

全球环境基金“缓解大城市拥堵 减少碳排放项目”

综合客运枢纽信息交换与 服务机制及技术规范研究

Research on Technical Standard on
Information Exchange and Service Mechanism
for Urban Integrated Passenger Hub



本书出版由全球环境基金资助



WORLD BANK

世界银行为本项目国际执行机构

中华人民共和国交通运输部为本项目国内执行机构

本书编委会 编著



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

全球环境基金“缓解大城市拥堵 减少碳排放项目”

综合客运枢纽信息交换 与服务机制及技术规范研究

本书编委会 ○ 编著



本书出版由全球环境基金资助



WORLD BANK

世界银行为本项目国际执行机构

中华人民共和国交通运输部为本项目国内执行机构



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书基于国内外综合客运枢纽在信息化智能化系统建设和运营中存在的问题,深入分析用户需求和信息交换与服务需求,研究并提出综合客运枢纽信息交换与服务机制,同时提出并完成综合客运枢纽信息交换与服务数据技术规范。

本书可为全国综合客运枢纽信息化系统建设、规划和升级改造提供重要的技术支持,同时也可为各级城市政府相关管理人员进行城市综合客运枢纽智能化系统建设,实现综合客运枢纽信息化运输体系的高效运行、高质量的信息服务,缓解大城市拥堵,减少碳排放,提供支撑。

图书在版编目(CIP)数据

综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范研究 /
《综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范研究》编
委会编著. —北京:人民交通出版社股份有限公司,
2018.12

ISBN 978-7-114-15194-1

I. ①综… II. ①综… III. ①旅客运输—枢纽站—信
息化—技术规范—研究 IV. ①U115-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 275501 号

Zonghe Keyun Shuniu Xinxì Jiaohuan yu Fuwu Jizhi jì Jishu Guifan Yanjiu

书 名: 综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范研究

著 作 者: 本书编委会

责任编辑: 刘 博

责任校对: 宿秀英

责任印制: 张 凯

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010) 59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 8.75

字 数: 149千

版 次: 2018年12月 第1版

印 次: 2018年12月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-15194-1

定 价: 60.00元

(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

前言

建设“资源节约、环境友好型社会”“应对全球气候变化”是党中央、国务院在新的历史发展阶段提出的国家发展基本战略。随着我国经济发展，城市机动化进程加快，交通拥堵、环境污染等交通问题严重制约着城市的可持续发展，影响着人们的生活质量。缓解大城市交通拥堵、减少碳排放已经成为各级城市政府面临的重大课题。

综合客运枢纽是衔接铁路、民航、长途客运、轨道交通、公共汽电车、出租车、私家车等多种运输方式的重要节点。综合客运枢纽智能化系统的建设，可以统筹协调各种运输方式，推进综合交通枢纽的一体化发展，对改善城市交通，缓解区域拥堵具有重要作用，同时也是提升公共交通效率和服务水平的关键环节。

交通运输部是负责指导城市客运行业管理的主管部门。面对大城市日益严重的交通拥堵和二氧化碳排放的巨大挑战，交通运输部将缓解交通拥堵和减少碳排放作为优先考量的事项。为此，交通运输部与世界银行共同设立“缓解大城市交通拥堵减少碳排放项目”，并设立多个任务来支持综合客运枢纽的规划、运营管理和信息服务。旨在通过综合客运枢纽信息化智能化系统的建设，引导交通向更加绿色、低碳的方向发展。

交通运输部公路科学研究院通过严格的招投标程序，有幸承担了“综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范研究”的研究工作。自项目组成立伊始，由组长王笑京总工程师亲自带队，项目组先后赴北京、上海、苏州、成都、哈尔滨等城市，开展了大量的实地调研和座谈，深入了解国内综合交通客运枢纽信息系统的总体建设、运营和维护情况，以及现有功能和存在的问题。调研了综合客运枢纽信息化智能化系统主要功能架构，分析枢纽信息共享交换机制和交换共享需求，明确我国综合客运枢纽信息交换与服务系统的特点。同时提出我国综合客运枢纽信息交换与服务系统的基本功能、基本框架以及我国枢纽信息交换与服务智能化系统数据采集、存储、发布的设备技术要求，明确各方职责，研究并制定适合我国客运枢纽信息交换与服务系统特点

