



關西服務區委託經營管理案 營運經驗分享簡報



提報單位：新東陽股份有限公司
簡報人：梁桓碩 經理
日期：101年10月31日

簡報大綱

- 一、國道服務區委託經營簡介
- 二、金擘獎申請之經驗談
- 三、關西服務區營運經驗分享

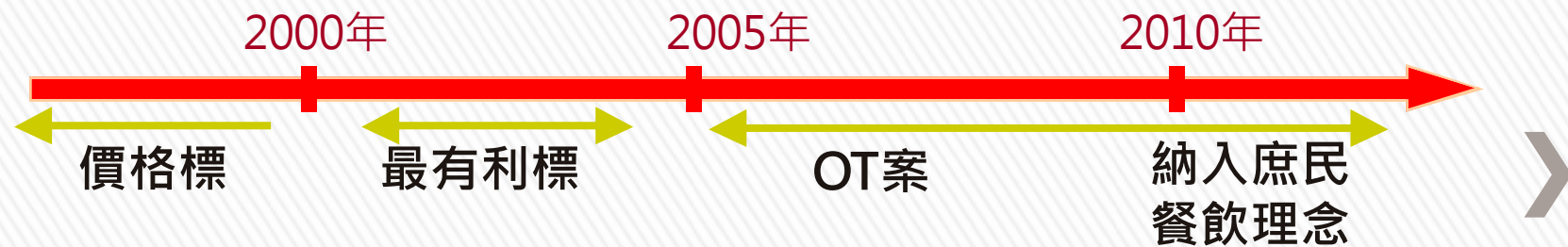


一、國道服務區委託經營簡介



1、國道服務區經營權招標模式演進

- 2000年以前，服務區經營權取得皆採**價格標**，由於惡性競爭的結果，往往因為取得經營權之權利金比例過高，廠商必須降低服務品質及提高商品售價方能獲利，導致服務區屢遭用路人詬病，並留下不佳的印象。
- 2000年開始，高公局國道服務區經營權，改採**最有利標方式**，由有意經營之廠商提出服務區投資計畫書後，再由甄審委員會評定最優申請人取得，但僅限營業賣場的經營區域。
- 2005年起採依**促參法OT案委託經營管理方式招標**，並包括相關整體環境及委託管理事項。
- 2010年起調降權利金幅度，將**庶民餐飲**列入經營理念中。



2、高公局服務區的委託經營管理基本原則

以「服務導向」作為服務區經營管理政策，本著提供「庶民餐飲」、「人文關懷」、「鄉土融合」、「社會回饋」的理念，落實平價策略，再以創新服務塑造各具特色的高速公路服務區。

庶民餐飲

平價優質的餐飲美食

人文關懷

地方人文的區站主題

鄉土融合

一區站一特色的目標

社會回饋

社會公益與弱勢關懷



3、開創三贏的契機



- 小而美的政府
- 加速公共建設
- 節省政府支出

- 優質的公共建設
- 滿意的服務品質

- 透過投資經營而獲利
- 獲得金擘獎肯定，為永續經營加分

4、國道服務區OT案簡介

基本規劃

國道服務區基本規劃設有：
旅客服務中心（含休息大廳、餐廳、便利超商）、公廁、停車場及加油站等基地附屬設施。

經營期間

新東陽股份有限公司取得國道三號清水服務區OT案，經營期間為六年，自97年09月1日起至103年08月31日止，高公局有展延必要時可通知展延經營管理最長以1年為限。

新東陽股份有限公司取得國道三號關西服務區OT案，經營期間為六年，自100年06月1日起至106年05月31日止；而經高公局依委託經營管理契約之營運績效評估及優先議約相關規定評估為得優先議約者，得於委託經營管理期間屆滿15個月前，依該章規定向本局提出優先議約，惟期間不得超過2年。

契約規範

由政府提供主體建築、空調及電力設備；內部之所有生財設備、裝潢、氣氛佈置，以及外部的環境清潔與綠美化、區站安全維護及公廁清潔等委託管理項目，均由廠商規劃投資。

權利金 繳交

關西服務區：

權利金包括「定額權利金」及「經營權利金」二部份，民間機構應依委託經營管理契約約定，按月繳交權利金，取消最低權利金金包底制，並分六級距。積極性的限制對協力廠商的抽成權利金與費用。



5、國道服務區委託經營項目

關西服務區：

- (1) 餐廳及零售專櫃及便利超商。
- (2) 知名連鎖加盟之中式餐飲或西式速食協力經營事項。
- (3) 其他經本局核准之經營項目。
- (4) 嚴格禁止之經營項目及行為：
 1. 販售酒、檳榔、造成煙霧及異味之燒烤食品（設有排煙淨化設施，不致引起不悅者，不在此限）。
 2. 販售經主管機關認定違反法令之報紙、雜誌、書籍、光碟片、電子產品。
 3. 販賣違禁品或經政府法令或甲方禁止販賣之物品或食品。
 4. 有關色情、暴力、迷信、違背善良風俗等行為或內容。
 5. 有關各政黨等活動與行為。
 6. 利用服務區進行不當營利、破壞本局形象之行為。



6、委託管理項目

- (1) 環境清潔維護與廢棄物處理清運。
- (2) 景觀植栽綠美化維護。
- (3) 公廁清潔維護、設施補強及公廁設施損壞更換、修繕（正常使用損耗之零星修繕）。
- (4) 交通維持及保全。
- (5) 基地範圍內建築物附屬設施維護管理、修繕（正常使用損耗之零星修繕）。
- (6) 消防設備維護管理。
- (7) 國道資訊補給站。
- (8) 服務台。

7、投資金額

投資金額、投資項目及完成投資期程應於營運財務計畫中列出，自營運開始日起1年內，投資金額不得少於總投資金額（含稅）之二分之一，且投資計畫書所列投資項目及總投資金額須在5年內執行完畢。



