

人文高速

——甘肃高速公路标准化管理研究



杨咏中 王繁己 编著



甘肃文化出版社

人文高速

——甘肃高速公路标准化管理研究

杨咏中 王繁己 编著



甘肃文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人文高速：甘肃高速公路标准化管理研究 / 杨咏中，王繁己
编著. --兰州：甘肃文化出版社，2011.8
ISBN 978-7-5490-0256-6

I. ①人… II. ①杨… ②王… III. ①高速公路—标准化管理—研究—甘肃省 IV. ①F542.842

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 160200 号

人文高速——甘肃高速公路标准化管理研究

杨咏中 王繁己 编著

责任编辑 / 原彦平 史春燕

装帧设计 / 史春燕

出版发行 / 甘肃文化出版社

地 址 / 兰州市城关区曹家巷 1 号

邮政编码 / 730030

电 话 / 0931-8454870

网 址 / www.gswenhua.cn

经 销 / 新华书店

印 刷 / 甘肃省人民政府办公厅印刷厂

厂 址 / 兰州市城关区中央广场 1 号

开 本 / 787×1092 1 / 16

字 数 / 115 千

印 张 / 15 插页 8

版 次 / 2011 年 8 月第 1 版

印 次 / 2011 年 8 月第 1 次

印 数 / 1-1000

书 号 / ISBN 978-7-5490-0256-6

定 价 / 38.00 元

如发现印装错误,请与印刷厂联系调换

前 言

标准化管理是现代社会经济管理的重要组成部分，代表着社会经济管理水平，是社会生产力发展的标志之一。大量实践证明，推行标准化管理是推动技术进步、产业升级、提高产品质量、工程质量和服务质量，加速推进工业化、融入全球化、迈向信息化的重要技术基础。将标准化管理引入高速公路管理服务领域，推动高速公路管理服务产业的现代化、集约化、规范化和人性化，是加快推进交通运输发展方式转变、构建以服务为核心的综合运输体系的迫切要求，高速公路管理部门义不容辞，社会公众强烈呼唤。

高速公路是综合运输体系的重要组成部分，起着承上启下、连接左右的中枢作用。高速公路标准化管理是实现综合运输现代化的重要标志，代表着现代交通运输业的行业形象。当前，甘肃省高速公路的建设规模逐年加大，高速公路通车里程突破 2000 公里。随着通车里程的不断增加，如何在高速公路管理和服务中充分体现“以人为本、以车为本、以路为本”的先进理念，如何使高速公路的管理和服务更人性化、规范化、标准化，切实为社会提供更畅通、便捷、安全、优质的出行服务，适应时代发展和公众需求，成为交通运输管理部门值得研究的一项新课题。

近年来，甘肃省交通运输部门认真贯彻落实科学发展观，立足实际，创新理念，从高速公路收费、养护、路政、服务

区和客运等方面积极探索并开展高速公路标准化管理研究，在此基础上引入标准化管理、流程再造、系统科学等先进的理念和方法，充分发掘、总结、提炼甘肃省交通运输行业在收费管理、养护管理、路政管理、服务区管理和客运管理方面的核心价值理念，通过整合、升华与创新，着眼现在和未来，构建了符合高速公路事业发展要求的标准化管理理论体系、制度规范体系和精神文化体系，形成了具有行业特色和时代特征的标准化管理体系，增强了行业发展的生命力、凝聚力和创造力。这是全省交通运输行业不断探索、勇于实践的智慧结晶，也是落实科学发展观的具体体现，更是新形势下实现交通运输业跨越式发展的创新之举。

“十二五”时期，既是推进全省高速公路跨越式发展的关键时期，也是实现甘肃省交通运输业科学发展的战略机遇期。面对新形势、新挑战、新任务，需要交通运输管理部门进一步增强历史责任感和时代紧迫感，深入贯彻落实科学发展观，以科学的理念和创新的精神积极推进高速公路精心化管理、高品质服务，为全省交通运输事业跨越发展作出新贡献。