的共享交换机制。同时,对综合客运枢纽信息交换与服务数据技术规范进行了研究,提出多运输方式之间共享交换的基础数据、内容和格式,各种交通运输方式运行信息、日常管理的信息、设备和设施的状态信息,以及综合客运枢纽信息交换及服务平台的系统信息数据更新的基本要求,信息反馈时间标准,系统维护和升级要求。在此过程中,项目组非常注重与交通行业部门、高校、企业等业内部门的沟通交流,并多次组织召开研讨会,与交通主管部门、科研院校专业人士以及高等院校的广大师生共聚一堂,畅所欲言,对于凝聚共识、提升能力、知识转移发挥了积极作用。

本书是对“综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范研究”项目系列研究成果的汇总和凝练,向读者系统地介绍了国内外综合客运枢纽信息化系统现状,并研究了综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范。期望本书能够为专家学者的研究工作和政府部门的科学决策提供参考,不足之处敬请广大读者批评指正。

项目历时26个月,期间工作繁忙、充实且挑战满满,项目组成员攻坚克难、迎难而上,最终顺利完成了项目的研究工作并取得了丰硕成果。在此,要特别感谢世界银行、交通运输部、全球环境基金项目办各级领导的亲切关怀,感谢项目组全体成员长期不懈的努力和劳动。期待今后能够继续通力合作,为全国综合客运枢纽信息化系统建设、规划和升级改造提供重要的技术支持,为推进我国综合运输体系建设以及公交优先发展战略实施尽绵薄之力。

编 者

2018年11月

目录

第1章 概述	1
1.1 综合客运枢纽信息交换与服务研究背景	1
1.2 目标定位	2
1.3 研究目标	2
1.4 内容与框架	4
第2章 综合客运枢纽研究现状与存在问题	5
2.1 综合客运枢纽研究现状	5
2.2 综合客运枢纽信息交换存在问题	46
第3章 主要研究内容和技术路线	52
3.1 主要研究内容	52
3.2 项目技术路线	54
第4章 研究成果	57
4.1 国内外综合客运枢纽信息化系统调研与需求分析	57
4.2 综合客运枢纽信息交换与服务机制研究	70
4.3 综合客运枢纽信息交换与服务技术规范研究	90
4.4 《综合客运枢纽信息交换与服务技术规范》的草案编写	114
第5章 项目管理与能力建设	122
5.1 项目管理	122
5.2 能力建设	122

第 6 章 项目研究成果	123
第 7 章 下一步研究展望	127
参考文献	129

第1章

概 述

1.1 综合客运枢纽信息交换与服务研究背景

中国经济快速发展加快了城市机动化的进程,机动车污染已经成为城市空气污染的重要来源,是造成灰霾、光化学烟雾污染的重要原因。在很多城市,特别是像北京、上海等一些特大型城市,由于汽车数量过快增长而形成的交通拥堵,严重制约了城市的可持续发展,降低了城市居民的生活质量,显著增加了平均能耗,二氧化碳排放量也在急剧增加,机动车的排放物加重了空气污染和温室效应,因此缓解大城市拥堵、减少碳排放已经成为各级城市政府面临的重大课题。

城市交通拥堵是造成城市环境污染的主要原因。城市交通拥堵导致车辆平均行驶速度明显降低,居民出行时间显著延长,汽车单位里程的燃油消耗明显增加,污染物和二氧化碳排放量急剧增加,加重了道路周边空气污染程度,造成了巨大的经济损失。