8、POS系統與監視控管

乙方必須於甲方授權代表人指定之辦公室設置一部與主機同步之POS終端機供甲方授權代表人稽核之用。且乙方設置之POS系統與數位監視器系統，其顯示器須合併為一，其軟體運作必須具備即時功能，即每筆進、銷、存貨，於乙方及甲方授權代表人辦公室連線之終端機均可即時同步顯示。且顯示器須具備顯示所有收銀台及全螢幕顯示單一收銀台作業及定格放大之功能。



9、國道服務區經營評(估)鑑作業

- 高公局為督促經營廠商依照經營管理執行計畫書用心經營，提昇服務品質，展現服務績效及滿足旅客需求，另訂「交通部臺灣區國道高速公路局服務區經營廠商評(估)鑑作業須知」辦理營運績效評(估)鑑。
- 經服務區督導委員會年度評(估)鑑後，成績優良者可獲頒特優或優等獎牌。

滿意度及神秘客調查	+	評估委員現場考評	=	評鑑成績
半年計分一次		每半年現場考評一次		年度合計
20%+20%		60%		100%



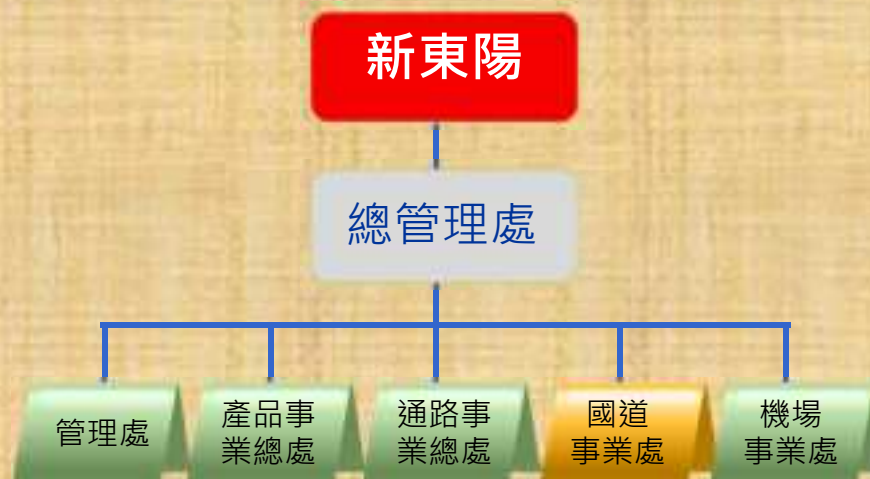
二、金擘獎申請之經驗談



1、廠商組織結構與運作

新東陽成立於1967年，始終以**創新傳統美食文化**為己任，並以中華美食文化的代言人自許，**積極將臺灣多元豐富的文化特色推展至全世界**，現已成為橫跨生產、流通、零售、特許經營等多角化經營的集團。

新東陽長期經營國道服務區，**基於用路人服務的特殊性**，特別成立**國道事業處**，專責國道服務區經營管理與規劃，提供用路人最優質的服務。



2、企業優良認證



- 食品業第一家通過 ISO9001 認證。
- 95年通過GSP認證，為國道經營團隊最早通過認證者。
- 第一家接受經濟部商業司及工研院輔導完整加工食品流通履歷追蹤示範廠商。
- 國道經營團隊中，唯一榮獲經濟部「台灣百大品牌」的企業。

3、國道服務區經營經驗與實績



前中壢服務區 「現代桃花源」

- 96年榮獲行政院公共工程委員會第五屆金擘獎民間經營團隊獎「特優」



南投服務區 「原民美樂地」

- 92、96、97、98榮獲國道服務區評鑑第一名，97、98年更榮獲「特優」
- 94年榮獲行政院公共工程委員會第三屆金擘獎民間經營團隊獎「特優」



關西服務區 「樂活客棧· 關西新風情」

- 89年~93年首次經營期間，5年內即榮獲3次服務區評鑑第一
- 經營第一年(100年)榮獲高公局服務區營運績效評估「特優」
- 101年榮獲行政院公共工程委員會第十屆金擘獎民間經營團隊獎「特優」



唯一以國道服務區榮獲三次金擘獎特優、十二年內共獲得七次評鑑第一名。

第一名的經營團隊，打造一流的國道服務區

3、國道服務區經營經驗與實績



西螺服務區
「光與影
文化西螺」

- 95年仍為高公局服務區督導委員會評鑑最後一名，96年新東陽接手經營後，即大幅躍升為第三名，經營間成績均保持評鑑優等及服務區前段班。
- **100年**榮獲行政院公共工程委員會第九屆**金擘獎**民間經營團隊獎「**優等**」



清水服務區
「清水光點·
臺灣飛帆」

- 100年榮獲高公局服務區營運績效評估「**特優**」
- 98年榮獲交通部金路獎站場環境維護類**第一名**
- **101年7月**天下雜誌金牌服務大賞，國道服務區首次納入評比，在國道服務區中排名**第一**



新東陽產品介紹(一)

40年來，新東陽核心產品如肉乾、烏魚子、鳳梨酥等代表性產品，廣受國內外消費者熱愛，更是政府首長贈送外賓及出訪餽贈友邦首長的伴手禮。



新東陽產品介紹(二)

土特產行銷，更是新東陽的核心能力。新東陽努力蒐集並推廣全台灣各地最具特色的土特產品，如台中自由路25號太陽餅，南投信義鄉的梅子特產...等，在國際機場成功的打開知名度更將這成功的經驗複製在國道服務區及全省門市通路展售，將台灣土特產品之美推廣至全世界。