2011年8月

目 录

第一章 甘肃高速公路标准化管理概论	(1)
第一节 标准化及高速公路标准化管理体系概述	(1)
第二节 标准化管理理论对高速公路标准化管理的启示	(5)
第三节 高速公路标准化管理概述	(12)
第四节 甘肃省高速公路发展现状	(21)
第五节 甘肃高速公路标准化管理体系	(25)
第二章 高速公路收费运营标准化管理	(29)
第一节 高速公路收费运营标准化管理理论创新	(29)
第二节 高速公路收费运营视觉形象识别系统开发应用	(47)
第三节 高速公路收费运营标准规范和 workflows再造	(51)
第四节 甘肃省高速公路收费运营标准化管理的实践	(60)
第三章 高速公路养护标准化管理	(64)
第一节 高速公路养护标准化的概念内涵和作用	(64)
第二节 高速公路养护标准化管理的内容	(66)
第三节 高速公路养护标准化管理的定位及目标	(68)
第四节 高速公路养护标准化管理准则	(74)
第五节 高速公路养护标准化管理规范	(80)
第六节 高速公路养护标准化管理的启示	(82)
第四章 高速公路路政标准化管理	(85)
第一节 高速公路路政标准化管理理论创新	(85)

第二节	高速路政行业视觉·····	(101)
第三节	高速路政行业标准化管理标准和服务规范·····	(106)
第四节	高速公路路政标准化管理的实践·····	(115)
第五章	高速公路服务区标准化管理·····	(121)
第一节	甘肃省高速公路服务区经营管理现状·····	(121)
第二节	高速公路服务区标准化管理的理论基础·····	(126)
第三节	服务区标准化管理的特征及创新思路·····	(132)
第四节	高速公路服务区内部管理体系设计·····	(139)
第五节	高速公路服务区标准化服务规范·····	(152)
第六章	高速公路客运标准化管理·····	(168)
第一节	高速公路客运标准化管理理论·····	(168)
第二节	高速公路客运视觉形象识别系统开发应用·····	(178)
第三节	高速客运标准规范与工作流程再造·····	(180)
第四节	高速客运标准化管理的实践·····	(203)
第七章	实施高速公路标准化管理的对策·····	(207)
第一节	实施收费运营标准化管理的对策·····	(212)
第二节	实施高速养护标准化管理的对策·····	(215)
第三节	实施路政执法标准化管理的对策·····	(219)
第四节	实施高速服务区标准化管理的对策·····	(222)
第五节	实施高速客运标准化管理的对策·····	(229)
参考文献	·····	(232)
后记	·····	(235)

第一章 甘肃高速公路标准化概述

标准化在社会经济发展中发挥着重要作用，随着社会经济不断的发展，对标准化要求也会越来越高。具体来说，标准化在推动技术进步、产业升级、提高产品质量、工程质量和服务质量，加速推进工业化、融入全球化、迈向信息化的起着重要促进作用。因此，将标准化理念和方法引入高速公路管理服务领域，有助于推动高速公路管理服务产业的现代化、集约化、规范化和人性化发展，有助于高速公路经营管理理念和工作方式的转变、加快推进交通运输发展方式转变、交通运输服务理念和服务方式的转变。

第一节 标准化及高速公路标准化管理体系概述

随着社会和经济的知识化、专业化、全球化和复杂化发展的进程，标准化在社会经济发展中作用，在不同领域和行业具体应用也体现出新的标准和要求。尤其是政府、企业、金融机构以及交通运输和旅游部门等行为主体通过其标准化的发展来促进对社会经济资源的有效利用、减少行为主体各种运营成本、纠正负外部效应和信息不对称现象。

一、现代标准化产生的背景及涵义

标准化是人类社会在实践中逐渐形成和发展起来的一门研究做什么、为谁做和如何做的学科。人们对标准化的认识、研究与应用随着经济发展也在逐步的深入，尤其是国际、国家、地方、产业、行业部门标准化进程对国际一体化、国家的产业化、行业化产生深刻的影响。