2004年,中国政府就制定了“资源节约、环境友好型社会”的国家发展战略。2009年8月,中国政府将“应对全球气候变化”作为国家发展的基本战略,并向全世界公开承诺:到2020年,单位国内生产总值的二氧化碳排放比2005年下降40%~45%。中国各级政府及有关部门均将应对气候变化纳入相关的中长期发展规划中。

2012年《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》(国发〔2012〕64号)中指出:要加快转变城市交通发展方式,突出城市公共交通的公益属性,将公共交通发展放在城市交通发展的首要位置;把改善公共交通条件、方便群众日常出行作为首要原则;加强与其他交通方式的衔接,提高一体化水平,统筹基础设施建设与运营组织管理,引导城市空间布局的优化调整;大力发展低碳、高效、大容量的城市公共交通系统(包括快速公共汽车、现代有轨电车等大容量地面公共交通系统,推进轨道交通的建设),加快新技术、新能源、新装备的推广使用,倡导绿色出行。

综合客运枢纽是衔接铁路、民航、长途客运、轨道交通、公共汽电车、出租车、私家车等多种运输方式的重要节点，及辐射一定区域的客运换乘中心，通过综合客运枢纽智能化系统建设，可以统筹协调各种运输方式，推进综合交通枢纽的一体化发展，对改善城市交通，缓解区域拥堵具有重要作用，也是提升公共交通效率和服务水平的关键环节。

面对大城市日益严重的交通拥堵和二氧化碳排放的巨大挑战，交通运输部将缓解交通拥堵和减少碳排放作为优先考量的事项，而且目前迫切需要借鉴国际实践经验，制定有效的法规政策，采取合理的技术经济措施，指导中国城市交通科学发展，缓解城市交通拥堵，减少碳排放。

1.2 目标定位

本书是继国务院颁布《关于城市优先发展公共交通的指导意见》后，对综合客运枢纽信息交换与服务机制及技术规范的深入研究与探讨。总体而言，本书与既有发布的国家战略层面的规划一脉相承，二者是宏观指导与重点深化、战略指引与路径探索的关系。首先，本书与《关于城市优先发展公共交通的指导意见》所提出的指导思想、发展目标和总体思路保持一致；其次，本书更注重综合客运枢纽的智能化信息化发展研究。

1.3 研究目标

本书针对国内数量众多的综合客运枢纽在信息化服务、运营监管和应急处置中信息无法交换共享的问题。一方面，通过研究并制定《综合客运枢纽信息交换与服务技术规范》，用标准形式明确综合客运枢纽智能化系统必须具有环境监测功能和信息交换功能，通过智能化系统中环境监测子系统和信息交换平台来改善枢纽周边区域拥堵，以减少碳排放，并运用信息化智能化手段减少延误、改善枢纽周边区域拥堵，减少碳排放的相关理念指导全国综合客运枢纽智能化系统建设，从而提高综合客运枢纽的智能化监管水平和信息服务水平；另一方面，通过研究并编写《综合客运枢纽信息交换与服务机制》，分析当前制约综合客运枢纽信息交换实现的体制机制障碍，提出了解决这些障碍的方法、建议和策略，能够确实指导综合客运枢纽行业主管部门、建

设单位、运营管理单位、与枢纽衔接的多种运输方式运营单位进行数据资源交换共享建设,提高信息利用率和附加值,从而实现枢纽周边区域不同运输方式间的信息共享和高效衔接,减少公众换乘延误,减少枢纽周边拥堵和碳排放,提升综合客运枢纽内公众换乘效率,周边区域综合管理效率(图1-1)。

