

高速公路服务区经营管理中的问题研究

杨书梅

河北省高速公路管理局服务管理中心

DOI:10.32629/ej.v2i2.114

[摘要] 随着我国国民经济的发展,高速公路里程在不断增长。作为高速公路重要的附属设施,高速公路服务区的经营与管理,既关系到建设单位的经济利益,又关系到司乘人员的生活和实际需求。因此,不断提高服务区的经营管理水平,确保建设方的利益,满足司乘人员不断提高的需求,实现服务区经济效益和社会效益的最大化具有重要的意义。本文就高速公路服务区经营管理中的问题进行研究。

[关键词] 高速公路服务区; 经营管理; 问题

作为高速公路的重要组成部分,高速公路服务区在经济快速发展的今天起到了越来越重要的作用。高速公路服务区作用不仅仅局限于为过往的车辆提供车辆加油、维修和休息的基本服务,从经济利益角度出发,解决客人多元化的需求成为了现代高速公路服务区建设的新要求。

1 我国高速公路服务区发展现状

高速公路服务区是与高速公路一起发展起来的,并依托于高速公路的发展。与高速公路一样,起步晚、发展快是我国高速公路服务区的特点。要实现人性化的交通运输网络结构,高速公路服务区建设就体现得尤为重要。如今,我国高速公路服务区的设施设备、占地面积、建筑规模、经营体制和经营项目都存在明显的差距。有些服务区具备较为完善的服务功能,有较高的服务能力和接待能力,而有的服务区除了最基本的功能之外,则无更多的其他能力来满足过往车辆和人员的需求,且存在商品无法较好的销售,管理不规范、环境卫生较差等现象。

2 高速公路服务区经营管理中的问题

2.1 布局规划不合理

在高速公路服务区的布局上存在着分配不均的现象,有的服务区相隔较近,而有的相隔较远,使得车辆驾驶员无法判断,合理规划时间和停靠服务区。在时间上,许多高速公路建成初期,高速公路的配套服务区则修建在速度上就无法跟上高速公路的步伐。服务区内部设置不合理现象也时有发生,厕所修建过于偏僻,主要建筑物修建多大,停车场位置较少等都容易影响服务区的服务功能得到最大发挥,甚至无法满足车辆停靠高峰期的服务需求。

2.2 设施简单重复

优化资源配置是资源配置的目的,简单重复的设施配套造成了资源的浪费。主要表现在以下几个方面:第一,对服务区没有充分利用。资源闲置也是一种浪费,服务区的资源没有得到充分的利用就是一种闲置行为,所规划区域没有设施设备的建设和购置。建成的配套区域没有进行招商或者利用等都是浪费的一种表现。第二,服务区的服务项目单一。服务区的基本功能主要是满足车辆的检测和维修,加油,驾

驶员和乘客的休息和调整身心。服务区的基本功能能满足基本需要,但是无法提高服务区的经济效益。加上服务区各个部分之间各自为政,没有进行统一的管理,资源大量浪费现象普遍存在。

2.3 经营管理思想落后

租赁经营方式是现阶段高速公路服务区的主要方式。大多数的服务区更在意的是招商而非后期管理,服务区一旦被租赁给承包商之后,就容易忽略其日常管理,造成管理混乱,资源浪费等问题。在日常的接待中,各种不文明现象长期存在,如乱丢垃圾、接待高峰期间的拉客甩客现象等,都是没有很好的进行管理的后果。经营者在经营中,一味地强调短期经济利益而忽略长远的发展,在经营思路存在欠缺,对市场的洞察力也不足,专业知识与财务预算的能力无法满足经营要求。总的来说,相对分散的个体经营模式无法实现高速公路服务区整体利益最大化。

2.4 垄断经营使商品价格与质量存在距离

由于高速公路是全封闭状态,而设置在高速公路境内的服务区就成了唯一的落脚点和补给站。不管是购物、餐饮还是住宿,或是加油和汽车检修等,都呈现出了一种垄断的方式,因此垄断经济的弊端就呈现出来了。承包人看重的是利益而非服务,且消费者成为回头客的较少,所以服务质量就显得不是那么重要了。高速公路服务区的价格往往要比普通市场同类商品的价格高出许多,大多数的司乘人员对服务区的这些商品和服务都不是很满意。