（一）现代标准化产生的背景

20 世纪 80 年代信息和通信技术迅速发展，拉开了新一轮的标准化进程，如 IBM 所倡导的个人电脑 IBM 标准，以计算机兼容性和接口标准的规范化，促使国际互联网络的技术和相关产业的发展。

20 世纪 90 年代后，电子、生物工程、航天、超导材料等高新技术

日益产业化与现代技术进步使得产品功能和服务更加复杂化,这样迫使对这些产品和服务需要制定新的基本的规范和标准,促进生产产品和提供服务企业进一步的发展。如果没有制定标准和规范,企业的扩大再生产就存在制度障碍。

技术和经济各个领域发展也导致了对标准化和相关政策的需求增加,这样促使以国家或政府为主导的强制性标准化制度;其次由标准化组织、相关企业和其他相关机构本着一致同意和公开的原则制定的自愿性标准;第三类就是由单个公司自己制定的产业标准。

(二) 现代标准化的涵义

关于标准化的界定,国际标准化组织和专家给出不同的解释。

1. 桑德斯对标准化的解释

标准化是为了所有有关方面的利益,特别是为了促进最佳全面的经济,并适当考虑产品的使用条件与安全要求,在所有有关方面的协作下,进行有秩序的特定活动所制定并实施各项规定的过程。这是桑德斯在 1972 年出版的《标准化目的与原理》一书中的解释。

2. 国际标准组织的解释

国际标准化组织与国际电工委员会联合发布 ISO/IEC 指南 2 中定义为:

标准化是对实际与潜在问题做出统一规定,供共同和重复使用,以在预定的领域内获得最佳秩序的活动。

3. 我国 2002 年的解释

根据 GB/T20000.1—2002《标准化工作指南第 1 部分:标准化和相关活动的通用词汇》中的定义为:

标准化为在一定的范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用的和重复使用的一种规范性文件。

以上定义从不同侧面解释了标准化的涵义,我们总结以上观点并根据实践情况,认为标准化的涵义为:

标准化是指在经济、技术、科学和管理等社会实践中,对共同和重复使用,通过制订、颁布和实施统一标准,并获得最佳秩序、利益和社会效益的活动。

高速公路标准化管理是标准化的理念在高速公路行业的延伸与发

展，是形成最佳的管理秩序，提高社会效益和经济效益，提升高速公路行业整体品牌价值和形象的有效手段和途径。

二、为什么实施高速公路实施标准化管理

1. 形成高速公路行业的发展制度环境

高速公路行业发展制度环境形成的重要途径在于制定高速公路管理的标准，实施标准化管理，通过建立健全高速公路标准化管理制度，形成高速公路行业健康、有序的制度环境，这样不仅有利于降低高速公路经营管理的成本，进行资源优化配置，而且能减少资源的浪费。

2. 确保高速公路行业的服务质量，提高服务水平

高速公路行业采用标准化管理，能够硬化高速公路行业约束机制，促使其充分利用现有资源，“以人为本、以车为本、以路为本”实现高速公路行业服务质量与服务水平的提高。实施高速公路标准化管理，应建立标准化管理制度，加强工作人员培训，提高高速公路行业的职业道德、知识水平和服务水平。

3. 实现高速公路行业内涵式的发展

高速公路行业的发展有两种方式，一是外延式发展方式，即依靠增加投资来扩大规模的方式；二是内涵式发展方式，即依靠改善管理来挖掘行业潜力、增强活力和提高素质。高速公路行业实施标准化管理正是内涵式发展方式的体现，它的实施提高了高速公路行业的整体素质，使高速公路行业合理配置和利用现有的人力、物力、财力等各种资源，最大限度地挖掘高速公路行业潜力，提高整个行业服务质量和水平。