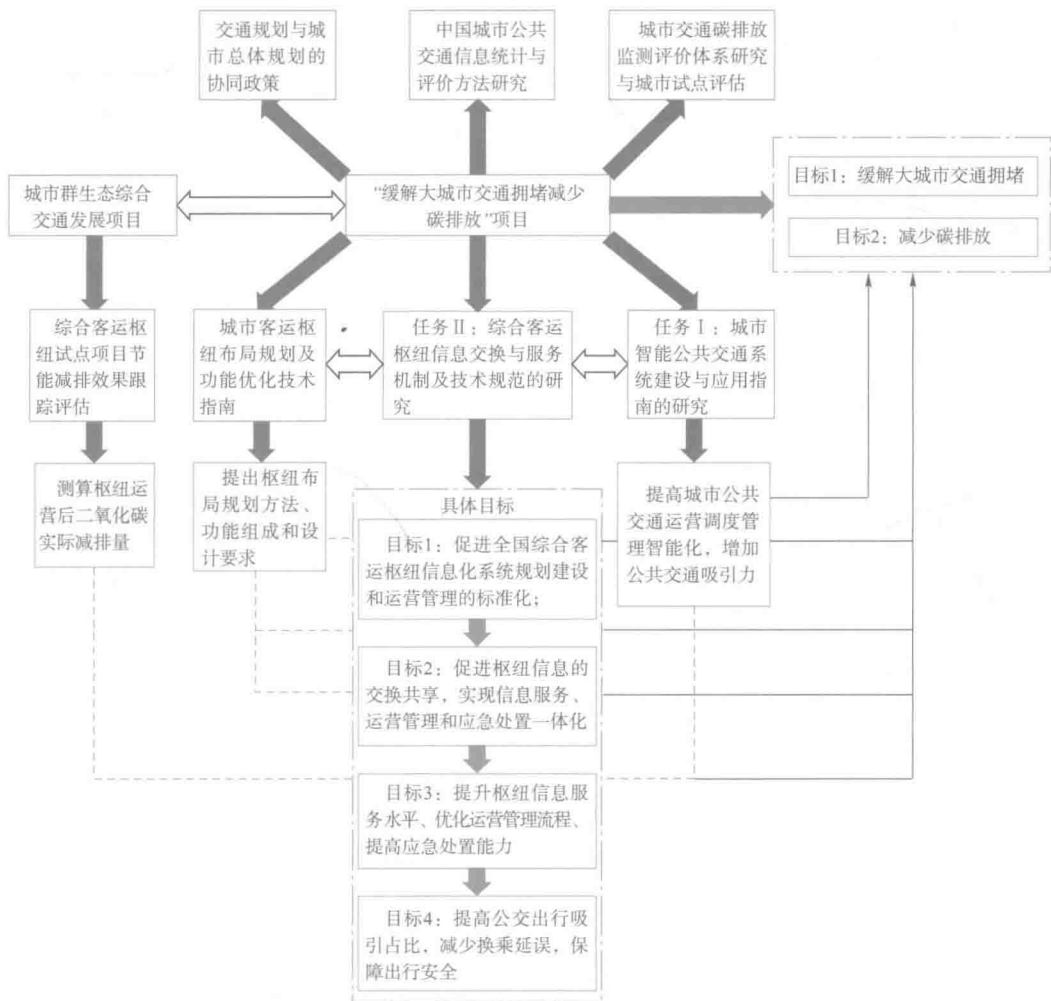


图 1-1 本任务目标与总目标之间的关系

本书研究和示范成果为《综合客运枢纽信息交换及服务机制及技术规范研究》提供了重要的支持,其目标也间接支撑了《综合客运枢纽信息交换及服务机制及技术规范研究》的相关子目标,其研究成果以综合客运枢纽信息化智能化系统为研究对象和

成果应用场景，促进全国综合客运枢纽信息化系统规划建设和运营管理的标准化，促进枢纽信息的交换共享，实现信息服务、运营管理和应急处置一体化，提升枢纽信息服务水平、优化运营管理流程、提高应急处置能力，提高公交出行占比，减少换乘延误，保障出行安全。

