

高速公路服务区 发展与运营管理

林广明 王风晨 朱敏清 编 著



中国建材工业出版社

高速公路服务区发展 与运营管理

林广明 王风晨 朱敏清 编著

中国建材工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高速公路服务区发展与运营管理 / 林广明, 王风晨, 朱敏清编著. —北京: 中国建材工业出版社, 2017. 3

ISBN 978-7-5160-0523-1

I. ①高… II. ①林… ②王… ③朱… III. ①高速公路—服务设施—交通运输管理—中国 IV. ①U491. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 173385 号

高速公路服务区发展与运营管理

林广明 王风晨 朱敏清 编著

出版发行: **中国建材工业出版社**

地 址: 北京市海淀区三里河路 1 号

邮 编: 100044

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京雁林吉兆印刷有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 11.5

字 数: 210 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次

定 价: 68.80 元

本社网址: www.jccbs.com 本社微信公众号: zgjcgycbs

本书如出现印装质量问题, 由我社市场营销部负责调换。联系电话: (010) 88386906

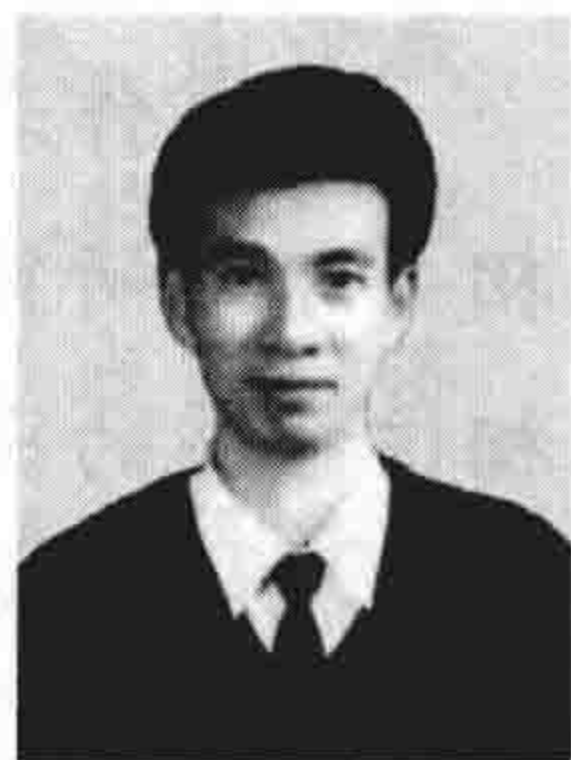


林广明，现任河北省高速公路服务管理中心秦皇岛分中心主任，北京大学经济学院硕士研究生校外导师，北京大学公共经济管理研究中心研究员，硕士，高级经济师。

在30年的经营管理工作中，积累了较为丰富的经营管理经验和专业理论知识，充分发挥专业特长，解决工作中的实际问题，使自己所担负的工作有创新、有突破。实践中，不断总结经验，先后发表有《略论如何有效进行公共部门人力资源管理》、《如何建立学习型领导体系和员工团队》、《新时期我国高速公路管理问题探析》、《浅议高速公路服务区的安全管理工作》、《企业管理如何做到以人为本》、《高速公路服务区标准化规范化管理探讨》等十余篇论文。

序 言

高速公路服务区承担着向道路使用者提供必需的停车、休息、加油、检修、餐饮、如厕等基本服务，是维持车辆持续安全行驶的必需设施，是体现高速公路服务质量和水平的重要窗口，同时也是高速公路管理部门和企业的重要利润源泉。当前，随着人们物质文化生活水平的提高，人们对高速公路的服务水平和质量提出了更高要求，并且服务需求趋于多元化，蕴含着巨大的消费潜能，这也为服务区提供了广阔的效益拓展空间。如何适应这一形势，把握好机遇与挑战的制约关系，拓展服务区功能和业务，确立科学的发展战略规划、提高服务区管理效率和服务质量，激发司乘人员的消费潜能，是未来服务区发展亟待解决的关键问题。