4. 高速公路标准化管理提供了创新的平台

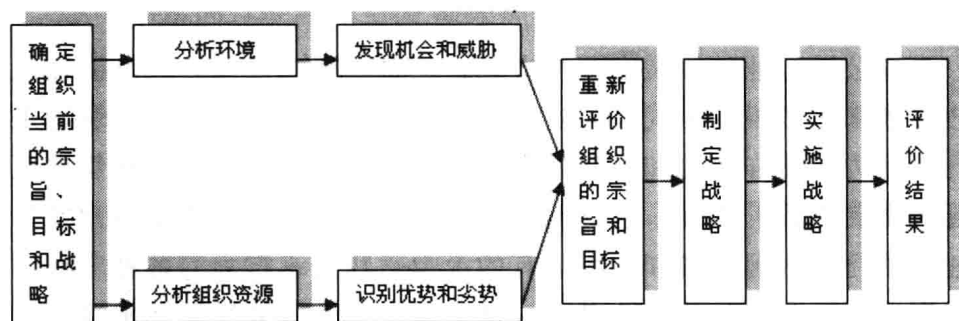
高速公路行业实施标准化管理不仅不会限制创新，而且为创新提供了一个平台。高速公路行业标准化过程本身就是知识和经验积累的过程。一项标准的产生需要做许多工作、经历许多环节、积累很多的知识和经验，而标准化过程就是普及化的过程，在这个过程中又有新的经验和技术的再创新，随着标准的修订，新的经验和创新成果又被纳入标准。因此，高速公路标准化管理是一种动态的标准化管理的过程，是一个标准制定—实施—修订的过程，也是管理的创新—普及—再创新的过程，这两种过程相辅相成，成为一种动态的标准化管理进程。同时，高速公路实施标准化管理由于减少了不必要环节，有助于提高工作效率。

高速公路标准化管理的创新内容主要涉及理论创新、流程再造以及管理规范等方面的内容。

5. 高速公路标准化管理具有战略意义

对高速公路实施标准化战略管理,是以高速公路整个行业为对象,具有全局性意义。全局性不是强调行业的某个部门、某个单位的重要性,而是通过高速公路标准化战略管理协调各个部门、单位来实现“人文高速”的理念和“以人为本、以车为本、一路为本”的目标。高速公路行业标准化战略管理实施的主体是高层管理人员,高层管理人员通过标准化管理和制度化方式利用高速公路行业的现有资源即人力、物力、财力以及外部资源,做出具有长远性和未来性战略选择和规划,提高高速公路经营管理水平、服务质量和品牌形象。

高速公路行业标准化战略管理具有重视高速公路经营环境建设,重视对现有资源开发利用,重视战略管理实施等方面的工作。具体过程如下:



高速公路标准化战略管理的实施过程图

综上所述,进行高速公路标准化管理,将有助于获得最佳的管理秩序,提高工作人员的综合素质、高速公路经营管理效率和水平,增强高速公路行业服务水平和功能,提升高速公路行业整体品牌价值和形象。

三、高速公路标准化管理体系

高速公路标准化管理体系,是以人文高速的理念为核心,以人为本、以车为本、一路为本的目标,按照一定的标准,科学规范的组成有机的整体。建立高速公路标准化管理体系有助于实施其战略意图,能够反映其整体性、全局性的要求,有利于将标准化管理应用于实践,提高高速公路标准化管理理论与实践结合,实现高速公路经营的动态标准化

管理。

高速公路标准化管理体系的内容主要包括高速公路收费运营标准化管理、高速公路养护标准化管理、高速公路路政标准化管理、高速公路服务区标准化管理和高速公路客运标准化管理等体系。

第二节 标准化管理理论对高速公路标准化管理的启示

标准化管理是现代科学管理的重要基础工作,实行标准化的管理有助于提高管理效率、生产效率、系统效益和最佳秩序。现代管理标准化的实践主要涉及质量管理标准化、环境管理标准化、安全管理体现标准化和企业管理标准化等方面。而标准化的基础理论研究主要包括现代管理科学、经济学等相关领域学科。

