

# 中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

## 关于认真贯彻落实省委主要领导要求加快推动“最多跑一次”改革向公共场所延伸扩面的通知

各市、县(市、区)党委全面深化改革委员会,省级各专项小组,省级有关单位:

近日,我办向省委省政府领导汇报了以“最多跑一次”理念打造杭州火车东站“未来枢纽”的设想和思路(《改革专报》第23期),车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、冯飞常务副省长等省领导对此充分肯定。6月28日,车俊书记在省委改革委第四次会议上进一步强调,要把推动杭州火车东站服务大提升作为“最多跑一次”改革向公共场所延伸扩面的当头炮,省委改革办统筹协调,杭州市担起属地责任,省级有关单位积极配合,合力打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的“未来枢纽”。在此基础上,要积极推动“最多跑一次”改革向全省火车站、汽车站、机场、码头、地铁站等交通设施延伸,向体育馆、图书馆、博物馆、展览馆、文化馆、纪念馆等文化场馆延伸,向居民小区、校园、医院、商场、景区等一切群众有需求的地方延伸,让“最多跑一次”改革带着温度延伸扩面、落地生根,让群众有更多看得见、摸得着、感受明显的改革获得感。各地各有关单位要认真学习贯彻车俊书记的要求,立即行动起来,迅速兴起“最多跑一次”改革向公共场所

延伸扩面的热潮,推动我省民生水平进一步改善、基层治理进一步加强。

一、杭州市委改革委要按照“6月出台实施方案、9月形成阶段性成果、年底前基本完成”的进度安排,组织实施好“高铁到地铁免检换乘”等11个项目,并抓紧周密论证、创造条件尽快启动“快速路直达东站”等4个项目,推动杭州火车东站服务大提升早见效、见实效,以实际行动兑现向全省人民的承诺。东站项目进展情况,请于2019年9月30日前、2019年12月31日前分两次报我办。

二、各市、县(市、区)党委改革委要借鉴推动杭州火车东站服务大提升的做法,选取本地1—2个人流量大、群众关切度高、示范带动作用强的公共场所,组织制定和实施优化提升方案,大力推进“最多跑一次”改革。要对本地公共场所来一场大调研,加快摸清实情,了解群众需求,在改进服务、加强管理、完善体制机制等方面推出一批有力有效的举措。请以设区市为单位,于2019年8月31日前将全市示范性公共场所优化提升方案报我办,于2019年12月31日前将全市面上公共场所优化提升情况报我办。

三、请省级有关单位加强对各地公共场所优化提升工作的指导和督促,并在项目审批、资金安排、管理体制调整等方面给予大力支持。

我办将适时总结全省“最多跑一次”改革向公共场所延伸扩面的情况,并向省委省政府领导汇报。

- 附件:1. 省级有关单位名单  
2. 《改革专报》第 23 期

省委改革办(省跑改办)

2019 年 7 月 8 日

抄报:车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、  
冯飞常务副省长。

## 附件 1

# 省级有关单位名单

省委办公厅、省人大常委会办公厅、省政府办公厅、省政协办公厅、省委组织部、省委宣传部、省委政法委、省委政研室、省发展改革委、省经信厅、省教育厅、省科技厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人社厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省应急管理厅、省市场监管局、省广电局、省体育局、省医保局、省政府研究室、省大数据局、省总工会、团省委、省妇联、省残联

附件 2

# 改革专报

第 23 期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室  
浙江省最多跑一次改革办公室

2019 年 6 月 6 日

---

报：车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、冯飞常务副省长

按：为认真落实车俊书记在省委改革委第二次会议上提出的“把人流物流密集的航站、汽车站、火车站等公共场所作为‘最多跑一次’改革攻坚重点”的要求和袁家军省长在今年省政府工作报告中提出的推动数字化转型、建设未来社区等要求，省委改革办（省跑改办）牵头，会同有关单位 4 次实地勘察、8 次专题研究，提出了以“最多跑一次”理念打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的火车东站“未来枢纽”的设想和思路。省委常委、