但由于我国高速公路事业发展时间较短，受“重建设轻管理、重主线轻附属”的传统观念影响，服务区定位仍停留在“道路附属服务设施”的被动状态，并以为高速公路使用者（司机、乘客）提供基础的、低层次服务为目标，而通过近几年高速公路服务区实际运作的情况看，它的经济价值和社会属性远远超出了道路交通的范畴，同时具有客货中转、旅游、休闲、购物、观光、通行费征收服务、展示地方文化特色和土特产资源等功能。高速公路服务区行业是一个尚待开发的特殊朝阳产业，应以一种科学的、超前的、广阔的视野和面向市场的态度去研究它、探索它。

本书在对服务区运营管理和司乘人员需求进行大量而充分地调研基础上，深入探讨了高速公路服务区行业存在的不足和发展形势，

研究了服务区运营管理特点，结合管理学科、交通工程学科等相关知识，系统地对服务区发展战略的制定，服务区功能拓展项目范畴、可行性、措施方案，服务区运营管理中员工组织结构、岗位职责、绩效考核方法与激励制度的制定，服务区规划设计中存在问题与解决措施等进行了深入研究，该书内容丰富、图文并茂，可为今后服务区发展运营管理和规划设计提供理论支持和宝贵经验。

本书作者一直从事服务区运营管理工作，并参与了多项服务区相关课题研究，该书正是作者多年研究成果总结和管理经验积累。相信该书的出版对改善高速公路服务区建设、管理现状，提高服务区的服务水平和服务质量，充分发挥服务区的经济社会效益起到积极作用。

北京大学

黄顺学 (教授)

前 言

高速公路服务区的发展水平直接决定其整体服务质量。由于我国现有的大部分高速公路服务区在运营管理中缺乏现代化的管理理念，致使服务区在运营管理中的问题日益凸显，难以适应我国经济的飞速发展和人们物质文化生活水平的日益提高。如何提升服务区的服务质量，在满足人们服务需求的基础上不断增加其经济效益是服务区管理者亟待解决的问题。高速公路服务区发展战略作为服务区发展的基本纲领，不仅指导着服务区的发展方向，同时对于高速公路体系建设、服务区管理层及高速公路司乘人员均具有重大意义。

基于此，本书以我国大部分服务区的发展现状为背景，结合现代战略管理的基本理论，对高速公路服务区发展战略的制定进行了系统研究，以期在高速公路服务区行业的可持续发展提供理论支撑。

同时，本书在对服务区员工和用户进行充分调查的基础上，对服务区的运营管理进行系统研究，包括服务区组织结构与岗位设置、员工岗位职责和 workflows、员工绩效考核和激励制度、服务区运营绩效评价等，以期调动服务区员工的积极性、主动性和创造性，提高服务区的运营效率和服务水平，扩大服务区的社会经济效益。

编者

2017 年 2 月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 国内外研究现状	3
1.2.1 服务区发展战略研究现状	3
1.2.2 服务区组织结构研究现状	5
1.2.3 员工绩效理论研究现状	6
1.2.4 员工激励理论研究现状	7
1.3 研究目的及意义	9
1.4 主要研究内容	10
第 2 章 高速公路服务区发展战略研究	12
2.1 高速公路服务区发展战略的基本概念	12
2.1.1 战略的基本含义	12
2.1.2 高速公路服务区发展战略的概念	12
2.2 高速公路服务区发展战略的作用及重要性	13
2.2.1 服务区发展战略的作用	13
2.2.2 服务区发展战略的重要性	14
2.3 高速公路服务区发展战略分析	15
2.3.1 高速公路服务区外部环境分析	15
2.3.2 高速公路服务区内部环境分析	26
2.4 高速公路服务区 SWOT 分析	29
2.4.1 SWOT 分析方法	29
2.4.2 高速公路服务 SWOT 环境因素分析	31
2.4.3 高速公路服务区 SWOT 矩阵分析	34
2.5 高速公路服务区发展战略选择	36
2.5.1 高速公路服务区可选择的战略类型	36
2.5.2 高速公路服务区发展战略方向	40