新東陽機場與門市通路介紹



桃園機場第一航廈3F環島特產旗艦店



新東陽忠孝門市

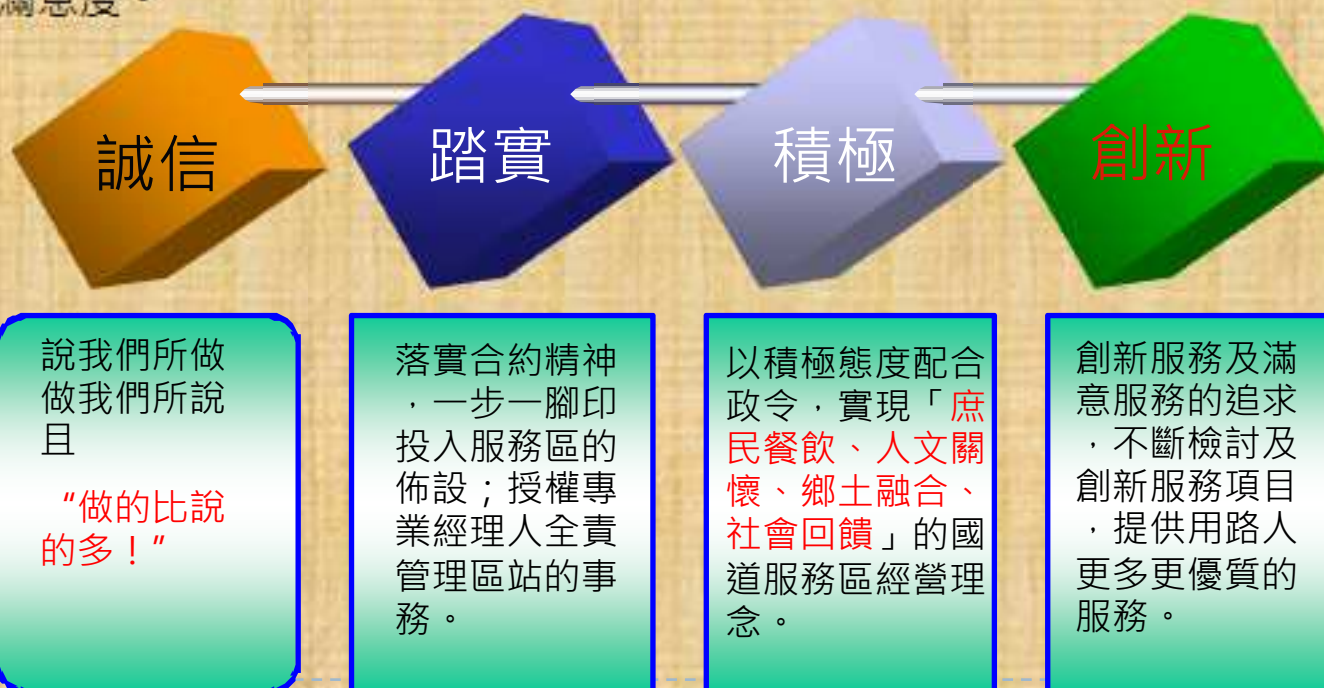


桃園機場第一航廈B1美食廣場



5、新東陽服務區經營理念與願景

- ▶ 秉持「誠信、踏實、積極、創新」的企業核心價值觀，用心投入建設
- ▶ 將國道服務區視為品牌經營，並以「前瞻性」、「服務導向」觀點全心投入規劃
- ▶ 落實高公局「服務導向」、「一區站一特色」及「庶民餐飲、人文關懷、鄉土融合、社會回饋」的經營理念。
- ▶ 以創新服務塑造各具特色的高速公路服務區的經營管理定位，與政府共同創造民眾更高的滿意度。



