

惠州市交通运输局

[B]

惠市交案〔2024〕33号

对惠州市十三届人大四次会议代表建议 第 20240035 号的答复

杨择郡代表：

您提出的《关于提升我市铁路枢纽服务水平的建议》（建议第 20240035 号）收悉，我局高度重视，会同各县（区）政府、市城管执法局、市政园林事务中心、港航铁事务中心、市容环境卫生事务中心等会办单位研究，现将有关意见答复如下：

近年来，我市铁路交通发展较快，目前轨道里程总长达到 439.6 公里，其中包括厦深高铁、赣深高铁、广汕高铁、京九铁路以及莞惠城际轨道等多条重要线路，共设有 21 座铁路站，其中包括 9 座高铁站、5 座普铁站点和 7 座城际轨道站，这些铁路线路和站点覆盖我市的主要区域，并与周边城市形成紧密的铁路交通网络，为市民和游客提供便捷高效的出行方式，为促进我市的经济发展和旅游业的繁荣提供有力支撑。

一、破解铁路枢纽换乘联运难题

（一）规划设计方面。近年来，为加速融入“轨道上的大湾区”，我局积极推动多层次轨道“四网”融合规划研究，成功编制都市圈快线网方案，并将深大城际、深莞惠城际铁路、深河高铁等纳入规划，初步实现了“外拓城际通道，内筑市域网络”的新格局。同时，惠州北站和南站作为枢纽站场，已预留地下空间，为未来的轨道交通建设和换乘提供便利，增强了运输能力和辐射能力。市港航铁事务中心编制的《惠州站站前广场提质改造方案》正助力惠州火车站的软硬件设施更新，以改善交通环境，提升服务水平。下来，我们将继续推进惠阳站枢纽项目，并持续优化轨道交通网络，以促进区域交通网络的完善与发展。

（二）建设投资方面。轨道交通方面，赣深高铁、厦深高铁、广汕高铁惠州段及莞惠城际铁路已顺利通车，构建了惠州与湾区其他城市间的快速通道网络。特别是莞惠城际与广佛南环、佛莞城际、佛肇城际的贯通，形成了总长 258 公里的湾区东西向主通道，大幅缩短了惠州至广州的行程时间，实现了最快 1 小时直达。下来，我们将力争年内完成莞惠城际小金口至惠州北站段项目，并加快推进深汕铁路项目以及厦深铁路惠阳站的扩容升级。

配套的城市道路方面，惠州北站和南站周边道路工程建设正稳步推进，北站周边的小金河大道、白石路等多条道路已建成通车，形成了较完善的交通网络。南站方面，宏达路西段成功贯通，进一步优化了站前交通。目前，金山大道南段、文思一路南段和宏兴路等道路建设正加速推进，预计年内将有多条道路完工，为

市民提供更加便捷的出行选择。宏达路东段作为重要的交通连接项目，已经开工建设，预计 2025 年 8 月底将全面通车。这些道路的建成通车将进一步完善惠州市的交通体系，为市民带来更加便捷高效的出行体验，助力城市经济社会的快速发展。

（三）公交接驳运营方面。目前，我市在运营 9 个高铁站共有 46 条公交线路保障，投放运力 621 辆。其中，惠州北站共有 9 条公交线路保障，投放运力 132 辆；惠州南站共有 6 条公交线路保障，投放运力 88 辆。各高铁站之间接驳可通过公交线路直达或经一次换乘到达目的地。其中，惠城区往返大亚湾区公共交通有惠大快线（A/B/C 线），其中惠大快线（A 线）起讫站点为霞涌汽车站至惠州市汽车客运站；惠大快线（B 线）起讫站点为大亚湾体育馆至惠州北高铁站；惠大快线（C 线）起讫站点为大亚湾体育馆至惠州南高铁站。平均发班间隔约 30 分钟，基本实现 1 小时通达要求。下来，我局将通过 TOCC 交通大数据分析高铁站间接驳的客流量，调研市民接驳需求，根据实际情况进一步优化调整公交线网、建立联络巴士和商务车，以满足市民的出行需求。

二、优化铁路站场软硬件设施

（一）完善设施设备。近年来，我们积极完善惠州北站和南站等交通枢纽的设施设备，在各大站点设立了母婴室和残疾人卫生间，为特殊群体提供贴心服务。母婴室配备了哺乳区、婴儿床等必要用品，确保环境整洁卫生；残疾人卫生间则符合无障碍设计标准，配备扶手和紧急呼叫按钮，方便残疾人士使用。同时，

针对网约车需求，对包括惠州北站等站场的网约车听单区进行了升级改造，市港航铁事务中心组织编制了《惠州北站网约车听单区与上客区改造方案》，增设了听单区和上客点，将地面层 P2 停车场增设为网约车听单区，设置了 3 处网约车上客点，确保车辆进出有序，乘客上下车安全便捷。优化了停车场基础设施，完善机动车与非机动车行车流线，新增车辆出入口、闸机等设备，增设卫生间及排污设施，解决司机如厕难问题；协调各站场设置安装手机充电台、增设自动售卖机、在“马路牙子”加装斜破垫，不断为市民提供更加便捷、舒适、安全的出行环境。