“十二五”期间交通运输部重点补助的综合客运枢纽达到 105 个，综合客运枢纽通过建设和运营管理减少的碳排放，最终为实现中国政府明确提出到 2020 年单位国内生产总值二氧化碳排放比 2005 年下降 40%~45% 的战略目标提供极为重要的支持。

1.4 内容与框架

本书共分为 7 章：

第1章为概述。主要介绍研究背景、目标与定位以及书本的内容框架。

第2章为综合客运枢纽研究现状与存在问题。主要介绍国内枢纽发展政策背景、国内外综合客运枢纽信息化现状以及存在问题。

第3章为主要研究内容和技术路线。分别阐述综合客运枢纽研究任务、技术路线。

第4章为研究成果。重点阐述国内外综合客运枢纽信息化需求分析、研究机制及标准编制原则。

第5章为项目管理与能力建设。重点介绍项目管理方式及能力建设成果。

第6章为项目研究成果。分析项目研究产生的效益。

第 7 章为下一步研究展望。

综合客运枢纽研究现状与存在问题

2.1 综合客运枢纽研究现状

城市综合客运枢纽是一个城市现代化水平的主要标志，世界许多经济实力雄厚的国家和现代化水平较高的城市都在优先发展综合客运枢纽。伴随我国城市化进程的不断加快，大量人口涌入城市，造成了城市交通加剧拥堵。为了缓解城市交通拥堵，国务院出台的《关于城市优先发展公共交通的指导意见》提出：“要发展多种形式的大容量公共交通工具，建设综合客运枢纽，优化换乘中心功能和布局，提高站点覆盖率，提升公共交通出行分担比例，确立公共交通在城市交通中的主体地位”。由于30%的公共交通客运量将通过综合客运枢纽实现转换，综合客运枢纽已成为各交通方式有效衔接的重要载体，将在最大程度上解决我国大城市交通拥堵的问题，因此综合客运枢纽建设和运营服务将成为建设“公交都市”的重要环节，也是推进“综合交通”建设的关键环节。

2.1.1 国内枢纽发展政策背景

综合客运枢纽是综合交通运输体系的重要组成部分，是衔接民航、铁路、长途客运、水运、城市轨道交通、公共汽电车以及出租车等多种运输方式的关键节点，是辐射城市城际区域客运中心的关键交通基础设施，也是实现各种客运方式“无缝衔接”和公众“零距离”换乘的最重要场所，是多种交通方式衔接协同调度的“指挥中心”，对提高交通运输的整体服务水平和效率具有重要意义，是综合交通枢纽一体化发展的关键环节和亮点所在。近年来，国务院、发展和改革委员会、交通运输部，国家标准化管理委员会等单位加大对综合客运枢纽的支持力度，从政策层面加快我国综合客运枢纽的发展。

2006年2月26日，国务院发布的《国家中长期科学和技术发展规划纲要（2006—2020年）》明确提出：“我国综合交通体系建设滞后，各种交通方式缺乏综合协调”的问题，并将综合交通客运枢纽建设列为国家中长期科学和技术发展的优先任务，明确提出：“重点开发综合交通运输信息平台和信息资源共享技术”。

2011年6月13日，交通运输部编写的《交通运输“十二五”发展规划》中明确指出：要加快综合客运枢纽建设。加强对综合客运枢纽规划建设工作的指导，引导建立以地方政府为主导的综合客运枢纽规划建设部门协调机制，着力解决规划衔接、建设用地等问题。以高速铁路、轨道交通等建设为契机，重点建设一批集多种运输方式于一体的综合客运枢纽。

2011年，交通运输部发布了《交通运输部关于推进综合运输体系建设的指导意见》。在该意见中推进的具体举措明确指出：“加强运输服务管理，制定和完善综合运输服务标准和规范，提供规范化的运输服务；制定促进一体化运输发展的相关法律法规和对策，努力建立促进一体化运输的制度，保障运输组织的有效衔接和运行”以及“搭建信息资源共享平台，促进各种运输方式信息系统对接和资源共享，充分利用信息化手段提高综合运输服务水平，完善综合运输信息服务系统顶层设计，整合相关信息资源，推进信息采集和交换，实现信息资源的共享共用，为全社会提供准确及时、安全可靠、方便适用的综合运输信息服务”。

