化的餐饮套餐、购物商品;根据用户的行程安排,提前为其规划服务区停靠计划等。

Q 案例分析

以江苏阳澄湖服务区为例,该服务区在功能布局优化与服务质量提升方面进行了成功实践。在功能布局方面,阳澄湖服务区采用了“梦里水乡、诗画江南”的设计理念,将江南水乡的特色建筑与园林景观融入服务区的整体布局之中。服务区内合理划分了停车区域,设置了专门的旅游大巴停车区、新能源汽车充电区等,并通过智能停车引导系统实现了车辆的快速停放。商业服务区域布局紧凑,集中了众多知名品牌的餐饮店铺、特色小吃摊点以及文化创意产品展销区,满足了司乘人员的多样化消费需求。休息区环境优美,配备了免费无线网络、充电插座等设施,并设置了多个主题景观小品,供司乘人员欣赏与拍照留念。

在服务质量提升方面,阳澄湖服务区加强了人员培训,所有工作人员均经过严格的服务意识与专业技能培训,服务态度热情、专业。服务流程规范、高效,从停车引导到餐

饮服务、购物消费再到休息住宿,每个环节都有明确的操作标准与服务规范,为司乘人员提供了便捷、优质的服务体验。同时,阳澄湖服务区构建了数字化服务平台,开发了官方手机应用程序,司乘人员可以通过手机应用程序查询服务区的详细信息、进行线上预订与缴费,并享受个性化的服务推荐。通过这些举措,阳澄湖服务区成功打造了一个集休息、餐饮、购物、娱乐、旅游于一体的现代化高速公路服务区,吸引了大量司乘人员前来停靠体验,不仅提升了经济效益与社会效益,也为其他高速公路服务区的发展提供了有益的借鉴。

Q 结束语

高速公路服务区功能布局优化与服务质量提升是适应现代交通发展需求、满足司乘人员多样化需求的必然趋势。通过深入分析服务区现状与问题,精准把握司乘人员需求,制定并实施人性化、智能化、绿色化的功能布局优化策略以及加强人员培训、完善服务流程、构建数字化服务平台等服务质量提升举措,能够有效改善服务区的运营管理水平,提升服务质量与竞争力。在未来的发展中,高速公路服务区应持续关注行业发展动态与技术创新趋势,持续探索功能布局优化与服务质量提升的新方法、新路径,为广大司乘人员提供更加优质、便捷、舒适的服务,推动高速公路服务区的可持续发展,进而促进整个高速公路行业的健康、有序发展。

Q 参考文献

- [1]王笑京.高速公路智能化发展现状与趋势[J].交通运输系统工程与信息,2018,18(01):1-5.
- [2]赵建有,杨京帅.高速公路服务区服务设施配置研究[J].交通运输工程学报,2012,12(03):89-95.
- [3]张智勇,荣建,赵晓华.高速公路服务区布局与选址研究[J].公路交通科技,2009,26(11):134-138.
- [4]胡郁葱,徐建闽.高速公路服务区运营管理模式研究[J].公路交通科技,2006,23(10):127-131.
- [5]刘小明.高速公路服务区规划与设计[M].北京:人民交通出版社,2015.
- [6]杨晓光,云美萍.交通设计[M].北京:人民交通出版社,2010.
- [7]陆化普.智能交通系统概论[M].北京:中国铁道出版社,2004.
- [8]周伟.高速公路运营管理[M].北京:人民交通出版社,2007.

作者简介:

徐海林(1996—),男,汉族,山东潍坊人,本科,助理工程师,山东高速路桥国际工程有限公司,研究方向:道路机场与桥隧工程。