一、西方科学管理理论关于标准化的思想

西方科学管理理论产生于19世纪末20世纪初在美国逐渐形成和发展起来的,随着生产力的发展,生产技术日益复杂,生产规模和资本日益扩大,使得公司管理工作越来越复杂,传统的仅凭经验和主观臆断远不能适应企业管理发展需要。在这样背景下,泰勒(Frederick W. Taylor, 1856—1915, 弗雷德里克·温斯洛·泰勒)的科学管理思想便产生了,其核心思想是通过标准化、精细化和数量化的方法提高企业的劳动生产率。标准化是将生产工作的方式和方法制作成书面规章制度和标准操作流程。这些标准使工作变得更为常规化和程序化,并形成企业或行业竞争优势。精细化是根据生产过程环节,制定出科学的决策和管理办法。数量化是在生产过程中,在试验的基础上应用数学方法科学地制定出标准操作流程,提高生产效率。

泰勒科学管理理论和管理制度的内容包括:

1. 用科学管理方法提高劳动生产率

泰勒认为科学管理的核心是在生产中运用科学管理方法提高劳动生产率。科学方法就是把生产过程进行精细的分解,实行标准化操作和定量化管理,普遍的提高劳动生产率。

2. 实行标准化管理

标准化是工作是采用的标准化的操作方法,使用标准化的工具、机器、材料,按照标准操作规章制度等提高劳动生产率。

3. 选择第一流的职工

泰勒认为所谓第一流的职工包括两个方面：一是该职工的能力最适合他所从事工作；二是该职工从内心愿意从事这项工作。选择第一流的职工，主要是管理者的责任，主要做法是完善人力资源管理工作，使职工能力与其工作相互适应，并乐于本职工作。

4. 实行薪酬激励制度

制定标准定额是泰勒式管理的基础，在标准定额的基础上，实行新的薪酬激励制度，超过定额，其全部工作量均按高工资率支付报酬，没有达到的按低工资率支付报酬。薪酬激励的重点在于提高生产的工作效率。

5. 合作互利的精神革命

管理的目的应该是实现企业家最大限度的利益，同时也实现员工最大限度的利益，两者目标一致，因此双方应本着合作互利的精神，实现两者双赢的局面。科学管理的实质就是通过互利合作，提高劳动生产率，实现企业家和职工的利益最大化。

6. 职能分离

泰勒认为在生产与管理过程中，应把计划职能与执行职能进行分离。计划职能由管理层负责，执行职能由一线管理者和员工承担，同时在高层管理方面实行例外原则，即企业的高层管理人员应当把一般日常性事务授权给下级管理人员，而高层负责非常规事项和重要事项决策权和监督权。这使得企业日常业务工作标准化、制度化，使得下级人员有章可循。

泰勒科学管理理论的产生是管理从经验走向理论的标志，也是管理走向现代化、科学化和标准化的标志。

泰勒的标准化管理思想对甘肃省高速公路标准化管理的启示主要表现在运营收费标准化管理、养护标准化管理、路政标准化管理、服务区标准化管理和高速公路客运标准化管理等方面。甘肃省高速公路部门通过标准化、精细化和数量化的方法提高高速公路经营管理部门的服务水平和质量，提升高速公路行业的品牌形象，最终体现出高速公路行业“以人为本、以车为本、以路为本”的核心价值观和人文高速的理念。

二、量化管理理论中的标准化思想

量化管理（quantitative management），是指以数字为基础，用数

学的方法来考察和研究事物的运动状态和性能,对关键的决策点及操作流程,以求对事物存在和发展的规模、程度等做出精确的数字描述和科学控制,实行标准化操作的管理模式。

量化管理的理论基础有三个:一是科学管理理论;二是实证主义或者说实证哲学;三是科学主义。量化管理是一种以科学管理为其理论依据,以实证主义作为其方法论基础,以科学主义作为指导思想,以成熟的自然科学为效法的榜样,以追求精确、定量、客观为目标的管理方法。量化管理从企业战略目标出发,利用科学的分解方法,推导出确保目标实施的主要工作有哪些,进而通过对这些主要工作进行分类,直接解决了公司组织架构及部门工作职责与目标的之间的关联问题。同时,在目标分解过程中,将公司每个员工的工作与企业目标之间建立起清晰的量化关系,从而解决了职工薪酬与企业目标和个人工作之间的难题,真正做到了薪资的公平、公正、甚至公开。另外,量化管理模式还采用“SOP”——“标准操作手册”的形式将企业的大部分关键性工作的执行方法与评价标准固化下来,为企业关键性的执行工作制定了科学的量化评价标准。从而在根本上解决了企业执行力弱的问题,依靠企业量化管理模式的引入和使用,使企业每一个员工逐渐形成统一、规范的行为习惯,进而最终形成有利于企业长期发展的企业文化。