杭州市委书记周江勇十分关心、有力指导；杭州市委常委、秘书长许明高度重视、专题研究；江干区委书记滕勇、区委副书记叶素大力支持、直接协调；团省委书记朱林森指导东站志愿者服务工作；中国美术学院党委书记钱晓芳、院长许江、副院长姜玉峰策划东站视觉系统提升方案；阿里巴巴公司首席技术官、杭州“城市大脑”总架构师王坚指导东站数字化转型。现专报有关情况，请审示。

## 关于以“最多跑一次”理念 打造杭州火车东站“未来枢纽”的汇报

为认真落实车俊书记在省委改革委第二次会议上提出的“把人流物流密集的航站、汽车站、火车站等公共场所作为‘最多跑一次’改革攻坚重点”的要求和袁家军省长在今年省政府工作报告中提出的推动数字化转型、建设未来社区等要求，省委改革办（省跑改办）把推动杭州火车东站枢纽服务大提升作为开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要内容，作为“最多跑一次”改革向公共场所延伸的当头炮和重头戏，作为“服务企业、服务群众、服务基层”的具体行动，会同杭州市委改革办、江干区委改革办、东站枢纽管委会、上海铁路局杭州站、团省委、中国美术学院、阿里巴巴公司等单位，多次实地调研，深入探讨交流，广泛

征求意见,全面查找短板,提出了打造东站“未来枢纽”的设想和思路。

## 一、打造东站“未来枢纽”的重要意义

东站是我国最重要的现代化综合交通枢纽之一。2018年,东站铁路到发客流1.26亿人次,日均客流量34.6万人次,居全国第三位<sup>①</sup>。今年以来,东站日均客流量37.2万人次,同比增长15%,预计全年到发客流量超1.35亿人次。基于东站在全国铁路枢纽、全省公共场所中的重要地位,我们积极调动各方力量,合力打造“未来枢纽”,高水平开好“最多跑一次”改革向公共场所延伸的第一篇。

(一)打造东站“未来枢纽”是深化“最多跑一次”改革,解决群众牵肠挂肚问题的重要举措。当前,“最多跑一次”改革已经进入了向经济社会各领域全面延伸覆盖、引领撬动的新阶段。高铁拉近了城市间的距离,越来越多的人选择高铁出行。以“最多跑一次”理念打造“未来枢纽”,推动进站、取票、安检、候车、换乘、出站等各环节的全流程优化和效率提升,着力解决旅客反映集中的痛处烦处堵心处,让旅客出行更便捷、更安全、更舒心,进一步提升群众的满意度和获得感。

(二)打造东站“未来枢纽”是迎接亚运会,建设世界感知杭州窗口的现实需要。2022年,第19届亚运会将在杭州举行,届

---

<sup>①</sup> 第一为广州南站,日均客流44.6万人次;第二为上海虹桥站,日均客流35.9万人次。

时宾客汇聚、全球瞩目，既是向世界展示杭州、浙江改革发展成就的一次良机，也是对杭州城市治理能力的一场大考。杭州火车站作为杭州的重要门户，是喧闹拥挤还是温馨舒适、是服务冷漠还是热情相迎、是功能单一还是综合集成、是传统管理还是智慧应用……都将直接影响着宾客对杭州的印象、对浙江的印象、乃至对中国的印象。这就需要全方位提升车站的服务理念、服务设施、服务质量、服务效率，打造世界感知杭州的重要窗口，让海内外宾客透过车站，对浙江、对中国有更充分的了解和更美好的印象。

（三）打造车站“未来枢纽”是充分运用数字化智能化技术，为高铁 2.0 时代全国高铁枢纽建设提供车站方案的创新实践。当前，中国高铁建设正进入 2.0 时代，越来越密集的人流、物流、信息流、技术流在高铁枢纽交汇，对高铁枢纽建设管理服务提出了更高要求。将城市“智慧大脑”“未来社区”等实践成果充分应用到车站改造提升中，实现对人流物流的实时监控、有效引导，促进各类资源要素高效配置，形成一套体系完整、科学管用的“未来枢纽”建设标准，不仅可以移植应用于杭州南站、西站等新枢纽建设，也能为高铁 2.0 时代全国高铁枢纽建设提供浙江方案。