6、申請前的準備

一、先決定是否真的有決心參加金擘獎

二、溫故而知新：詳閱金擘獎申請作業須知

三、凝聚全員共識，為爭取榮譽共同奮鬥

四、了解自身優勢，詳盡蒐集各項佐證資料

五、參與工程會說明會，汲取得獎廠商的申請經驗

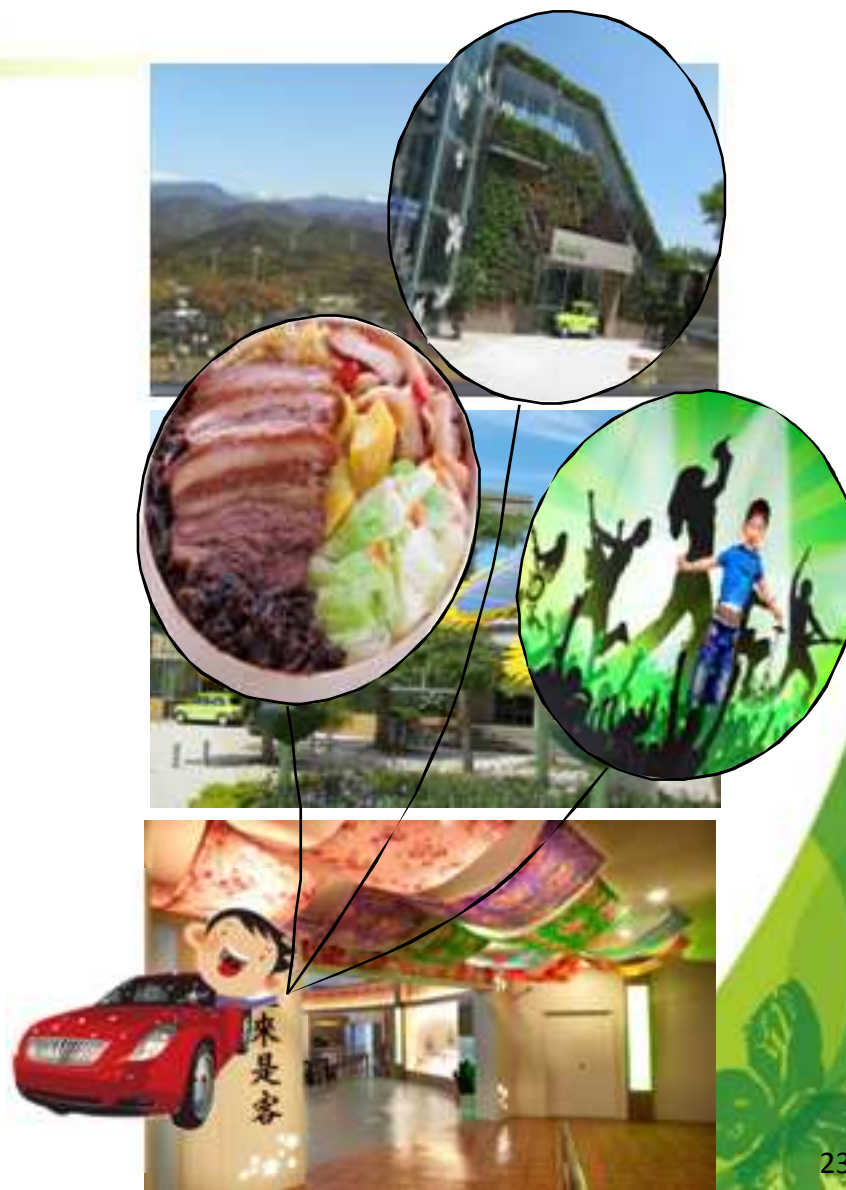
三、關西服務區營運經驗分享

關西現在

樂活客棧，關西新風情
讓關西服務區亮了起來！

關西服務區的美，是得天獨厚的
美，我們以珍惜自然、愛護地球的
樂活概念；減少專櫃的使用空
間，融合關西在地的元素，用自
然陽光、熱情活力把關西服務區
點亮起來，打造清新且充滿朝氣
的客家風情區站，讓用路人來過
後會自然喜歡上關西服務區。

「關西便當」成功地實踐庶民餐
飲政策的第一步，新東陽採自營
方式，以改變用路人的刻板印象
為目標，創新國道服務區的美食
新里程。





CHAPTER **1** 經營理念與策略

關西服務區簡介

關西服務區成立於民國82年8月28日，位於國道3號南下76.8K處，總面積約23公頃，位於新竹縣客家小鎮—關西鎮，為北區最大服務區。

新東陽以用路人的需求作為出發點，善用服務區綠地並結合客家元素為設計概念，將環保樂活的生活態度融入於自然景觀與休憩空間中，將本站打造一個讓用路人完全放鬆的關西樂活客棧。



現在「樂活客棧·關西新風情」的關西服務區

關西服務區主要營運內容(一)

1 用路人服務

服務台提供各項資訊諮詢、廣播、兌換零錢、回數票、電話卡代售；國道資訊補給站提供交通安全、即時路況及觀光旅遊等資訊。



2 超商賣場

販售用路人行旅必需的各式熟食、飲料、休閒食品、旅行用品以及新竹在地、客家和全國知名農土特產...等商品。



關西服務區主要營運內容(二)

3 餐飲服務

提供媲美百貨公司美食街餐飲品質的用餐環境及餐飲品質，並兼顧庶民餐飲與地方特色的各種美食餐點。



關西服務區主要營運內容(三)

4 土特產販售

結合新竹地區地方單位及產業。邀請當地及全國具知名度的名店至本站設置專櫃，或將商品導入服務區展銷販售，服務國道用路人。



關西服務區主要營運內容(四)

5

輕食點心專櫃

歡樂輕食、飲品專櫃



關西服務區主要營運內容(五)

6 百貨專櫃



空間創意特色(一)

以自然樂活的休憩空間讓用路人輕鬆休閒

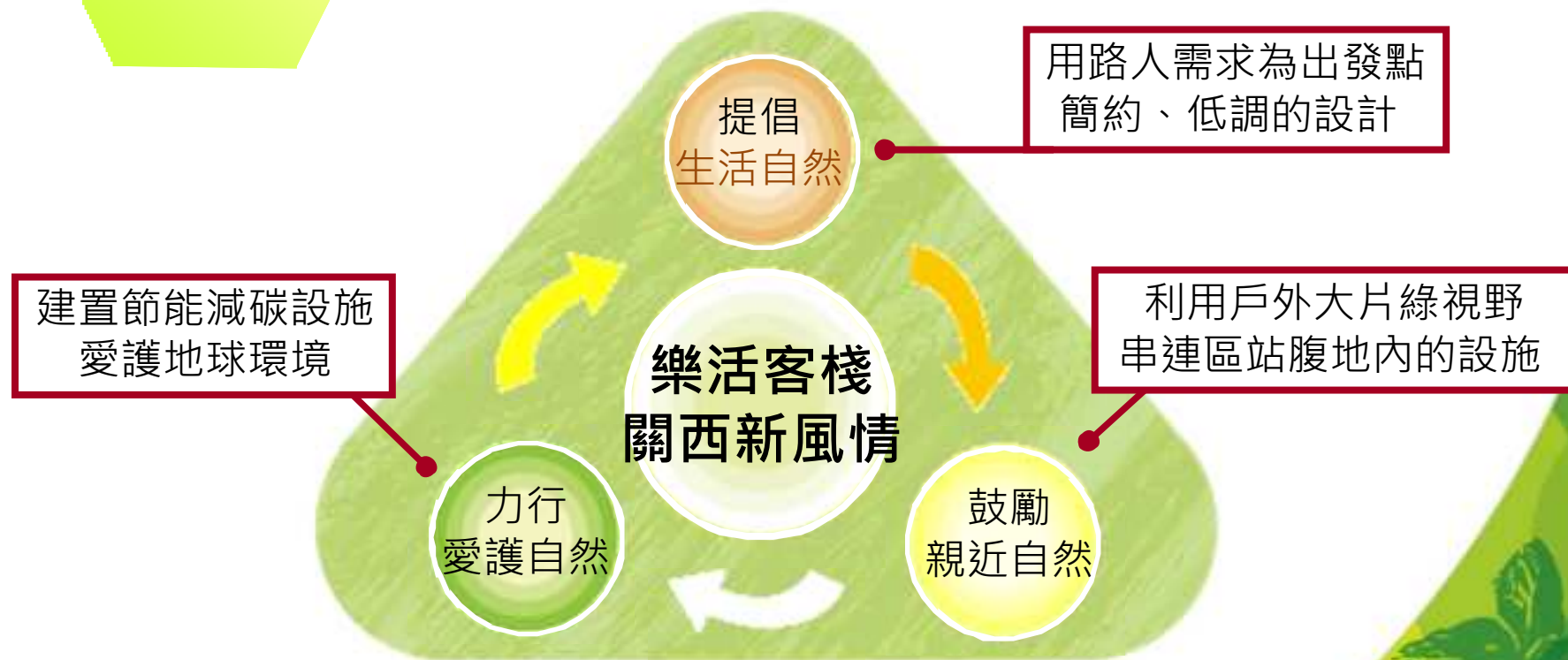
我們以「樂活客棧·關西新風情」為區站主題，結合本站群山環繞的美景及腹地廣大的綠帶，以及關西客家樂天知命的文化，讓用路人體驗自然美景與樂活休憩空間。