（二）优化标识指引。我们持续致力于提升站场服务质量与旅客出行体验，针对站场标识内容的更新优化工作，一是更新了出站口标识内容 30 余处，使指引更加清晰明了。二是在惠州北站广场中央新增了 2 块立柱标识，有效引导市民旅客前往网约车上客点。三是优化改造了周边道路交通标识，调整标志牌版面和尺寸共 11 处，增加了停车场墙、地面指引喷涂面积达 7100 平方米，新增吊挂灯箱 17 个，以及更新了下沉广场定位标识指引 24 处。四是惠州南站优化增设公交车首末站电子显示屏，合理设置网约车流线；五是在各站场增设了出租车标识指引和无障碍通道，以满足不同乘客的需求。展望未来，我们将继续以旅客需求为导向，密切关注旅客反馈，设置中英韩文交通指引标识，持续优化站场设施与服务。

（三）强化科技赋能。在科技赋能交通领域，我们多措并举提升效能，一是建立交通运行监测调度中心，实施交通运行的监

测、预测和预警，每日研判铁路站场客流大数据，实现对铁路客运、公路客运、民航客运等几大城际交通方式的综合运行监测和协调联动。**二是在站场周边道路设置网约车听单电子围栏**，具备相关营业证书的网约车进入听单区，系统会自动抬杆通行，并优先对网约车听单区内司机派单，方便司机快速接单、旅客快速乘车。**三是在网约车停车场设置带语音提醒功能的液晶显示屏**，所有进入停车场的车辆信息将自动显示在候车区液晶显示屏上，旅客通过显示屏及语音提示可快速寻找车辆。**四是探索开发高铁站场便民导引服务小程序**，提供定位信息、实时公交、酒店住宿、景点门票等 6 项服务功能，旅客通过小程序可快速检索查阅，满足个性化出行需求。接下来，我们将进一步将加强与广铁集团、航旅纵横和城市 APP 等平台的沟通对接和合作，提高信息的完整性和准确性，确保铁路枢纽联运信息能够全面、及时、准确地发布。

三、强化铁路枢纽站外部营运管理

（一）建立联席会议制度。**一是**出台《惠州市交通站场管理工作联席会议制度》，按照“统一领导、属地负责、综合管理”原则，统筹协调公安交警、交通运输、城管执法、卫生环境等部门派员常驻站场，履行维护管理职责，填补站场联合管理和属地负责“真空”，形成工作合力。**二是**组建实地督查小组，对各大交通站场进行实地督查，定期通报实地督查情况，确保各项措施落到实处。截至今年 5 月底，共出动督查人员 273 人次，累计发现问题 131 项，已督促完成整改 88 项，其余问题正在积极推进整改

中。建立“随手拍”微信工作群，从发现问题到完成整改，时间控制在半小时内。三是采取了包括加强专项整治、严厉打击“非法营运”“拉客”“乱摆卖”等违规行为，着力提升交通站场及周边区域的综合秩序，改善了市民的出行体验，取得了阶段性的显著成果。下一步，我们将继续深化联席会议制度，强化部门间协作，提升执法效率，加强宣传教育，定期评估管理效果，及时调整优化管理策略，提升一体化管理水平，确保站场管理无死角。

（二）提高安全保障能力。加强联合监管，督促属地（铁路）公安、交警、交通、城管等部门落实驻站集中办公，执行“签到打卡”制度，同时向主要站场派出第三方站场管理人员，协调用好管理中心物业人员力量，统筹构建“执政执法为后盾、站场管理当先锋、物业人员做助攻”的监管格局，提升高峰期大客流应急处置的能力。聚焦重点易发乱象，全时段、全覆盖开展整治打击，确保站场秩序始终规范有序、文明安全。

（三）加强旅客服务。在惠州北站等重要站场设立了咨询服务台，为旅客提供详尽的业务咨询、出站流线指引以及站房功能布局介绍，确保旅客的行程顺畅无阻。在候车大厅，增设了多个饮水区域，提供清洁卫生的冷热饮用水，以满足旅客的不同需求。此外，我们积极协调相关部门，加强了站场志愿者服务工作，在站前广场、进（出）站口、公共乘车区域等重要区域增派了适当数量的志愿者加强宣传引导、开展文明服务，为进出旅客提供咨询指引、搬运行李、应急救助等服务，安排专人专椅，免费为老弱病残孕等重点旅客提供接送服务，用实际行动打通旅客从车到

家“最后一公里”。下来，我们将继续探索更多创新服务方式，努力为旅客提供更加温馨、便捷、舒适的出行体验。

（四）解决民意诉求。我们始终聚焦乘客需求，致力于解决市民在出行中关切的问题。通过惠州 12345 政务服务便民热线系统，积极回应群众出行中的“急难愁盼”问题，确保第一时间响应居民诉求；协调轨道站场工作人员跟进处理，每月处理 12345 民意诉求件 30 余件，汇总分析投诉点和原因，采取有针对性的措施，找准切入点解决关键问题，切实把提高群众满意度作为热线工作的出发点和落脚点。

下来，各有关部门将继续加强沟通协作，共同做好铁路站场管理工作，确保站场运行的安全、有序和高效。同时，加快推动交通强省建设试点城市创建工作，不断优化交通网络布局，提升交通设施和服务水平，为市民创造更加便捷、舒适的出行环境，为城市的繁荣发展保驾护航。

感谢您对我市交通工作的关注和支持，欢迎您继续对我们的工作提出宝贵意见和建议。

专此函复。

附件：各单位会办意见

惠州市交通运输局

2024 年 6 月 18 日

（联系人：石劭阳，电话：2829332）

公开方式：主动公开

抄送：市人大选联工委，市府办建议提案科。

惠州市交通运输局办公室

2024 年 6 月 18 日印发