2.5.3	近期发展战略制定	40
2.5.4	中远期发展战略研究	42
2.6	高速公路服务区发展战略实施的保障措施	43
2.6.1	财务管理	44
2.6.2	人力资源	46
2.6.3	品牌建设	49
2.6.4	服务区文化	52
第3章	高速公路服务区功能配置及拓展	56
3.1	服务区基本功能配置	56
3.1.1	综合性服务区功能配置	56
3.1.2	停车区功能配置	58
3.2	服务区功能配置调查分析	59
3.2.1	服务区总体功能设施配置调查	59
3.2.2	服务区常规需求性功能设施调查分析	61
3.2.3	服务区非常规需求性功能配置调查分析	67
3.3	服务区基础功能配置的完善	70
3.3.1	服务区基本功能配置完善措施研究	70
3.3.2	服务区功能配置完善措施的实施原则	71
3.4	服务区主要拓展功能	72
3.4.1	旅游	73
3.4.2	客运中转	76
3.4.3	第三方物流	80
第4章	服务区组织结构与岗位设置	86
4.1	服务区组织结构基本理论	86
4.1.1	服务区组织结构基本概念	86
4.1.2	服务区组织结构形式	86
4.1.3	服务区组织设计的原则	88
4.2	服务区组织结构与岗位设置的优化研究	89
4.2.1	服务区组织结构与岗位设置存在的问题	89
4.2.2	服务区组织结构与岗位设置优化分析	90
第5章	服务区岗位职责分析	92
5.1	服务区岗位职责的相关理论	92
5.1.1	服务区岗位的基本概念	92

5.1.2	服务区岗位职责的内容及作用	93
5.1.3	服务区岗位职责制定原则	94
5.1.4	服务区岗位职责的构建方法	94
5.2	服务区岗位职责分析	97
5.2.1	服务区岗位职责分析的目的及内容	97
5.2.2	服务区岗位职责分析过程	98
第6章	服务区岗位工作流程	106
6.1	服务区岗位工作流程的基本理论	106
6.1.1	服务区岗位工作流程的概念	106
6.1.2	服务区岗位工作流程管理	106
6.2	服务区岗位工作流程优化研究	107
6.2.1	服务区岗位工作流程优化原则	107
6.2.2	服务区现有岗位工作流程介绍	108
6.2.3	服务区岗位工作流程优化过程分析	109
第7章	高速公路服务区员工绩效考核研究	112
7.1	高速公路服务区员工绩效考核理论基础	112
7.1.1	绩效的概念及影响因素	112
7.1.2	绩效考核的意义及作用	112
7.1.3	绩效考核的原则	113
7.1.4	传统绩效考核的方法	114
7.2	高速公路服务区员工绩效考核体系研究	115
7.2.1	高速公路服务区员工绩效考核现有方法分析	115
7.2.2	高速公路服务区员工绩效考核的工作流程	116
7.2.3	高速公路服务区员工绩效考核的前期准备工作	117
7.3	高速公路服务区员工绩效考核实施	119
7.3.1	服务区员工分类	119
7.3.2	员工绩效考核的主要内容	119
7.3.3	服务人员绩效考核	121
7.3.4	技术人员绩效考核	124
7.3.5	员工绩效考核分值的确定	125
7.3.6	基层管理人员绩效考核	129
7.3.7	高速公路服务区员工绩效考核结果处理	132

