

广州南站、南站地区管委会、广州市交通运输局等回应热点问题：

将新增停车位 要调整功能区 盼更有力协调机制

破解 南站地区瓶颈 进行时

羊城晚报

逐一破解

羊城晚报记者 李国辉 甘韵仪

问：交换层标识不清如何破？

答：年底前要完成新一轮标识改造

广州南站站长王洪军表示，由于交换层设计上属于开放式的疏散系统，通道很多，且开站到现在功能越来越多，标识不断增加，导致过多过杂。2017年至今，铁路部门投入3000多万元进行了整体改造。

他提到，8月中旬，铁路部门相关负责人调研广州南站后指出，要进一步强化标识指引功能，要面向旅客，将专业用语变得通俗易懂，利用周边附属物对标识指引进行“补强”。与此同时，广州南站将会对商业广告牌的亮度、尺寸、密度等方面进行整改。“亮度要调低，广告要减少，突出引导标识，改造之后，商业广告减少30%以上。”王洪军说。

他表示，进一步的标识系统改造将于年底完成。王洪军称，他从番禺区政府了解到，将由地方交通部门负责优化站外的指示设施，与南站内部的指示接轨。

问：站内导航好用无人用怎么办？

答：将不遗余力进行推广“智慧车站”

“由高铁公司研发的站内导航系统，非常好用，但是由于前期开发与车站结合地不够紧密，目前推广度不够高。”王洪军表示，目前，广州南站正在研发“智慧车站”项目，将通过大数据和人工智能，为旅客提供从购票到交通、进站、导航、乘车方面的一站式信息。站内导航系统将会纳入“智慧车站”的项目中。有了这样一个导航系统，可大大减少旅客对站内引导标识不满的情况。

问：女厕排队及一层无座椅如何解决？

答：增加女性专用厕所，试设部分座椅

对交换层无座椅的问题，王洪军表示，交换层以快速流动和安全通行为主要目的，但未来或尝试设置部分流动座椅或在边角处设立木质长椅，为有需要的旅客提供休憩之用，同时加强管理杜绝流浪人员滞留问题。

对于女厕排队问题，王洪军称，目前三层和一层男女洗手间各有8个。未来将通过拆掉部分商业门面、重新设计排污管道的方式，在三层候车厅两边各增加一个大型的女性专用洗手间。

问：高峰期安检排队有何解决手段？

答：将引入无干扰式安检仪器提高效率

王洪军表示，为了解决旅客排队安检的问题，从9月1日开始，广州南站将增加12台安检仪。据他透露，每一台安检仪每天服务1万名旅客。

他还表示，在暑运期间，他在安检口测算过，每名旅客从排队到安检完成大约需要七八分钟时间，待安检仪增加后，常态下每一名旅客从排队到安检完成只需三分钟左右。

铁路相关研究机构已经研发出“无干扰式”安检仪，或将于今年底开始在南站试用，未来旅客通过安检效率将大大提高。

问：周边道路人行设施如何解决？

答：检修更换电梯10月底前或投入使用

对于南站南路与南站北路有多条人行隧道内电梯还未使用却已残旧报废的问题，南站地区管委会透露，广州南站及周边道路是统一规划、统一建成后，再移交属地单位管理的。当年开站时客流量少，周边道路几乎无人行走。隧道及内部设施过了数年之后才建设好，直到2016年左右，才准备移交番禺区政府相关部门。然而，由于内部设备如电梯等已经过了质保期，隧道安装的监控也无法接入现在的系统中，移交一直未能完成，隧道及电梯因此一直封闭没有使用。

经过协调，人行隧道目前已经移交给交通部门重新安装设施，电梯也将进行检修或更换，10月底之前或将投入使用。

与此同时，南站南路和南站北路人行过街项目建设力争9月底完工。其中，将由番禺区出资，在南站北路建设跨越河涌的便桥，连接P8与南站北路，目前正在施工。还将在南站北路设置人行通道，方便旅客从P8停车场通往北进站口，预计明年元旦实施。

广州市交通运输局：

重点加强占道管理 半年内新增2000停车位

羊城晚报记者 严艺文

广州市交通运输局党组书记、局长潘双明此前表示，广州南站有条件打造得更好。针对广州南站周边“停车难”“接客难”等问题，广州市交通局将加强占道施工管理，减少对交通的影响，同时将尽快增设2000停车位。

广州市交通运输局透露，将会重点对已占道施工的项目加强管理，并协调推进施工进度，对近期将施工的项目，协调施工方优化施工围挡方案，确保南站核心区道路不因施工原因被中断。

羊城晚报记者看到，根据广州市交通运输局发布的“广州南站路网功能改善图”，未来半年，围绕广州南站将设置四大停车场，增设2000个停车位。其中，针对出租车长期在石山大道占道排队载客的问题，主要利用石山大道南路西侧地块，建设出租车蓄车场，组织出租车蓄车区搬迁，以恢复石山大道道路通行功能。

