浙里改

（领跑者）

第 55 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 11 月 22 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、周江勇书记

贯彻落实省委十四届六次全会精神 杭州火车东站立起服务大提升项目展示牌 引导群众当好东站治理的“主角”“主唱”

车俊书记在省委改革委第二次会议上强调，要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。根据车俊书记的要求，省委改革办（省跑改办）会同杭州市、江干区、铁路杭州站、中国美术学院、阿里巴巴集团等单位，聚焦打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的火车

东站“未来枢纽”目标，坚持问需于民、自觉拉高标杆、突出理顺机制、注重彰显特色，陆续实施45个服务大提升项目，打响了“最多跑一次”改革向全省公共场所延伸的当头炮。

省委十四届六次全会强调，要引导全省人民以主人翁的姿态参与省域治理现代化实践，成为省域治理现代化中的“主角”“主唱”。11月22日，全会闭幕当天，杭州火车东站醒目位置立起14组42块大型服务大提升项目展示牌，展示全部项目的责任单位、进展情况、工作承诺，接受群众监督、征集群众建言。同时，省委改革办（省跑改办）依托“最多跑一次”微信公众号特别开辟了监督建言专区，杭州市、江干区专门开设了24小时监督建言专线电话0571—56780000。杭州火车东站服务大提升项目展示，全面拉开了全省公共场所服务大提升项目展示的序幕，进一步浓厚了全社会支持改革创新、参与治理实践的氛围。

助跑者@杭州火车东站

附件：深化“最多跑一次”改革推进杭州火车东站服务大提升项目展示

深化“最多跑一次”改革推进杭州火车东站服务大提升项目展示

“最多跑一次”改革是习近平总书记以人民为中心的发展思想在浙江的生动实践，是新时代浙江推进“八八战略”再深化、改革开放再出发的牵动性举措，是高水平推进省域治理现代化的关键路径。2019 年年初召开的浙江省委改革委第二次会议提出要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。省委改革办（省跑改办）会同杭州市、江干区、铁路杭州站、中国美术学院、阿里巴巴集团等单位，积极回应群众呼声，聚焦打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的火车东站“未来枢纽”目标，推出 45 项服务大提升项目，其中已完成 37 项，打响了“最多跑一次”改革向全省公共场所延伸的当头炮。

现将东站服务大提升项目向社会展示，欢迎大家批评监督，并恳请大家通过扫描监督建言二维码或拨打 24 小时监督建言专线电话，为东站服务大提升出好点子、金点子。

最多跑一次 ONCE

监督建言二维码

24H 监督建言专线电话 | 0571-56780000

类别	序号	项目内容	责任单位	进 展 情 况	备注
快捷服务	1	推进高铁至地铁免检换乘	铁路杭州站 杭州市轨道办	乘坐高铁到达的旅客，免安检直接换乘地铁，实现换乘零等候。	已完成
	2	自助核验进站	铁路杭州站	通过身份证和人脸快速比对核验，乘客自助进站。	已完成
	3	完善无障碍设施	钱江新城投资集团 铁路杭州站	已按照无障碍设施标准规范改造 19 号电梯入口处地面坡度；移除旅客道路出入口坡道上隔离墩、电梯按钮前垃圾桶；改造无障碍专用厕所扶手；加强无障碍停车泊位使用管理，供肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车专用。2019 年 12 月底前完成到达层至出发层无障碍电梯改造，方便残疾人自行操作电梯进入出发层。	进行中