第 8 章 高速公路服务区员工激励制度设计 135

8.1 高速公路服务区员工激励制度理论基础 135

8.1.1 员工激励的作用 135

8.1.2 员工激励实施原则 135

8.1.3 员工激励的措施 136

8.2 高速公路服务区员工需求调查及结果分析 137

8.2.1 员工需求调查内容 137

8.2.2 员工需求调查结果分析 139

8.3 高速公路服务区员工激励机制制定 144

8.3.1 建立服务区员工激励机制的总体思路 144

8.3.2 服务区员工激励机制改进的总体目标 145

8.3.3 服务区员工激励体系实施流程 146

8.3.4 服务区员工激励制度设计 147

第 9 章 高速公路服务区运营绩效评价 153

9.1 高速公路服务区运营绩效评价理论基础 153

9.1.1 服务区运营绩效评价的作用 153

9.1.2 服务区运营绩效评价指标体系的构建 154

9.2 高速公路服务区司乘人员满意度调查及结果分析 157

9.2.1 司乘人员满意度调查内容 157

9.2.2 司乘人员满意度调查结果分析 161

9.3 高速公路服务区运营绩效评价实施 166

9.3.1 服务区运营绩效评价指标分析 166

9.3.2 服务区运营绩效评价方法分析 167

9.3.3 服务区运营绩效评价案例分析 167

第1章 绪 论

1.1 研究背景

从1990年沈大高速公路服务区建成投入使用，我国高速公路服务区步入了快速发展时期。服务区是高速公路的附属设施，在高速公路六大管理系统中占有重要的位置。服务区承担着向道路使用者提供必需的停车、休息、加油、检修、餐饮、如厕等服务，保障司乘人员基本需求，维持车辆持续安全行驶，是人与路的纽带；建设好、运营、管理好高速公路服务区对高速公路整体经济社会效益的实现与发展具有重要意义。

随着人们物质文化生活水平的提高，人们对高速公路的服务水平和质量提出了更高要求，而且服务需求趋于多元化，蕴含着巨大的消费潜能，这也为服务区提供了广阔的效益拓展空间。如何适应这一形势，提高服务区服务质量和层次，拓展服务区功能和业务，激发司乘人员的消费潜能，也是未来服务区发展的重中之重。新形势下高速公路的跨越式发展必然会带动相关产业的快速发展，因此，高速公路服务区产业也被称为潜力无限的朝阳产业。

但由于我国高速公路事业发展时间较短，受“重建设轻管理、重主线轻附属”的传统观念影响，服务区定位仍停留在“道路附属服务设施”的被动状态，并以为高速公路使用者（司机、乘客）提供基础的、低层次服务为目标，而通过近几年高速公路服务区实际运作的情况看，它的经济价值和社会属性远远超出了道路交通的范畴，同时具有客货中转、旅游、休闲、购物、观光、展示地方文化特色和土特产资源的功能。如果能以一种科学的、超前的、广阔的视野和面向市场的态度去研究它、探索它，我们就会发现这是一个尚待开发的特殊产业，因此适应高速公路事业发展形势，科学、合理的制定服务区发展战略，对于高速公路服务区产业的发展十分重要。

高速公路运营管理方面，由于我国高速公路服务区管理运营尚处于探索实践阶段，员工组织结构、岗位职责、绩效考核方法与激励制度方面还不完善。

首先服务区作为高速公路附属设施，服务区员工绩效考核与激励制度研究相比于高速收费站员工绩效考核和激励制度研究发展缓慢。虽然近年来高速公路管理方加大对服务区的科研投入，但多为服务区设计规划研究，忽视了服务区管理方面投入，而完善的服务区管理才是服务区发展的长久之计。其次服务区地理位置特殊、远离市区，员工业余生活枯燥无味。相对于社会同行业，服务区员工薪酬待遇较低、劳动强度大、工作时间长、发展空间小，使员工难以感到公平、公正感。再者，简单的“基本+绩效”的工资制度有碍于服务区内部竞争，不能有效体现员工知识、能力、劳动强度、工作业绩的差异，也不利于员工健康心态的成长，难以激励员工工作积极性与发挥其潜能，个人价值无法实现。另外，服务区沿用国有单位的人员晋升制度——权力和工龄为标准，无其他员工薪酬增长通道，使个人价值体现及对个人职业发展缺乏信心，导致工作消极或人才流失。