市交通运输局还表示，还将加快研究设置小汽车接客区、增建临时停车场、扩大道路临时停车范围、完善交通标识等措施来优化广州南站地区的交通状况。

对外围交通建设上，广州市交通运输局表示，将会加强南站地区路网建设，如正在进行的洛溪大桥拓宽工程。同时，今年9月底前，南站外部与中心区快速连通的芳村大道南快捷化改造将会完工。此外，待东晓南至南站的连接线建成后，从东晓南到南站10分钟就可抵达。



南站女厕排队队

本版图片均为羊城晚报记者李国辉摄



广州南站站长王洪军

实际客流远超设计容量 功能区将极力优化调整

羊城晚报记者 李国辉 马灿

就广州南站地区存在的停车难、接送难以及站内标识容易让旅客丧失方向感等问题，广州南站站长王洪军8月30日接受了羊城晚报记者专访，对社会各界的问题一一作出回应，并公布解决方案。

他表态，南站会调整站房内部分区域功能、增强站内标识、推广南站智慧导航，增加多个女厕、解决瞬时高峰安检排队问题，并建立专门的服务团队，提升南站服务质量，相应措施半年内将初见成效。同时，广州南站还将以更开放的心态，与地方政府部门共同强化“整体意识”，共同解决管理“结合部”问题，引入更多的社会力量参与南站管理和运营。

“一个人要有理想，一个车站也要有理想！”王洪军认为，广州南站是全国到发旅客数量第一的车站，理想就是要建成全国最好的高铁站。广州南站未来将把旅客和社会各界的评价作为运营质量的评判标准，用“智慧南站”、无干扰安检仪等技术手段，提升旅客从购票到进站、乘车、出站的体验。

A. 高峰期客流已远超设计

王洪军说，由于广州南站的到发（包括到达和发送）设计能力为日均50万人次，从站房到站台数量、设备及其空间，都是以这一设计值去建设的，无论是铁路股道还是站房面积都无法再增加。而今，广州南站的客流最高日（今年5月1日）到发数量超过75万，刚结束的暑运，许多时候单日到发人数都超过65万人次。

据广铁集团发布的数据，刚结束的暑运，广州南站共发送旅客1978万人次，同比增长16%，其中8月17日单日发送最高，达35.8万人。

按照铁路部门计划，广州南站的日均到发量未来或将向100万人次冲刺，“如果到发人数突破100万，那就是比设计能力翻番了”。

他介绍，近年来，为了适应旅客数量不断增长，按照中铁总及广铁集团的指示，广州南站也在极力调整站房内的功能区区域设置，不断增加人脸识别验证和安检设备，增设候车区域。

在王洪军看来，南站功能区域的调整，是为了在现有的条件下，解决现实中存在的许多困难，如广州南站在站房东西两侧沿电梯分别划出了两个区域作为进站通道，尽管牺牲了一层（交换层）的部分功能，但也大大提升了旅客验证进站的效率；同时，为了缓解候车空间小的问题，广州南站将P3地面停车场的部分区域，改造成了广珠城际铁路的候车区域。

在向上级部门申报的功能调整规划中，广州南站将把南侧P1-P3停车场的近半区域以及一层的南侧通道，整体改造成候车区和换乘区。目前P1-P3地面停车场除部分已改造成广珠城际铁路候车区外，一部分被用作后勤配餐及安检、检修职工的休息区，待改造规划通过审批后，明年底或将开始进行一层南侧功能区的整体改造。

B. 将组建专门班组提高服务水平

王洪军认为，广州南站是全国到发旅客数量第一的高铁站，但在标识引导、疏散设计、交通管理、服务质量等方面确实需要进一步提升和完善。

“老百姓可能感受最深刻、意见最大的就是南站地区的交通问题。”王洪军说，60%左右的旅客通过地铁到南站，40%通过其他方式。每天发客量约32万左右，40%的人就意味着有十多万，高峰的时候甚至接近20万人次。他提到，由于铁路的运力有波动性，每天早晨大概6时半以后到9时左右运力最大，始发车多，旅客数量出现“瞬时高峰”，周围交通承受的压力非常大。

“到发旅客数从不到3万人次发展到今天，翻了近20倍，带来巨大的交通压力。”他说，因站内停车位不够，大量车辆只能沿着南站南路和南站北路来回绕圈，无效车流非常大。

近年来，广州南站与地方管理部门已经尝试用各种办法解决交通难题，比如依靠人力加大对路面交通的疏导，让车辆流动起来，防止出现路面“堵车”的情况。

应如何解决南站地区的交通拥堵问题？“从长远来说，解决停车难和路面拥堵问题，必须要完善交通设施建设，在靠近站房的地

方建设大型停车场，并打通进站通道。”王洪军说。

对于站房与地下停车场、站房与周边交通设施、站内与站外标识存在管理不统一、协调难的问题，王洪军也直言，负责南站管理的铁路运营人员和地方管理部门人员，都应该意识到，广州南站及周边地区是一个整体的概念。他透露，最近，地方政府和铁路部门均对广州南站及其周边地区的管理，提出必须强化整体意识。