## 二、当前车站管理服务中存在的问题

近年来，上海铁路局杭州站、车站枢纽管委会大胆探索、积极进取，推出了安装自助实名制核验闸机、设置便捷换乘通道、

优化人工售票布局等创新举措,取得了明显成效,东站先后获评全国文明车站、华东地区群众最满意现代化枢纽车站等荣誉。前期,我们通过实地调研、座谈交流和在“最多跑一次”微信公众号、“杭州发布”开展东站“金点子”征集活动,共收集到各类问题和建议 300 多条。经梳理分析,我们认为,对照推动“最多跑一次”改革延伸扩面的新任务,对照高质量竞争力现代化的新要求,对照群众对更好出行体验的新期待,对照高水平办好亚运会的新目标,东站的管理服务还存在较大的提升空间。总的来说,需要着力破解以下 6 方面问题:

(一)枢纽功能不突出问题。东站作为城市综合交通枢纽的功能有待进一步增强,主要表现为多种交通方式对接还不够到位,对旅客的精准输送还有欠缺。一是地铁换乘一枝独大。地铁作为最主要的旅客换乘方式,承担了 50%—60% 的运力,但由于存在再次安检情况,在铁路客流集中到达时段,经常出现地铁安检较长排队的情况,甚至有时从地铁层排到到达层。二是公交、长运等运力尚未充分发挥。由于引导不够和从到达层步行到站点距离较远,选择换乘公交和长运离站的人数不多。从东站前往杭州主要景区、下辖县和周边地市不够方便,到机场目前只有航站楼大巴车一种公共交通方式,东站—机场的地铁快速线尚未建成投运。三是出租车等候时间较长。到达层出租车上客点未全部启用,运营方杭州钱投集团出于节约成本的考虑,只开启了两个上客点,旅客等车有时长达 2 小时。四是网约车、租

车等新型换乘方式利用不充分。目前车站周边只有 1 个网约车接驳点在运行,实际运营的租车公司也只有 1 家。此外,车站周边路面交通拥堵问题较为突出,主要由于车站周边四条匝道仅接入站体周边支路,并未接入高架、快速路和主干道,导致站体西侧的新凤路、天城路、王家井上匝道交汇处车流、人流密集,特别是王家井上匝道拥堵问题突出,高峰时段通行需耗时 30 分钟左右。

(二)设施配置不完善问题。车站在规划设计中,存在空间布局不合理、公共保障用房未预留等先天不足,特别是设计日均客流量仅为 20 万人,现已远超设计承载能力,一些设施供给已经满足不了旅客需求。一是票务设施方面。取票改签窗口数量偏少,窗口排队现象突出。二是便民设施方面。无障碍设施配置不够,到达层到出发层的升降电梯数量少,群众对母婴室、寄存柜、医护值班室、行李车等提出了一些改进意见。三是厕所设施方面。厕位总体偏少,特别是女厕所厕位数量不足问题群众意见较大。四是停车设施方面。停车位利用不充分,东区地下车库空置率 20% 左右,西区地面停车位空置率高达 80%。地下停车库车位指示灯不准确,电梯口上下车点成了拥堵点,停车缴费排队时间较长。

(三)环境体验不舒畅问题。一是照明亮度不足。到达层灯光明显较暗,不利于旅客寻找指引标识,视觉舒适度不符合公共建筑标准要求。车站区域缺乏室外景观照明和车行道人行道照