2012年，《国务院关于印发“十二五”综合交通运输体系规划的通知》（国发〔2012〕18号）提出：“按照零距离换乘和无缝化衔接的要求，全面推进综合交通枢纽建设，基本建成42个全国性综合交通枢纽。为转变交通运输发展方式，推进综合交通枢纽建设，实现各种运输方式的一体化发展。

2013年3月，国家发改委印发《促进综合交通枢纽发展的指导意见》，明确指出：“综合交通枢纽是综合交通运输体系的重要组成部分，是衔接多种运输方式、辐射一定区域的客、货转运中心”，“促进综合交通枢纽发展；是提高交通运输整体效率和服务水平、降低物流成本的有效途径；是优化运输结构、实现交通运输战略转型的迫切需要；是集约利用资源、节能环保的客观要求，对解决现阶段我国综合交通枢纽规划设计不统一、建设时序不同步、运营管理不协调、方式衔接不顺畅等问题，构建便捷、安全、高效的综合交通运输体系，支撑国民经济和社会发展，方便广大人民群众出行，提升国家竞争力具有战略意义”。

国务院发布的《“十二五”综合交通运输体系规划》中明确提出：“逐步建设规

模合理、网络通畅、结构优化、有效衔接的城市综合交通系统。完善城市公共交通基础设施,科学优化城市交通各子系统关系,统筹区域交通、城市对交通、市区交通方式协调发展,加快智能交通建设,合理引导需求,提升城市综合交通以及各种交通方式协调发展,加快智能交通建设,合理引导需求,提升城市综合交通承载力,支撑城市可持续发展。优先发展公共交通,提高公共交通出行分担比例。积极发展多种形式的大容量公共交通,提高线网额度和站点覆盖率,构建安全可靠、方便快捷、经济适用的公共交通系统。根据不同城市规模和特点,制定差别化的轨道交通发展目标,有序推进轻轨、地铁、有轨电车等城市轨道交通网络建设。”

上述一系列政策法规和指导意见的出台,在很大程度上,体现了国务院,国家发展和改革委员会和交通运输部等相关政府部门对综合客运枢纽建设的支持,表明综合客运枢纽在实现各种旅客运输方式组合效率和整体优势的关键作用,也在很大程度上表明社会综合运输出行需求极其旺盛。大量综合客运枢纽将在综合运输衔接、缓解区域城市拥堵方面发挥越来越重要的作用。综合客运枢纽信息化系统以及枢纽内相关联的各种运输方式信息化智能化系统建设已经取得一定成效,我国综合客运枢纽已经进入从单纯的信息化建设到强化衔接协调,依托信息资源整合和大数据分析来提升一体化服务水平的新阶段。

2.1.2 国内外综合客运枢纽信息化系统现状

伴随我国城市化进程不断加快,大量人口涌入城市,加剧了城市交通拥堵,而城市和城际客流量的30%将通过综合客运枢纽实现转换,综合客运枢纽内和周边人群密集,交通拥堵更加严重,是城市交通中需要重点管理区域,高效解决综合客运枢纽高速换乘问题将在最大程度上解决大城市交通拥堵问题。因此国内外都非常重视对综合客运枢纽的建设和运营管理,国务院出台的《关于城市优先发展公共交通的指导意见》提出:“要发展多种形式的大容量公共交通工具,建设综合客运枢纽,优化换乘中心功能和布局”。另外,城市综合交通客运枢纽是一个城市现代化水平的主要标志,世界许多经济实力雄厚和现代化水平较高的城市都优先发展综合客运枢纽。推动我国综合客运枢纽发展,首先要了解我国客运枢纽发展的现状,特别是我国综合客运枢纽信息化发展现状。