“广州南站并不只是我们铁路运营者的南站，它更是广州的门户和枢纽，我们会以开放的心态办铁路，与地方政府部门协调好，引入更多的社会力量为旅客服务”。

王洪军说，为了提升服务质量，广州南站将会打造一支专门的服务班组，为有需要的旅客提供指引和帮助，并引入更多的社会志愿者，参与到南站的服务中来。与此同时，还将利用目前已经开发的“智慧南站”和无干扰安检仪等技术手段，提升旅客从购票、进站、安检、乘车的一站式体验。

同时，他认为，待广州站、广州东站和白云棠溪站改造建设完成后，广州南站的到发旅客将可以实现很大的分流。



广州南站地区管委会：

仍处边运营边建设阶段 未来几年仍有较大压力

羊城晚报记者 甘韵仪 李国辉

“旅客选择高铁出行，是为了便捷、舒适，就会以高铁站建成期的服务标准来衡量建设期的服务质量！”近日，广州南站地区管委会负责人接受羊城晚报记者专访时表示，广州南站一直在边建设边运营，配套交通仍需3-5年建设期，建设期内仍将面临较大交通压力。管委会透露，长期以来，由于涉及市、区和广铁集团等十多个管理部门和运营机构，南站的综合治理确实存在“协调难”问题。

南站地区管委会表示，广州南站地区管委会正协调相关职能部门加快新一轮规划修编落地，抓紧南站地区路网、城市轨道交通建设，加快滞后项目施工进度。

A. 建设期现状与建成期要求“不一致”

广州南站地区管委会办公室主任史飞表示，广州南站建站10年来，一直处于“边建设边运营”阶段，然而旅客选择高铁出行，是为了便捷、舒适，“就会以高铁站建成期的服务标准来衡量建设期的服务质量”。

“我们也一直以这个标准来协调解决广州南站商务区及广州南站周边的规划、建设、运营、管理、执法、服务等方面的问题”。

广州南站的最高设计客流到发量为日均50万人次。然而，早在2017年，仍在配套建设中的广州南站已超越上海虹桥站（该站高铁、机场一体）成为全国客流量最大的高铁站。

据管委会的数据，2019年1-7月，广州南站到发旅客数量约1.1亿，日均到发量达51.94万人次，已经超过设计最高到发量，是2010年开站首年的19倍。

“现在的每天，都相当于2016年的春运。高峰期时，加上来南站的接送人员与现场工作人员，甚至有将近80万人，这就相当于一个中等规模的县城整体迁移”。

B. 涉及近10部门，管理面临协调难

据广州南站地区管委会透露，自2016年以来，广州南站地区管委会就牵头开展广州南站地区环境综合整治，强化南站地区包括交通乱象等问题整改，探索出租车蓄车场搬迁等。2018年，管委会再次推进广州南站地区社会乱象“百日攻坚”整治行动。然而，由于涉及部门众多，广州南站在综合整治过程中，面临着较大的“协调难”问题。

史飞介绍，目前广州南站由管委会负责开展服务工作，需要协调的市级部门就有近十个，其中市交通运输局牵头一体化管理，市住建局负责建设项目管理，市发改委负责整体产业规划，市国规局负责城市与交通规划，市土地开发中心负责协调核心区地块，市财政局负责拨款，城投集团成立新中轴公司建设公共配套，广铁集团负责直接运营……

“目前各条线几乎没有交叉，但南站管理又是一个整体，管理协调机制上存在问题。”史飞说，早在此前，广州南站地区管委会曾针对南站体制机制改革形成课题研

究，希望市里成立更高层次的领导小组，建立更加有力的协调机制。各部门主张不一，就容易导致管理上存在错位。据管委会透露，广州南站滴水线以内，属于广铁集团负责运营管理，之外则由广州南站地区管委会协调管理。

以快速接客区的规划为例，就出现了“计划赶不上变化”的尴尬。2016年，广州南站地区管委会发布消息称，将考虑在P3、P7地面停车场建立社会车辆快速接客区，接客车辆在此处即停即走。然而，时至今日，快速接客区一直未能设置，庞大的接送客车辆依然堆在南站南路和南站北路，导致堵车成为常态。

快速接客区计划为何至今无法实施？王勇军坦言，按原来的设想，他们希望把P3地面停车区域作为快速接客区，但由于广铁集团对功能进行了调整，停车场地面空间很大一部分已被划为广珠城际铁路候车室。

就快速接客问题长期受投诉的问题，南站地区管委会透露，经过研究将考虑在P3剩余的地面停车区域，先行试点设置社会车辆快速接客区。