同时，在服务区的规划建设方面，由于高速公路服务区的服务理念停留在“满足过路顾客的基本需求，为主线运营服务上”，服务区的规划建设存在许多不合理之处：如服务区绿化面积严重不足、服务环境脏乱差、缺少必要的服务设施、服务设施规模和布局不合理、服务区交通标志标线的交通管理设施缺乏、缺少必要的人性化设施、服务区选址不合理、服务区占地面积不合理等等，这些问题都严重制约了服务区的服务质量和水平提升，制约了服务区产业的功能拓展和效益挖掘。

综上所述，我国高速公路的飞速发展和人们消费理念的提升，为我国高速公路服务区产业的形成、发展、壮大提供了难得机遇，但由于我国高速公路服务区重视程度不足和建设管理理念方法的落后，高速公路服务区在设计建设、经营管理中还存在很多问题，这些问题不仅给服务区自身发展带来了严峻的挑战，同时也制约了高速公路整体形象及服务质量的提升。如何在变化中，针对自身特点及存在问题，把握好机遇与挑战的制约关系，确立正确的发展战略规划、制定合理的组织结构、建立一套科学的员工绩效考核与激励制度，是我国高速公路服务区亟待解决的问题。鉴于此，本文对高速公路服务区的发展战略进行系统研究，通过对服务区所处内外部环境综合分析，对服务区发展方向、资源配置、业务领域等各个单元进行规划，以及对服务区岗位职责和员工绩效评价、激励制度进行分析研究，从而制定服务区发展的总体发展战略和管理方法，以促使高速公路服务区多层次、全方位的快速发展。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 服务区发展战略研究现状

1.2.1.1 国外服务区发展战略研究

国外关于发展战略进行了很多研究，主要集中于对企业发展战略的研究。从第二次世界大战结束，20世纪50年代经济初步恢复至今，世界的经济得到了飞速的发展，企业面临的外界市场环境也由于经济的飞速发展而日新月异。不仅作为个体的企业自身得到发展，企业自身发展的过程中作为整体也促进了经济的发展，而经济发展所带来的市场环境的变化又要求个体的企业不断发展，以适应这种变化，从而形成了往复不断的循环，促成了企业战略管理理论的快速发展。

发展战略的研究起始于美国耶鲁大学教授A·O·赫希曼，他在其专著《经济发展战略》一书中第一次将“战略”概念移植到发展经济学中，提出了“发展战略”的概念，将经济发展提到战略地位的高度，并把经济发展与其必要条件的社会发展诸因素结合起来。在当时，发展战略主要研讨发展中国家如何利用自己的潜力、自然资源和其他客观条件，以谋求社会经济发展。

20世纪60年代初美国著名管理学家钱德勒出版了《战略与结构：工业企业史的考证》一书，该书正式揭开了现代战略研究的序幕。其中重点分析了环境、战略和组织之间的相互关系，提出了“结构追随战略”的论点。1974年，儒·梅尔特在《战略、结构和经济绩效》书中提出相关多元化竞争的优势，以及选择与企业战略相应的组织结构对企业经营绩效的重要性。这一阶段战略主要集中于企业的目标制定、资源配置、多元化及企业组织结构等内部环境的决策方面。

20世纪80年代，企业战略管理理论的研究重点从市场定位逐步转移到企业竞争优势的获得和保持上来，并由此产生了企业的能力理论，这个阶段主要着眼于企业内部环境的分析。1984年沃纳菲尔特在《资源本位企业观》一文中提出了企业的资源分析论，提出了“资源位置壁垒”的概念，并以企业的资源组合为基点，分析企业多元化经营的方向和模式。20世纪90年代以来，企业战略管理的研究发展到内外环境结合和并重的成熟阶段，综合考虑了企业生产实践对企业战略管理的推动作用和战略管理理论的侧重点。