空間創意特色(二)

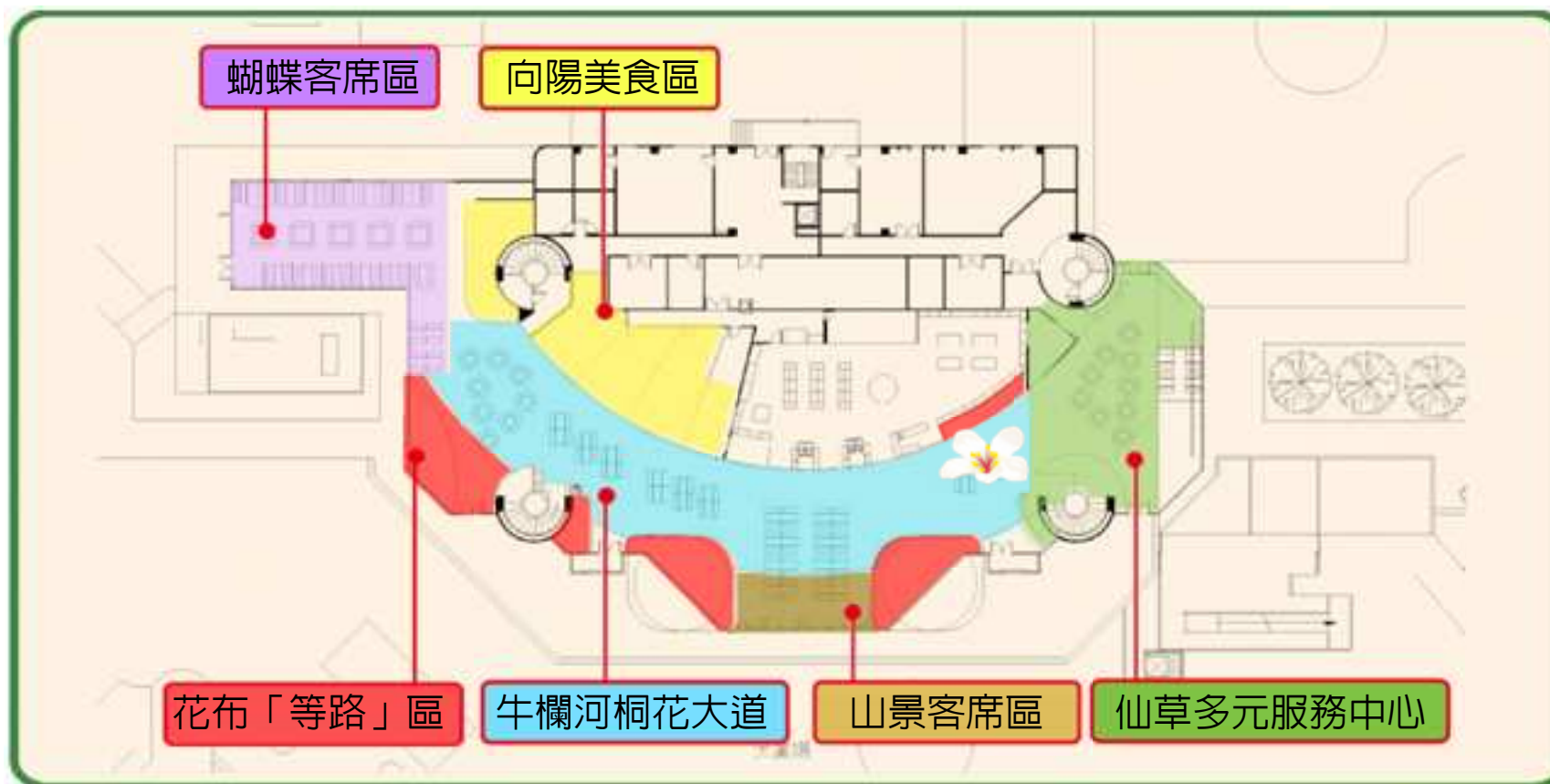
把自然景觀
還給用路人

具備「群繞的山景與腹地廣大的綠帶」得天獨厚的條件
並融合了客家「樂天知命與珍惜自然資源」的精神



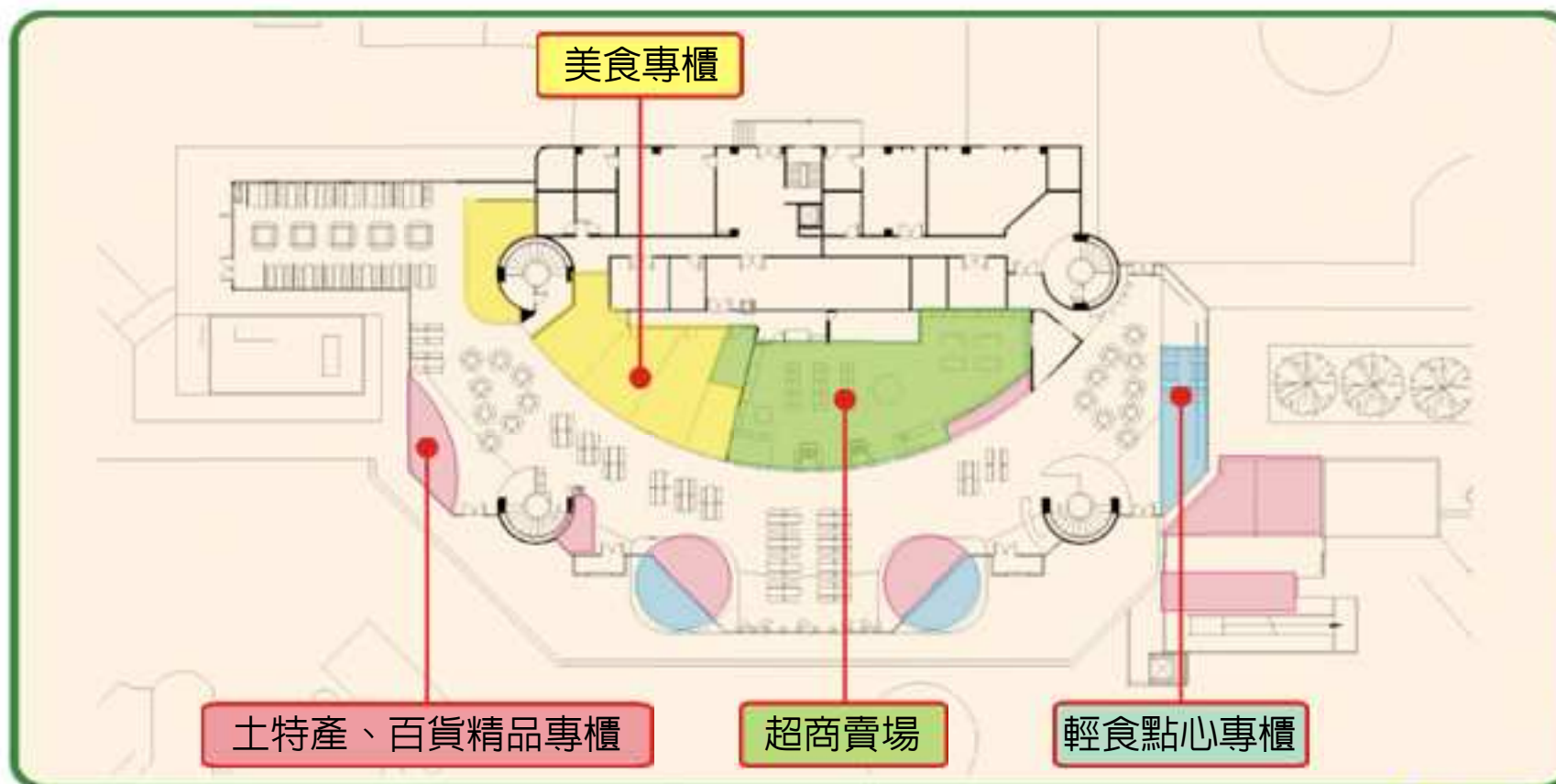
室內主題空間配置(一)

一樓服務大廳：以關西在地特色為設計元素



室內主題空間配置(二)

動線舒適流暢；配置多元豐富具特色



人文創意特色

以豐富的在地文化內涵塑造服務區特色

一樓服務大廳結合關西在地東安橋、牛欄河、仙草、蝴蝶、桐花...等意象，讓用路人感受關西地方風情；二樓入口融合客家門廳，整體空間設有客家文化園地、客家擂茶展售區...等，讓用路人體驗客家豐富的文化內涵。



商品創意特色

以平價多樣的商品特色吸引用路人

設置「客家農土特產專區」，推廣關西及在地農土特產及客委會所輔導的文創特色商品，導入三商巧福、海瑞損丸...等平價美食餐飲，讓用路人享受質優價實的國道庶民美食，實踐高公局「庶民餐飲」經營理念。



服務創意特色

以創新貼心的多元服務滿足用路人

服務台除提供路況查詢及旅遊諮詢、回數票販售等基本功能外，還提供傳真、影印...等多元服務。



- 諮詢服務
- 上網服務
- 手機充電站
- 量血壓
- 眼鏡清洗服務
- 販賣回數票
- 電話卡販售
- 提供寵物籃
- 夜間護送取車服務
- 互動觸控裝置
- 嬰兒車輪椅提供
- 感應洗手機
- 氧氣緊急救護
- AED設置

關西服務區的轉變(一)

現況



將落地窗前的專櫃撤除，設置「山景客席區」，把遠方美麗的雪山風景還給用路人

過去



過去服務大廳觀景落地窗美景被專櫃遮蔽

關西服務區的轉變(二)

現況



現在寬敞的超商賣場

過去



過去擁擠的超商賣場

關西服務區的轉變(三)

現況



現在明亮的仙草多元服務台

過去



過去的服務台

關西服務區的轉變(四)