明。二是标识引导不清晰。东站区域导视系统由杭州交警支队、铁路交警、上海铁路局、杭州钱投集团等多个单位负责,规划、设计、安装不统一,存在标识指引与功能区不衔接的问题。在外围道路,标识的信息投送缺少层次,接近站体后缺乏对具体功能区的引导。在车库和东西广场,标识设置缺乏整体性,未与东站形成有机联系,导引衔接上存在断点、盲点。在站内,标识系统存在信息过载、更新不及时、辅助标牌形式多样等问题,旅客不容易快速读取有用信息,特别是在着急赶火车情况下更难找准方向。三是志愿服务不集成。东站提供的志愿服务虽然项目较多,但分属不同管理主体,缺乏统一的服务标准,站台标识形态各异、志愿者着装不一。四是国际气息不浓厚。与北京、上海等地高铁站名均为中英文双语不同,东站外立面的“杭州东站”主标识下方无英文标识,站内 LED 显示屏没有英文标注,广播也没有英语播报。

### 东站服务项目汇总表

| 服务项目   | 服务平台           | 管理主体             |
|--|----------------|------------------|
| 爱心接驳车、志愿者服务,重点旅客服务,问询服务,交通换乘查询,文明引导,春运系列志愿服务 | 党群服务中心、微笑亭、温馨岛 | 东站枢纽管委会          |
| 高层次人才及重点浙商接待                                 | 浙商人才服务中心       |                  |
| 站内问询、失物招领服务                                  | 赵红卫雷锋服务台       | 铁路杭州东站           |
| 站内问询服务                                       | 铁路服务中心         |                  |
| 站内问询服务                                       | 高铁旅游服务中心       | 上铁旅游公司           |
| 站内问询服务                                       | 商旅公司服务台        | 杭州钱江新城商业旅游发展有限公司 |

|                                   |          |                |
|-----------------------------------|----------|----------------|
| 站内问询服务                            | 钱新物业服务台  | 杭州钱江新城物业管理有限公司 |
| 到达层免费接驳车服务                        | 爱心服务车队   | 杭州天骏电瓶车有限公司    |
| 集旅游交通集散、旅游信息咨询和旅游服务于一体的城市旅游公共服务平台 | 启程旅游集散中心 | 启程旅游公司         |
| 公交换乘服务                            | 东、西公交广场  | 公交集团火车东站运营管理中心 |
| 长运大巴换乘服务                          | 长运换乘区域   | 杭州长运集团         |
| 机场大巴服务                            | 机场大巴换乘区域 | 萧山机场东站航站楼      |

(四)智慧应用不广泛问题。一是信息数据共享还不到位。铁路部门数据资源及端口尚未开放,到站下车人数等信息未与地方单位在第一时间共享。东站枢纽应急响应中心虽然已接入视频监控 1100 余路,但实际可用的仅 700 余路。铁路杭州东站、铁路派出所的视频监控因保密原因,尚未接入应急响应中心。二是智慧辅助系统有待优化。东站枢纽管委会开发的“智慧杭东”APP,目前尚未与杭州“城市大脑”实现对接,仅具备基本的信息服务功能,系统运行不稳定,场景化应用不丰富,不能有效提供预知预判性服务。三是前沿技术应用还不充分。物联网感知系统、人工智能服务系统、5G 通信系统等最前沿的数字技术成果尚未在东站应用,没有站内手机导航地图、智能服务机器人等先进设施和产品。

(五)文化特色不鲜明问题。一是缺文化元素。东站与全国其他高铁站存在同质化倾向,对杭州历史文化名城、创新活力之城的文化特征展示和传播不够,文化设施、体验项目和公益广告

点位相对较少。二是缺文化标识。车站枢纽周边路网、外围空间及站内区域的导视体系缺乏杭州文化韵味,难以让旅客在第一时间感受到杭州文化气息。三是缺文化地标。区域内缺少能代表城市文化又具备高识别度的景观地标,也在一定程度上造成了旅客找人难、定位难的问题。