2.5 高速公路服务区经营参与人员职业素质较低

高速公路服务区的经营也是我国经济发展的一部分,承担着我国四通八达的交通的所有经济服务。经济发展离不开有力的综合条件,而服务区的经济具有较大的特殊性。其垄断经营让我们的经营人员对眼前甚至是未来的经营环境都高枕无忧。不管是经营的管理人员还是参与经营的员工,与生俱来的优越感让他们对忽略了日常经营的策略和方法。买与卖的关系在一定程度上违反了市场经济的自然规律,对顾客来讲,无法适应这种方式,对经营者来说,也是一种日渐脱离当代经济环境的一种表现。

3 相应的解决措施

3.1 合理规划布局高速公路服务区

我国高速公路四通八达,且未来的高速公路修建也有一定的规划,对服务区的设置也应该随着高速公路的建设同步进行,让配套服务及时满足高速公路通车需求。合理的对每条高速公路上的服务区进行规划也是一项非常重要的内容,合理的布局能够优化资源配置,减少资源浪费,提高资源的利用率。从整体上布局就能纵观全局实现服务区站点的科学规划。对高速公路服务区内部的规划则强调的是建筑面积与停车场占地比例,及各配套的设施的规划,要求停车场要满足大多数高峰段的停车数量,要有方便司乘人员的基本需求之上,提高配套服务能力。

3.2 高速公路服务区的经营范围扩大

单一的配套只能基本满足要求,但无法充分发挥其功能,简单的加油、维修和快餐等服务项目对追求高质量生活的人们已经达不到要求了。市场中呈现的商场和大型超市已经让人们对生活有了较真实的认识,服务区的小卖部迟早会被商场或大型超市替代。

3.3 融入先进的经营理念

先进的经营理念是提高高速公路服务区效益的最快速径,也是让高速公路服务区得到长远发展的最佳选择。租赁经营尽管能减少管理者的日常工作,让繁琐的工作量得到分散,但是综合的日常管理需要跟着服务区的开放而进行。制定服务区的制度,规范服务区服务人员的行为,提高服务区的服务质量。同时,加强对产品的价格管理,制定相关的价格标准,防止垄断而产生的一些列问题。连锁经营是目前少数服务区在尝试的方式之一,较单一的方式比较起来,可行性较强,也适应当前市场的规律。

3.4 提高顾客满意度

从顾客角度出发始终是企业发展的准则,了解顾客喜好,

提供较好的产品,较高的服务质量,满足顾客特殊化的要求是企业的长期生存法则。高速公路服务区相对于普通商圈来说,顾客的流动性很大,且回头客相对较少,但是企业形象和口碑一样重要,高速公路是节约里程,提高速度的有效途径,因此,出行的司乘人员会越来越多的选择高速公路,也逐渐会成为服务区的回头客。提高顾客满意度也会为长期的发展提供较大的帮助。

3.5 提高高速公路所有参与者的整体素质

高速公路服务区经营参与者在其中经济发展中起着举足轻重的作用。经营领导者制定正确的方针和策略,能够在整体和全局上让高速公路经营朝着正确的方向发展,遵循市场经济的规律。高速公路经营的员工则是高速公路服务区经济发展的直接参与者,他们的言行直接影响着服务区的形象。因此,加强对经营者的职业素养的教育和培养,树立良好的市场经济意识至关重要。同时,对员工的日常培训必不可少。

4 结束语

高速公路服务区必须建立相应的制度,培养相关人才,转变自己的发展理念,创造性地进行发展。同时下大力气整治内部的薄弱环节,将旅客和司机放在第一位,以人为本,争取使高速公路服务区的发展能够跟上社会发展的步伐,更好的为社会主义服务。

[参考文献]

- [1]刘雨虹.浅析高速公路服务区经营管理中的问题与对策[J].中国经贸,2016(4):68.
- [2]孙喜新.服务区员工管理存在的问题及对策[J].经营管理者,2014(11):63.
- [3]金洪军.关于对高速公路服务区经营管理的几点思考[J].现代经济信息,2017(17):25.