1.2.1.2 国内服务区发展战略研究

目前,关于发展战略理论方面的研究,我国学者主要是基于国外发展战略的理论及方法,对战略分析采用的理论与方法进行了划分,重点把握国外战略管理不同理论之间的差异,明确发展战略理论的发展过程。

杨林在《西方企业战略管理理论的演变及其新发展》中提出企业战略的制定与实施过程,是不断的寻求更好地解决其与周围各利益相关者之间矛盾的途径的过程。任何企业在生产经营活动中都应勇敢地去面对竞争,并积极寻求有效的办法予以解决。基于处理矛盾方式的不同,将企业战略管理理论的演变过程划分为三个阶段,即建立在对抗竞争基础上的战略管理理论、建立于有限合作基础上的战略管理理论和建立于互惠共存基础上的战略管理理论,并据此指出建立于互惠共存基础上的战略管理理论是企业战略管理理论发展的新方向。

姚小涛在《战略管理理论研究的发展历程与展望》中认为战略管理作为一个比较重视企业实际应用的理论研究领域,应该从战略管理研究所面对的问题入手对战略管理进行阶段划分,据此,可以将战略管理研究划分为三个发展时期,即企业政策分析时期、经济学理论方法与战略研究的融合时期、以资源为基础的战略理论时期。

雷如桥、陈继祥在《战略管理理论的变革最新进展及发展趋势》中认为,由于企业所处经营环境的多变性和复杂性,任何一种战略管理理论都是特定环境的产物。从战略管理动态演变的视角出发,可以把战略管理的发展过程分为三个阶段,即经典的战略管理理论、现代战略管理理论和战略管理的最新进展。

上述这些理论研究使战略管理更加清晰化,更加便于应用,结合这些理论,我国对发展战略的研究主要是结合各个不同行业进行具体的分析,研究覆盖文化业、服务业、城市发展、企业发展、科技发展、教育等众多方面。

在公路行业方面,关于发展战略的研究现主要局限于高速公路公司的发展战略制定。关键在《公路经营企业发展战略研究》中以企业战略管理理论为基础,结合经济学、管理学等多方面的知识,针对河南中原高速公路股份有限公司进行了发展战略研究。庞榕的《成乐高速公路公司经营战略》、陈伟乐的《GD高速公路公司发展战略研究》、孔繁明的《山东高速服务区管理有限公司发展战略》,都是依托于发展战略的基本理论,结合所研究高速公路公司的自身特点,进行环境分析从而制定出发展战略。

1.2.2 服务区组织结构研究现状

国内外关于企业组织结构的研究很多,但针对服务区的组织结构进行研究还尚属空白,然而高速公路服务区作为企业的一种,其组织结构仍然可以借鉴相关企业的设置。

20世纪90年代末期以来,国外组织结构理论学家们不断地在企业组织结构领域进行着深入的探讨研究,并先后提出了一系列的组织结构理论与模式,其中包括所谓的智能型组织结构(Intelligent Organization),团队型组织结构(Team Organization),学习型组织结构(Learning Organization),网络化组织结构(Networked Organization),虚拟化组织结构(Virtual Organization),连锁型组织结构(Interlock Organization),战略联盟组织结构(Alliance Organization),联网型组织结构(Internet Organization)等新的组织结构模式。