(六)管理体制不完善问题。车站现行的管理体制,存在多主体各管一摊,权责不对等、工作协同不到位的问题,还没有形成“整体车站”的管理格局。目前,车站主要由上海铁路局杭州站、车站枢纽管委会、杭州钱投集团三家单位负责管理和运营。其中,上海铁路局杭州站管理候车大厅、二层落客平台、铁路月台层、铁路匝道、到达层中央核心区,主要负责车站铁路客运、相关设施管理运营和铁路系统单位的协调。车站枢纽管委会作为江干区政府派出的正处级单位,管理东西广场外围区域,需要与无直接隶属关系的50余家市内外单位进行沟通协调,层级明显不够,协调有效性也不够。杭州钱投集团管理车站东、西两侧,负责地下车库、东西转换大厅、东西商业区等其所属资产的管理运营。由于三家单位互不隶属,在车站管理服务中存在“各扫门前雪”“问题看得到但管不着”等情况。此外,在警务管理上,铁路杭州公安处负责铁路核心区的治安维稳、反恐防暴、消防安全等工作,杭州市公安局负责铁路核心区外的治安维稳、反恐防暴、消防安全等工作,路地公安存在互不隶属、工作不协同的问题。

## 东站枢纽管委会需要协调的单位汇总表

|              |   |
|--------------|---|
| 省市区<br>职能部门  | 省交通厅、市铁路工作领导小组办公室、市公安局(市交警支队、市巡特警支队、市反恐支队、江干区公安分局、江干区地铁公安分局)、市交通局、市运管局、市城管局(市亮灯中心、市容监管中心、市市政设施监管中心)、市市场监督管理局、市财政局、市物价局、区政府办、区信访办、区智慧办、区住建局、区民政局、江干交警大队、区运管局、区城管局、区市场监督管理局等  |
| 枢纽产权<br>运营单位 | 钱江新城投资集团、杭州钱江新城资产经营管理投资有限公司、杭州市停车产业股份有限公司、杭州钱江新城物业管理有限公司、杭州市会展公司、杭州钱江新城商业旅游发展有限公司等  |
| 地方运输<br>保障单位 | 杭州杭港地铁有限公司、杭州长运集团火车东站公路汽车站、萧山机场东航站楼、杭州公交集团等   |
| 铁路单位         | 上海铁路公安局杭州公安处,包括铁路东派出所、铁路交警支队、铁路特警支队、铁路消防支队、铁路反恐支队、铁路治安支队、铁路信息指挥中心等;<br>上海铁路局集团总公司,包括上海铁路局杭州站、上海铁路局杭州供电段、上海铁路局杭州工务段、上海铁路局杭州铁路客运段、上海铁路局杭州建筑段、上海新上铁实业发展集团有限公司浙江分公司、上海铁路局华铁旅客服务有限公司杭州分公司、上海铁路国际旅游(集团)有限公司、上海铁路文化广告发展有限公司浙江分公司等;<br>铁路总公司,包括杭州铁路枢纽建设股份有限公司 |

### 三、打造东站“未来枢纽”的工作思路

打造东站“未来枢纽”,总的思路是:践行习近平总书记以人民为中心的发展思想,以“最多跑一次”理念为引领,以“服务+智慧+文化”为主脉络,突出上下联动、站地一体、多方协同,着力破除体制机制障碍,坚决打赢东站服务提升大会战,建设安全便捷出行的换乘大厅、便民惠民亲民的服务大厅、前沿科学技术的应用大厅、中华优秀传统文化的展示大厅、最佳营商环境的体验大厅,全力打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的“未来枢纽”样板。