現況



過去



過去的客席區

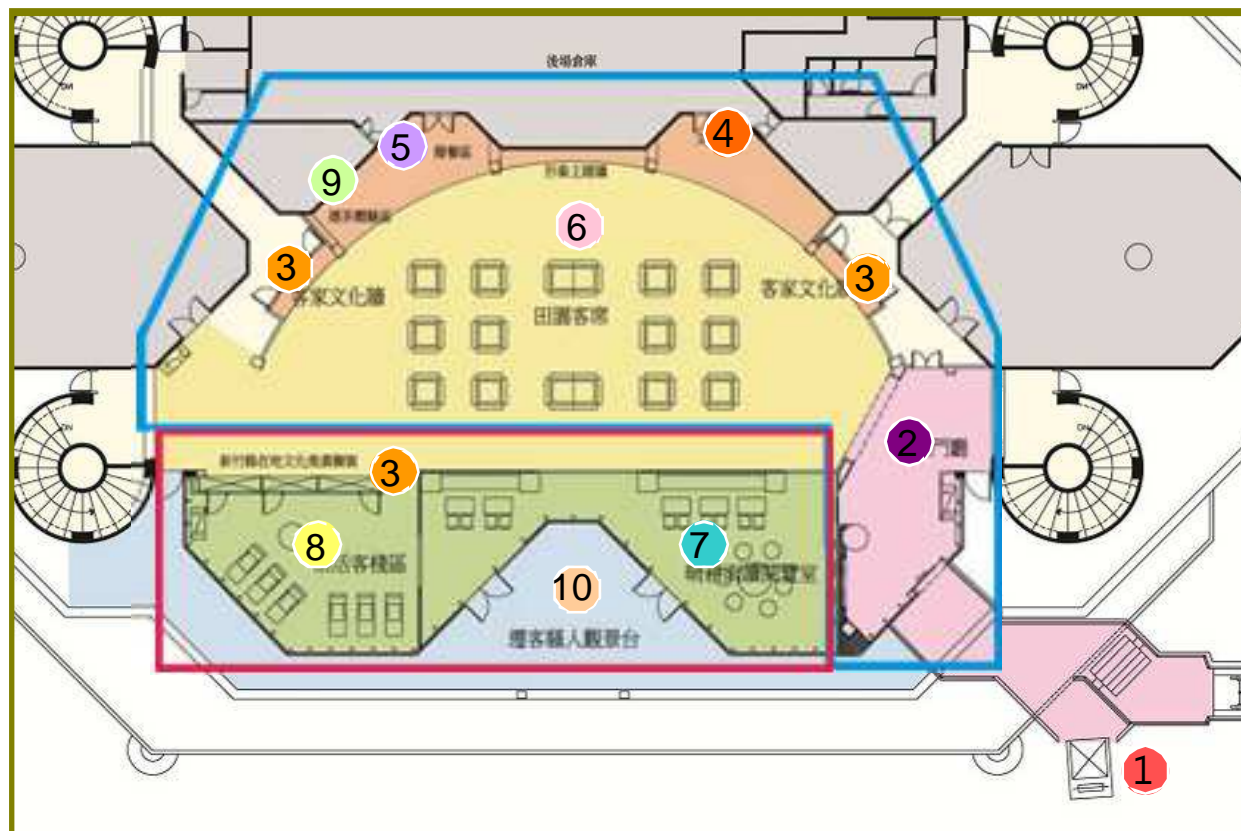
現在寬敞的蝴蝶客席區及澤蘭蝴蝶谷

蝴蝶客席區隔著明亮落地窗與澤蘭蝴蝶谷兩兩相對，在此處用餐的用路人可以同時欣賞澤蘭蝴蝶谷植栽與飛舞的蝴蝶。

關西服務區的轉變(五)

2樓

以客家文化為設計元素



1 花雨景觀電梯

文化

2 客家門廳

3 客家文化園地

4 客家文創專區

5 客家簡餐

6 田園客席區

休憩

7 晴耕雨讀閱覽室

8 樂活客棧區

9 客家插茶展售區

10 觀山露台

過去與現在的關西服務區二樓

過去



過去關西服務區的2F

現況



寬敞且充滿客家文化氣息的關西服務區2F

文化

客家文化傳承與互動、客家美食體驗

親近客家的哈客空間 **客家門廳**
觸控式客家文化互動裝置螢幕

客家美學再現 **客家文化園地**
玻璃櫃展示客家文化與歷史文物

特色客家商品 **客家文創專區**

客家餐飲文化 **客家簡餐.擂茶**



休憩

國道服務區休憩機能的再現與創新

服務區休憩空間 **樂活客棧區**

為提供用路人休憩的空間，特別規劃專區，讓用路人能坐或躺，閉目養神。




靜逸的閱讀空間 **晴耕雨讀閱覽室**

心靈的放鬆區，提供舒活知性雜誌書報，舒適的座席，營造輕鬆閱讀空間。

綠色花園戶外景觀 **觀山露台**





CHAPTER **2** 經營成效與服務品質

契約約定事項之達成情形與配合度

投資金額6,800萬已全數投入執行完畢，**累計投入金額達8,600萬元。**

整體空間以樂活客棧為主，結合關西地方特色打造關西新風情

庶民餐飲的領頭羊，引進三商巧福、海瑞擲丸，自營關西便當。

環保樂活的教育園地：3R環保概念園、向日葵太陽能板、植生牆



本案承諾事項皆已完成

具體經營成效概述(一)

新東陽於100年6月取得經營權後，經歷3個月裝修期，並於10月完工開幕後，不僅近七個月平均月營收立刻大幅超越前廠商最後一年同期平均月營收約22%，第一年實際損益更超越投資計畫書目標值3.4倍，顯示新東陽優越營運管理能力。

具創新性之經營理念及作為，促使營運 績效良好或顯著之具體事蹟(二)

國道便當新「味」來-現點現做的「關西便當」

秉持服務區便當可以「現點現做、美味即食」，新東陽專案開發「關西便當」，網羅最道地客家菜色，以超值優惠價格，讓用路人品嚐在地關西客家風味。



引起國道排隊熱潮的關西便當



客家鹹豬肉便當
特價55元



梅干扣肉便當
特價55元

具創新性之經營理念及作為，促使營運 績效良好或顯著之具體事蹟(三)

平價餐飲的典範 - 「知名品牌、在地風味」

導入全國最大牛肉麵連鎖「三商巧福」及新竹在地知名品牌「海瑞擷丸」...等平價優質餐飲，實現「庶民餐飲」政策，價格比照新竹大專院校周邊商圈店面，打破用路人認為國道服務區餐飲售價較貴的刻板印象。




與全國連鎖商店販售價格
一致，牛肉麵79~99元



服務區 30元/250g
學區 30~35元
240~300g

服務區 35元/210g
廟口 35元/210g

服務區 25元/32g(2顆)
學區 20~35元
20~28g(2~3顆)

The background is a solid yellow color with several overlapping diamond-shaped patterns. Each diamond contains a white geometric pattern of circles and lines. A large, bold, dark yellow number '3' is positioned on the left side of the text. The text 'CHAPTER' is in a smaller, bold, black font, and the Chinese characters '經濟與財務效益' are in a large, black font.