量化管理思想对甘肃省高速公路标准化管理的启示主要表现在运营收费标准化管理、养护标准化管理、路政标准化管理、服务区标准化管理和高速公路客运标准化管理等方面。通过制定标准化制度、标准化手册等对高速公路经营管理实施量化管理,使高速公路经营管理部门可以依据标准化制度、标准化手册等进行日常管理和工作,使工作有条不紊,提高高速公路经营管理的服务效率,降低不必要经济成本。

三、戴明的质量管理中的标准化思想

戴明(W. Edwards. Deming, 1900—1993)作为世界著名的质量管理专家,其质量管理理论的主要内容是“十四要点”和和质量管理的PDCA循环方法。

戴明“十四要点”归纳成4个方面:首先,为了组织的生存和发展,管理当局必须树立明确的使命或方向以领导整个组织进行变革,而顾客则是思考一切问题的立足点和出发点。

其次,管理应当以一个良好的系统为基础,要通过持续不断地改进系统来实现质量、生产率的改进和成本的降低,这个系统是超越的边界的,要通过与供应商和顾客的合作来实现系统的综合效应。这便是著名的“系统驱动行为”的观点。

再次,重视文化建设和领导的作用,要营造一个场或一种氛围来积极地影响人们,充分调动人们的积极性和创造性,要使人们树立起主人翁精神,实现个人目标与组织目标的协调,使人们发自内心地承担起对于组织成败的责任和义务。

最后,重视每一个人的作用,要通过教育和培训来提升每一个人的能力,使人们愿意并且能够为组织的成败做出自己最大的贡献。

PDCA 循环是一项有效活动的工作程序的方法,在质量管理中得到广泛应用。P (Plan) —计划,是目标的确定和活动计划的制定;D (Do) —执行,是实现计划 P;C (Check) —检查,检查和总结执行计划 D;A (Action) —处理或行动,对检查和总结的成功的经验和做法进行标准化处理。PDCA 循环主要通过八个步骤(即分析现状、发现问题、分析原因、解决措施、执行、检查、标准化、未解决或新出现问题转入下一个 PDCA 循环去解决)来实现。

质量管理中的标准化思想对高速公路标准化管理启示主要表现在对高速公路收费运营标准化规范和流程、高速公路养护的管理规范和准则、高速公路路政标准化和服务规范、高速公路服务区服务规范、高速公路客运的规范和流程再造等方面。通过对高速公路标准化管理进行理论创新、细节规范、流程再造等方式提高高速公路动态的标准化管理水平和质量,推动高速公路标准化管理面向全局、面向科学、面向未来的一种动态标准化管理。

四、经济学理论中的标准化思想

随着技术、经济等各个领域的发展促进了对标准化的需求和研究,特别是在 20 世纪 80 年代中期到 90 年代中期,标准化的经济学研究经历了一次高峰,主要以 Katz, Shapiro, Farrell, Saloner 的文献为代表。经济学文献从不同的角度研究了标准化的问题,首先,经济学理论以博弈论理论为基础研究公司之间战略互动关系,通过囚徒困境、性别战等博弈模型研究表明,如果沟通协调失败,缺乏适当的激励,就无法