最快捷,就是打造无缝换乘、多式联运的综合交通枢纽,全流程优化旅客进站、取票、安检、候车、换乘、出站等各个环节,实

现“无障碍进站、10分钟上车”，出站只需一次换乘就可到达目的地，推动东站服务效率、输送效率领跑全国。最民生，就是全面推进东站各项服务提质增效，为旅客提供休憩的场所、整洁的厕所、平价的餐饮、免费的网络、精确的指引，让旅客等车有座位坐、饿了有卫生实惠的饭菜吃、遇到困难有人帮……打造充满温度和人情味的“城市客厅”。最智慧，就是推动东站数字化转型，在东站集成应用前沿技术，建设具有主动感知功能的“生命体”，打造未来感十足的智慧枢纽。最国际，就是在软硬设施、服务供给、导视标识等方面融入国际化元素，把东站建设成为世界感知杭州的窗口和杭州融入世界的触角，让外籍旅客在东站找到家的感觉。最杭州，就是将杭州的历史文化、地域文化、城市文化等元素全方位植入东站建设服务之中，集成优秀文化展示、最佳营商环境体验等功能，形成独特韵味、高识别度的人文枢纽气质，塑造杭州文化新地标。

围绕“五个最”的目标，重点实施六大工程：

### （一）综合交通枢纽功能提升工程

按照无缝换乘、多式联运的要求，对东站及周边道路设施、交通组织等进行一体化改造提升，推动东站与城市主要景点、场馆设施快速连接、便捷直达。

一是推动站内无缝换乘。改造地铁换乘区，实现高铁、地铁联乘通检“只检一次”。改造出租车站台，增设智能引导系统，增开上车点位，缩短旅客等候时间。设置更多的网约车接驳点和

租车点。借鉴云栖小镇停车场“先离场后缴费”的做法，打造“无杆停车场”，实现停车空位等信息的实时感知，提高车辆通行效率。开通公交旅游数字专线，开展点对点精准输送，让旅客“少在车站留、多在景区游”。

二是打通路面交通堵点。按照**“最后一公里”通行顺畅**的要求，强化周边交通疏导管理，实施王家井上匝道区域交通堵点改造提升工程，以人行天桥或下穿过街设施等方式进一步提高通行率。加强道路工程建设，**把车站接入城市快速路**。

三是发展现代交通方式。以迎接亚运会召开为契机，加快建设**“站—机场”**的地铁快速线，规划更多地铁线路在车站交汇。远期规划建设杭州—上海磁悬浮列车。

## （二）“城市客厅”建设工程

按照“完善设施、丰富业态、集成服务”的要求，聚合民生服务、政务服务、商旅服务、志愿服务等各类资源，**建设“城市客厅”服务综合体**，打造**“站系列”**服务品牌。

一是打造便民服务“温暖随行”品牌。坚持以旅客为中心的理念，根据旅客需求完善和拓展便民服务清单。为急于登车的旅客，开辟从到达层到候车区的刷脸进站快速通道，未购票的在候车区即可购票上车。为忘带、遗失身份证的旅客，设置临时身份证自助补办机。为孕妇、病人、老年人、残疾人等需要关爱的群体，提供爱心接驳、直达电梯、母婴室、医务室、“无人健康屋”等服务设施。为提重物的旅客，提供行李运输车、寄存柜。为低

收入群众,提供爱心餐饮、平价餐饮等服务。开展“厕所革命”,让厕所**找得到、上得了、总有纸、无异味**。

二是打造商旅服务“私人定制”品牌。提供“私人定制”式的商旅服务,旅客通过电话、网站、手机 APP 等平台,即可预约接送站、休息室、洽谈室、翻译、点餐、包车、礼品采购、景区游览等一系列个性化、定制化的服务项目。

三是打造志愿服务“爱在杭东”品牌。整合东站志愿服务资源,积极引入共青团、在杭高校、社会组织等志愿服务力量,组建东站志愿服务工作站,建立标准化的志愿服务体系,统一服务事项、站台标识、着装等,优化布局志愿服务站点,推出多语种、多专业、多种类的志愿服务项目,打响“爱在杭东”志愿服务品牌。推行志愿者信用加分等激励措施,让“干好事的人有好报”。