国内对企业组织结构的研究始于20世纪80年代,当时学术界没有根据国情对企业组织结构的匹配模式进行研究,只是在国外研究的基础上加以引用而很少有变革研究。近年来,对组织结构理论的研究也有一些,如张玉利的《管理学》认为组织发展处于不同的阶段,需要不同的组织结构、管理方式;金光熙的《管理变革》认为随着组织环境的变化,一个组织也需要调整自己的目标、结构形式,以获得生存与持续发展的能力。程静在《浅议合理有效的组织结构》中认为没有永恒不变的组织结构,只有减少管理层次、减少管理职能部门才能使组织效率提高。张文泉、吴春卿在《论组织理论》中认为组织理论的发展趋势是理论集成化、结构低熵化、功能智能化;顾卫东在《管理组织结构理论与实践的新发展》中认为“管理组织结构变革的基本趋势是:由传统的层级组织模式走向非层级组织模式;而思议在《企业组织结构变革的五大趋势》中总结国内外企业组织结构变革的主要趋势是:扁平化、小式化、弹性化、虚拟化、网络化。石书玲等人从企业组织结构的演变思路方面提出,企业组织结构发展主要呈现以下趋势:组织形式扁平化、组织弹性的无边界化、组织结构的网络化、组织结构的虚拟化和柔性化等。贺盛瑜等人则从组织结构演变的类型方面提出,企业的组织结构发展趋势主要有以下类型:学习型组织、虚拟组织、有机式组织结构(团队组织)、战略联盟等。

基于以上企业组织结构研究,我国高速公路服务区大多采用直线职能制,这是一种高度集权的组织结构形式,有利于发挥集权管理的优势,政令能得到有效的贯彻执行,同时职能内部的专业化,简化了对各类人员的培训过程,提

高了工作效率。

1.2.3 员工绩效理论研究现状

1.2.3.1 国外员工绩效考核理论研究

员工绩效考核最先源于西方的文官制度，经过几十年的发展，已形成了比较完整的理论体系。美国梅隆大学的组织心理学家对员工绩效考核过程的研究是早期关于员工绩效考核的研究，并开发了基于心理学特征的“人-人”考核评估表格，这种表格多用来挑选销售员工。主要缺陷是完全主观的给员工定级和定岗。为了消减“人-人”考核评估表格的局限性，20世纪30年代早期图解特征法流行起来。这个方法要求对与员工绩效有关特征的性格作为绩效考核的评价指标，而不是依靠个人之间的相对比较。20世纪40年代以后，工作分析的关键事件技术得到进一步的发展。关键事件法的创建者弗拉来根(Flanagan. J)和伯恩斯(Barras)。关键事件法发要求专家列出与工作绩效有关的有效和无效的关键事件，然后根据这些关键事件的描述和事件所代表的绩效水平记分，进行相应的考评。行为锚定评估法、混合标准评估法和行为观察评估法作为关键事件分析技术的副产品。第二次世界大战后，员工绩效考核的重点逐步转向组织生产力和雇员的有效性。经验主义学派创立的目标管理法也应运而生，要求员工目标与组织目标相一致。员工绩效的依据是产出和结果，而不是以员工的行为方式评定。Whey于1957年提出的评估理论的推论，要求注重考核尺度的物理特征以及考核的可信性，同时，对考核期间的时间界定和考核者的数量以及控制考核者偏见的方法做了说明。80年代以后，对员工绩效考核的研究转向认知过程和绩效考核发生的环境。近年以来，美国管理大师罗伯特·卡普兰(Robert. K. P. L)和戴维·诺顿(David. P. N)提出了战略管理业绩评价工具——平衡计分卡，是在总结了大型企业业绩评价体系的成功经验的基础上提出的。

1.2.3.2 国内员工绩效考核理论研究

我国在员工绩效考核方面的研究和应用明显落后于国外，相关的文章中以参考国外研究者的研究成果的综述性文章居多、实践指导性文章居多、研究国有企业的文章居多。但是，随着我国的一些研究者实践者日益重视人力资源管理，员工绩效考核也受到了许多研究者和实践者的重视。虽然对于高速公路服务区员工绩效考核的研究尚属空白，但是大量的人士对员工绩效考核的方法和实际应用技巧作了研究。

金键提出了系统绩效考核的三要素：实现目标的决心、绩效分析、绩效测