形成统一的标准，出现较差的博弈结果。

其次网络的外部效应理论。经济理论集中讨论所谓的网络产业中的厂商和消费者。首先是影响生产者和消费者决策的网络效应；其次生产厂商和消费者在做出选择某一系统而放弃另一系统时，面临转化成本。由于网络外部性和转换成本存在，公司间的信息不完全，兼容性标准化的进程受到影响，只有当公司间的具有完全信息和相同偏好时，兼容性的标准才会被迅速采用。当外部效应得到消费者重视，厂商才会按照所接受的标准进行生产和提供服务。

第三，信息不对称理论。与普通商品一样，信息也是一种价值资源，能够提高经济主体的效用和利润。对消费者而言，产品的多样性和技术复杂性使得消费者选择面临信息不对称现象，这种信息不对称后果产生逆向选择或道德风险，导致市场失灵。从逆向选择的角度，讨论解决这个问题信息不对称现象，Leland（1979）表明最低限度的质量标准或质量区分标准，可以解决逆向选择。Kindleberger（1983）持同样看法，并强调标准不仅降低交易成本，而且伴随着交易量增加可能形成规模经济。最低限度的质量标准或质量区分标准还可以降低交易成本和搜寻成本。因此，必须有一个明确限定标准，并且必须保证所有商品符合标准规范。

标准化的经济理论研究涉及范围及角度比较广，都认为标准化对生产者和消费者产生不同程度的利益和影响。

公共经济学理论对高速标准化管理的启示为，高速公路运营收费标准化管理、养护标准化管理、路政标准化管理、服务区标准化管理和客运标准化管理等方面。高速公路标准化管理主要是通过降低成本的方式来最大限度地提高高速公路标准化管理的服务水平和质量，提升高速公路行业服务的品牌价值和形象。

五、甘肃省高速公路标准化管理的模式

甘肃省高速公路标准化管理的核心价值观体现了“以人为本、以车为本、以路为本”的人文高速的理念。以人文高速的理念为核心，以实践为基础，甘肃省高速公路管理部门提出具有特色“五心服务”的理念，就是服务主体用“真心、公心、精心、诚心、细心”换取服务对象的“开心、顺心、舒心、放心和称心”。因此，高速公路标准化管理模

式需要转变即由“经验型管理”向“精细型管理”转变；管理手段从“行政管理”到“人本管理”转变；工作作风由“管理为主”向“服务为主”转变。

甘肃省高速公路标准化管理模式具体为“人+制度+创新+实践”的模式。人是标准化管理之本，制度是标准化管理之法，创新是标准化管理之源，实践是标准化管理之目的。

（一）高速公路标准化管理的“人+制度+创新+实践”中的人

“人+制度+创新+实践”中的人是以人文高速的理念为核心价值的高速人，以“真心、真心、公心、精心、诚心、细心”为服务理念的高速人，以及高速人的服务对象的管理行为人总称。高速公路管理部门以“以人为本、以车为本、以路为本”标准化管理理念中，把“以人为本”放在首位，体现“以人为本”的重要性。高速公路管理方式也从以行政管理向人本管理转变，把尊重人、服务人的理念深化到制度当中去，从而塑造高速公路行业的服务形象，提升其品牌价值。

（二）高速公路标准化管理中的“人+制度+创新+实践”制度

“人+制度+创新+实践”中的制度是促使高速公路标准化管理有效运行并获得最佳秩序的一系列规则的总和。高速公路标准化管理制度的表现在四个方面。

一是规范正式

规范正式表现在三个方面：（1）具有制度标准格式，发布执行的制度文本合乎标准要求；（2）经过规定程序的审核与审批，并以规定标准化方式发布；（3）制度要成文，形成明确的规定。

二是公平一致

制度是标准化管理之法，对于每一个人都具有同样的约束力，只有制定公平制度才能保证标准化管理行之有效。（1）标准要公平，要求所有工作人员都要按照制度规定的标准行事，按统一标准衡量业绩与行为方式；（2）适用对象公平，高速公路行业所有工作人员都必须遵从各项标准化的规定行事；（3）奖惩公平，在奖惩方面，实施同一标准，没有例外，该奖励就要奖励，该惩罚就要惩罚。

三是执行有力

实施高速公路标准化管理的关键就在于制度的执行，如果没有强力