四是打造政务服务“顺路可办”品牌。设立政务服务专区,按实际需要增设杭州办事综合服务自助机,让旅客在候车间隙,不出东站就能顺便办理行政审批和公共服务事项。

五是打造餐饮购物“平价消费”品牌。按照把东站商业服务区打造成为旅客在杭州休闲购物“第一站”和“最后一站”的目标,对东站区域商业业态、商业布局、商业门类等进行统一规划、优化提升,形成高端餐饮、品牌餐饮、平价餐饮,精品商店、杭州礼品店、平价超市等相结合的丰富商业业态。健全东站商业服务协同监管机制,确保商家诚信经营、明码标价、保持平价。

### (三)数字化转型工程

将车站作为杭州“城市大脑”各系统集成应用的试验场,推动数字化转型,为车站插上数字化智能化的翅膀。

一是构建车站智慧中枢。改造提升车站枢纽应急响应中心,积极争取铁路部门相关数据资源及端口开放,打造数据共享、智能决策的车站智慧中枢。加快车站视频监控系统、人脸识别系统、物联网系统等全面升级,实时掌握客流、交通、设施利用等信息流,自动发起应对措施,达到缩短旅客等候时间、优化交通组织、提高应急处置能力等多重效果。

二是推出“浙里走”APP。在“智慧杭东”APP基础上,以市场化模式引入开发团队,设计推出**集成各类公共服务的“浙里走”APP**,为旅客提供站内引导、信息查询、购票取票、站内寻人、一键呼救、失物招领等场景化服务,以及衣食住行游购娱等服务项目,并根据旅客需要推送到达目的地的最优路径和实时导航。

三是拓展智慧应用场景。推动5G技术在车站的应用,让车站成为**全国首个覆盖5G信号的高铁枢纽**。在站内,配备无人行李运输车 and 移动式问询机器人,设置实时展示杭州旅游景点情况的LED大屏幕和自助旅游信息查询机,为有需要的旅客提供帮助。在进出站口,加快实现高清人脸识别监控视频全覆盖,推动与在线警务联网,做到遇到警情快速报警、快捷处置。在购物区,开设无人超市、无人餐厅,拓展旅客智能服务体验。

#### (四) 特色文化植入工程

做深做足“文化+”文章,打造展示**杭州特色、浙江风格、中国**

气派的重要窗口,进一步彰显独特文化韵味和人文魅力。

一是塑造景观风貌。按照“智能+节能”的要求,实施车站照明系统改造提升,恢复车站室外景观照明和出发层车行道人行道照明,多维度营造温馨舒适的光照环境。整体提升车站周边环境风貌,完善观光廊道、绿地公园等设施,塑造车站区域精致景观。

二是完善视觉系统。把优化导视与植入文化结合起来,针对周边路网、外围区域、站内空间等圈层的导视需求,设计富有文化意蕴的色彩、图案,系统重构车站视觉系统,清晰引导旅客在最短时间内到达目的地,并充分彰显杭州的文化品位与治理水平。设置多语种指示标识,引导外籍旅客在车站无障碍通行。

三是丰富文化体验。充分发挥杭州作为历史文化名城、创新活力之城的资源优势,丰富车站的文化属性,因地制宜增设书店书咖、文化遗产体验馆、文化展示馆、特色邮局等设施 and 体验项目,增加公益广告点位,适当组织开展文化文艺活动,让旅客在候车过程中留下对杭州的难忘记忆。

四是点睛特色地标。结合功能性和观赏性要求,在车站的关键节点上设计配备一些能充分展现城市文化又具备高识别度的景观设施,方便旅客合影留念和约见碰面,破解大型公共场所室内找人难、定位难的问题。

#### (五) 管理体制优化工程

以“整体车站”的理念优化完善车站管理体制,促进管理一体化,不断提高管理水平和运营效率。

一是建立管理运营工作协同机制。建议由杭州市成立铁路枢纽管理领导小组,统筹杭州各铁路站的建设管理工作。提升车站枢纽管委会层级,协调上海铁路局杭州站、杭州钱投集团等车站管理服务主体,研究解决车站建设管理和运营中遇到的问题。