类别	序号	项目内容	责任单位	进展情况	备注
快捷服务	4	优化进出站主要通道路口	杭州市公安局交通警察局 江干区城管局	优化天城路-秋涛路、艮山路-新塘路、新塘路-新风路、新塘路-环站东路等4个交叉口交通组织；改造天城路在秋涛路交叉口以东、在环站西路交叉口以西等2处中央绿化带，增设2个掉头车道；减少新塘路-新风路交叉口西进口1条左转车道；调整环站南路-东宁路东进口左转车道为可变车道。	已完成
	5	加强王家井上匝道人行过街秩序管理	江干区公安局交警大队	加宽王家井上匝道口人行横道，压缩匝道北侧地面车道至1车道，设置行人路中安全岛，增设一组红绿灯。	已完成
	6	建设王家井上匝道人行过街天桥	杭州市建委	2020年1月底前开工建设，2020年12月底前完成。	进行中
	7	优化标识标牌	杭州市公安局交通警察局 江干区东站枢纽管委会 钱江新城投资集团 中国美术学院	已完成东西广场区域标识标牌提升改造55块，更换天城路、新塘路、新风路等3条主要道路标识标牌114块，以紫色作为杭州东站交通指引标识色。2020年3月底前完成东西转换大厅及停车场库导引标识的优化提升。	进行中
	8	加强停车场库管理	钱江新城投资集团	调整P5停车库交通组织；加强外围入库标识导引，强化隧道内地库出入口识别，在东广场P2、西广场P6停车库入口处设置信息牌，实时发布泊位指数和停车指数；优化免费停车标准，实现每日每车首次进库30分钟免费停放（P1网约车另行规定）。	已完成
	9	增加停车泊位	钱江新城投资集团	改造P西停车场及西广场绿地，2020年3月底前建成西广场地面停车场，新增地面停车泊位400个，总量达到1000个；优化停车场进出交通组织，新增天城路、新塘支路2处入口。	进行中
	10	推进停车“先离场后缴费”	杭州市城管局 钱江新城投资集团	3个地下停车场4298个车位全部接入“先离场后缴费”系统，无现金收费通道车辆5秒出库；西广场二期停车场建设“无杆停车场”。	已完成

类别	序号	项目内容	责任单位	进 展 情 况	备注
快捷服务	11	增设出租车上客点	江干区东站枢纽管委会	到达层出租车上客通道从2个上客区2个上客点增加到4个上客区8个上客点。	已完成
	12	开辟网约车专区	杭州市交通运输局 钱江新城投资集团 江干区东站枢纽管委会	在P1停车场划出60个车位作为网约车专用停车区。	已完成
	13	开辟数字旅游专线	杭州市文广旅体局	开通3条数字旅游专线，让旅客到景区“最多换乘1次”。	已完成
	14	建设机场轨道快线	杭州市地铁集团	已开工，预计2022年亚运会前完成。建成后预计从杭州火车东站到杭州火车西站车程25分钟左右，到萧山机场车程20分钟左右。	进行中
便民服务	15	厕所改造提升	铁路杭州站 江干区城管局	提升改造站内厕所13处，增设第三卫生间6处，增加厕位96个；设立厕所智能引导系统；完善厕所管理保障，全时段实现“有厕纸、无异味”；更新东西广场公交站内厕所设施，新增“潮汐厕位”1处，增设智能空气净化新风系统，配备新型节水抑臭“泡洗式洁具”。	已完成
	16	站内自助取票	铁路杭州站	在候车厅南入口左侧（11B检票口背后）增设4台自助取票机和2个改签窗口，在候车厅东北角增设5个取票机，方便已经进入候车厅的旅客改签及取票。	已完成
	17	办理临时身份证明	铁路杭州站	在1F东售票大厅、出发层西南售票厅增设2个临时身份证明自助办理机，未带身份证的旅客可自助办理，20秒出证。	已完成
	18	限带物品归还	铁路杭州站	对限带物品提供30天保管和寄送服务，旅客可于30日内到候车厅东进口服务台领取，或当日现场到东进口托运柜台托运。	已完成

类别	序号	项目内容	责任单位	进 展 情 况	备注
便民服务	19	到达层立柱编号	铁路杭州站	对到达层立柱进行系统编号，方便旅客找人定位。	已完成
	20	国际货币兑换	铁路杭州站	在候车厅南入口左侧（11B检票口背后）新设国际货币兑换窗口一个，为各国旅客提供货币兑换业务。	已完成
	21	优化站内标识	铁路杭州站	2020年12月底前完成站内导引标识的优化提升，给旅客更清晰的指引。	进行中
	22	设置健康救助设施	江干区卫生健康局	在到达层、候车厅、旅游集散中心、长途客运中心设置9台AED自动体外除颤仪；在候车厅28B检票口背后设置“未来健康屋”，提供晚前急救、就医导航、健康监测等自助服务；在到达层东转换大厅东站党群服务中心内设置医务室。	已完成
	23	设置母婴关爱设施	江干区卫生健康局	在候车厅、到达层设置3个固定母婴室、7个移动母婴室。	已完成
	24	提供自助便民服务	杭州市审管办	在到达层西转换大厅增设杭州办事综合服务自助机、市民卡自助办理机各1台，可办社保、交通、公积金、市民卡等200多项便民服务业务。	已完成
	25	营造“放心消费”环境	杭州市市场监管局 江干区东站枢纽管委会	已在西广场延伸C座塔楼广场层推出两家爱心餐饮店，供应15元套餐（三菜一汤）；已评定“放心消费示范店”50家、“放心消费争创店”119家。	已完成
	26	加强东站志愿服务	共青团杭州市委	已在国庆期间实行“城市守夜人”机制，夜间志愿服务时间延伸至23点30分；2019年12月底前形成“爱在东站”志愿者服务新机制。	进行中
	27	旅客行李寄存	新上铁集团浙江分公司	在到达层设置4处行李物品寄存服务点、596个电子存包柜。	已完成