CHAPTER **3** 經濟與財務效益

帶動周邊地區發展之事蹟

新東陽遴選客家及新竹地區最具特色的土特產等商品設立專區販售，並邀請知名廠商設立銷售據點，經營第一年已為當地創造超過3,800萬元的商機，佔本站營收14%，並導入600多項特色商品。



創造就業機會及當地居民就業比例

本站包含新東陽正職、專櫃廠商、清潔及保全等，目前創造了約180個工作機會，並優先聘任關西及新竹地區的民眾，目前任用當地民眾比例高達85%。



有助於節省政府支出之事蹟

節省政府支出項目	節省費用
裝修及改造工程費用	86,669,771
用人費用	34,916,913
清潔維護費用	16,425,880
電費	6,304,519
保險費	299,921
總計	144,617,004

截至101年6月，關西服務區總計已為政府節省1.44億元支出

增加政府財政收入之事蹟

累計至101年6月，關西服務區累計已繳交高公局約2,812萬的權利金，已繳交及申報之政府的營業稅總計達1,282萬，總計經營第一年至少已經增加政府收入超過4,000萬。

增加政府收入事蹟	增加收入金額
已繳交權利金總額	2,812萬
已繳交及申報之政府營業稅	1,282萬
已增加政府收入	4,094萬



CHAPTER

4

社會(含公益)效益

改善生活環境品質之事蹟(一)

1 節能減碳(1)

將原本戶外的簡易賣場改建為3R環保概念園，讓用路人學習愛護地球。

過去



過去戶外簡易賣場

現況



將服務大廳整修時拆下的舊建材興建成的3R環保概念園，不僅可讓用路人歇腳休息，也可了解各種資源回收方式，學習如何愛用地球。

改善生活環境品質之事蹟(二)

1 節能減碳(2)

室外設置向日葵追日型太陽能板，是節能減碳最佳示範，將產生的電力提供庭園燈內使用，發電量均顯示於服務台螢幕。



植生牆適度包覆樓梯外側，可適度降低內部熱度，讓用路人更舒適。



改善生活環境品質之事蹟(三)

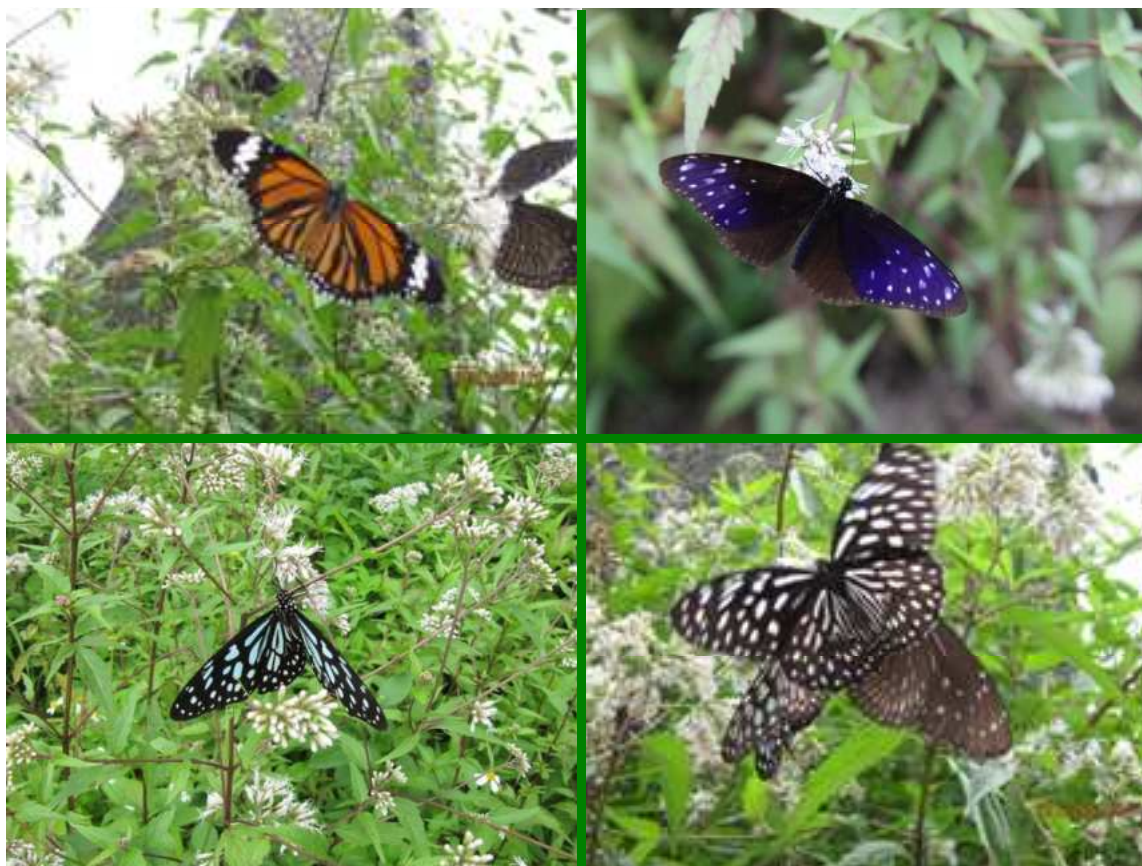
2 區站景觀綠美化

景觀綠美化均由新東陽指定有園藝專長的專人維護，帶給用路人綠意盎然的自然環境。



改善生活環境品質之事蹟(四)

在關西服務區發現紫斑蝶-群蝶飛舞



CHAPTER **5** 其他特殊貢獻

大客車小賣場重新裝修

將大客車販賣部重新裝修，並增加商品品項，滿足大量搭乘遊覽車在此下車休憩的用路人



增建大客車販賣部旁的女性廁所

大客車販賣部旁增建女性廁所22間，解決了女性用路人排隊等候上廁所的擁擠狀況



未增建廁所前女性用路人於女廁前大排長龍等候上廁所的擁擠狀況



新建22間優質的女廁，解決了女性用路人排隊如廁的困境



結語

自政府開放民間參與公共建設以來，新東陽公司即積極參與，並充份發揮民間廠商經營管理能力與效率，提升公共服務品質。

未來，我們將持續秉持「誠信、踏實、積極、創新」的企業經營理念，並以品牌經營的精神，與政府共創更高的民眾滿意度。





簡報完畢



敬請各位貴賓指教