二是建立路地警务融合机制。按照集成协同的理念,建立应急处置一体化、安保维稳一体化、处警办案一体化、服务管理一体化、考核奖惩一体化的路地警务融合机制,实现“一室”尽览辖区态势,“一令”速行对点调度,全方位提升车站平安维稳、应急处置水平,打造人员密集公共场所管理服务示范区。

三是建立车站综合执法管理机制。按照执法和管理区域一致原则,以地方规章形式,赋予车站枢纽管委会相应的管理执法权限。建立车站综合执法中心,推动公安、交警、城管、市场监管、运管等执法管理单位“重心下移”。

四是完善财政分担机制。按照事权财权相一致的原则,构建市区两级财政共担的保障机制。

五是探索城站一体开发机制。借鉴日本新干线“城站一体”(TOD)开发的成熟经验,对车站及周边区域、地上地下空间等统一规划、整体设计、连片开发,将车站区域列入“未来社区”建设试点,推动车站客流更好地转变为信息流、资源流、产业流,发挥出更大的经济效益和社会效益。

#### (六)“未来枢纽”标准复制推广工程

积极推动车站“未来枢纽”建设经验上升为标准,示范带动全

省各类交通枢纽实现服务大提升。

一是建立东站“未来枢纽”建设标准。适时系统总结东站“未来枢纽”建设经验,研究制定东站“未来枢纽”标准,在空间利用、设施配置、服务保障、执法监管、智慧应用、应急响应、枢纽经济等方面建立起一系列指标体系,为高铁2.0时代全国高铁枢纽建设提供重要借鉴。

二是将东站经验运用于杭州南站、西站等新枢纽建设。认真总结东站规划设计和建设的缺憾,在南站、西站规划设计中,科学预估客流量,合理布局各类功能区域,为**高铁地铁双向“一次安检”**等预留足够空间<sup>①</sup>。编制东站“未来枢纽”可复制可推广经验清单,推动相关建设管理经验在南站、西站建设中的应用。特别是积极运用“城站一体”开发模式,发展多式联运,推动城市综合功能融合,打造以高铁枢纽为核心的高端城市板块。

三是在全省铺开交通枢纽服务大提升工作。全省各设区市在航空站、汽车站、火车站等交通枢纽中,选择1—2个试点单位,复制推广东站经验。在此基础上,向全省全面推开,推动各类交通枢纽服务大提升。

#### 四、组织实施和工作推进的建议

(一)建立工作专班。建议东站“未来枢纽”建设工作专班由省市区三级和上海铁路局杭州站参加。省委改革办(省跑改办)

---

<sup>①</sup> 天津站枢纽已于2018年12月实现高铁地铁双向“一次安检”。

负责顶层设计和统筹协调工作,省直有关部门做好配合;杭州市、江干区负责细化工作方案和具体实施;上海铁路局杭州站负责职责内的项目实施工作,并做好与上海铁路局的汇报对接。各方明确任务分工,强化工作协同,形成工作合力。

(二)列出工作清单。根据工作思路和工作方案,逐一排出具体的工程项目和改革项目,明确牵头单位、责任单位、时间节点、目标任务等。目前,有关单位已初步排出了室内导航系统建设、东站亮灯工程、地铁“一次安检”、出租车上客点改造、标识引导系统提升、站内公厕改造、王家井上匝道堵点疏解、地下停车场“先离场后缴费”等一批项目。

(三)明确时间节点。东站“未来枢纽”建设计划分三步走:2019年4—6月为筹备阶段,主要任务是在充分调研和征求意见基础上,制定杭州东站“未来枢纽”建设方案。2019年7—12月为实施阶段,主要任务是组建领导机构及工作专班,建立服务、智慧、文化等推进小组,排出重点项目清单,全面实施各项改革项目。其中,9月底前取得阶段性成效。2020年1月—2020年12月为推广阶段,主要任务是逐项完成和验收改革项目,评估改革效果、总结改革经验、制定相关标准,改革经验成熟一项推广一项,适时在全省铺开交通枢纽和公共场所服务大提升工作。