类别	序号	项目内容	责任单位	进 展 情 况	备注
便民服务	28	设置无人售卖终端	新上铁集团浙江分公司	站内设置 127 台食品饮料自助售卖机和 20 台自助咖啡机。	已完成
	29	共享雨伞出借	江干区东站枢纽管委会	2019 年 12 月底前，在站内到达层、地铁大厅、公交站台、旅游集散中心、出租车通道放置共享雨伞出借装置，2 小时内免费使用，全市 108 个网点可同城通还。	进行中
商务服务	30	提供专区候车服务	上铁国旅	开通北 2 进站口边 546 平方米商务候车区，为商务座旅客及上铁旅行管家会员提供专用候车区休息、WIFI 上网、精美茶点、视听娱乐、报刊杂志、手机充电、快递代办、打印复印、登车提醒等服务。	已完成
	31	提供送站服务	上铁国旅	为商务座旅客及上铁旅行管家会员提供专人进站口迎接、优先通道进站安检、专区候车、全程行李协助、专人引导上车等服务（需提前 24 小时预约）。	已完成
	32	提供接站服务	上铁国旅	为商务座旅客及上铁旅行管家会员提供专人车厢口迎接、引导至专区候车休息、全程行李协助、专人引导至停车地等服务（需提前 24 小时预约）。	已完成
	33	提供用餐预定服务	上铁国旅	为商务座旅客及上铁旅行管家会员提供餐饮预定服务。	已完成
	34	提供商务会议服务	上铁国旅	为商务座旅客及上铁旅行管家会员提供独立会议室，供会议使用。	已完成
智慧服务	35	5G 网络覆盖	铁路杭州站 江干区东站枢纽管委会	推进 5G 网络建设，在候车厅设置移动、联通 5G 体验区，率先实现移动 5G 信号覆盖。	已完成
	36	推送欢迎短信	杭州市文广旅体局	法定节假日期间以短信方式向东站下车的外地旅客推送数字旅游、公交等相关信息。	已完成

类别	序号	项目内容	责任单位	进 展 情 况	备注
智慧服务	37	车辆智慧引导	杭州市交通运输局 杭州市公安局交通警察局	与高德、百度等导航软件合作，智慧引导出发层南北平台车流，缓解北平台交通过载压力，实现车流基本均衡。	已完成
	38	完善智慧杭东 APP	江干区东站枢纽管委会	铺设 7000 余个室内蓝牙定位点，开发智慧杭东 APP，提供站内导航、智能客服、一键报警等场景化智慧应用。	已完成
	39	建立智慧警务系统	江干区公安分局	依托在线警务大数据系统，构建超大型枢纽综合体智慧警务平台。	已完成
	40	完善城市大脑东站场景	江干区数据资源局	推进数字旅游专线、便捷泊车、数字交通引导、智慧电梯和智能垃圾清运五大应用场景，构建东站“数字驾驶舱”，建设“城市大脑”综合示范区。	已完成
人文服务	41	推进亮灯工程	杭州市城管局	提升东站室外景观照明和出发层车行道人行道照明功能，并将东站外部基础照明用电纳入城市电网，实施“一把闸刀”亮灯管理。	已完成
	42	增加公益广告	江干区委宣传部	增加并持续更新出站口 10 块电子屏公益广告内容。	已完成
	43	完善绿化景观	江干区城管局 江干区住建局	在东西广场分别设置“新城鱼跃”“龙井问茶”主题绿化景观设施。	已完成
	44	促进文化消费	西泠集团	在候车厅内设置西泠印社文化消费示范点。	已完成
	45	设置留影打卡点	江干区委宣传部	国庆、春节期间在候车厅、出发层平台、到达层设置“钱塘风韵”“创意杭州”系列景观小品和打卡点，供旅客拍照留念。	已完成

送：省委常委。
省委全面深化改革委员会成员。
各改革专项小组。
省直属有关单位。
上海铁路局。
发：各市、县（市、区）党委、政府，改革办（跑改办）、行政服务中心。

签发：李岩益　　编辑：胡晓斌　　校对：陈律　张湘

省委改革办秘书处　　2019年11月22日印发