综合客运枢纽信息化系统是综合客运枢纽建设不可缺少的内容,它不同于单一运输方式场站的信息系统建设,除具有大型公共设施基本的安全保障和运营管理等基本

功能外,更重要的是现实对枢纽内多种运输方式之间信息的联动和交换。因此,项目组已经开展并将继续深入开展对全国范围内综合客运枢纽的调研,并基于调研资料实现对国内外综合客运枢纽信息化,特别是在信息交换和服务方面存在的差距进行比较分析,为我国开展综合客运枢纽信息交换和服务机制研究和标准制定提供基础资料和改善建议。

1) 国内重点综合客运枢纽建设现状

目前,我国综合客运枢纽信息化系统建设取得了明显效果,全国性的一体化综合客运枢纽网络布局基本形成,综合客运整体服务优势初步显现。本章对已建成的重要综合客运枢纽的建设情况进行简要介绍。

(1) 北京市综合客运枢纽建设现状

以北京为例,来说明近年来我国综合客运枢纽的建设的飞速发展情况。根据《北京城市总体规划(2004—2020年)》,北京市在中心城内保留原规划16座,新增枢纽站17座,共33座,总用地规模为123.9公顷。其中,对外交通换乘枢纽站12座,用地规模为65.23公顷;中心城公交换乘枢纽站21座,用地规模为58.67公顷。截至2012年,已投入使用枢纽10处,动物园、六里桥、北京西站南、北广场、北京南站、东直门、西直门、西苑、四惠、宋家庄(图2-1)。

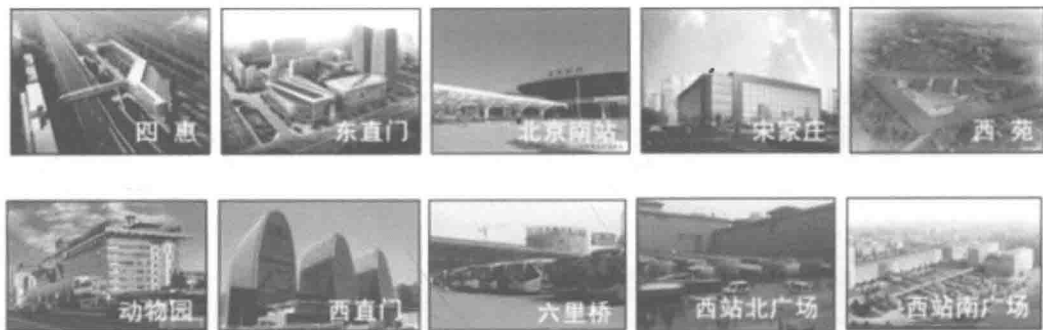


图 2-1 北京市已经建成并投入使用的综合客运枢纽

综合客运枢纽中信息化智能化系统对提高枢纽的安全保障,换乘效率和信息服务水平起着关键性的作用,也是提高城市交通系统效率,减少行人和车辆行时空消耗,减少碳排放的重要手段。本部分介绍近年来我国新建的主要客运枢纽的信息化系统建设情况。

①北京六里桥综合客运枢纽。

北京六里桥城市综合客运枢纽地处北京西三环中路、京珠高速公路北京起点处，北邻北京西客站，2005年建成投入使用。北京六里桥综合客运枢纽是目前北京唯一建成的以省际长途客运为主，集公交、出租、社会车辆、地铁等多种换乘方式于一体的城市综合客运枢纽。

六里桥城市综合客运枢纽信息系统建设作为全国省际长途客运站信息化示范工程，被列入北京市智能交通的重要组成部分，2008年建成投入使用，通过与城市综合客运枢纽相配套的旅客服务、运营管理、安全监控、综合换乘、信息交换五大系统，实现了枢纽智能化管理，提高了枢纽综合换乘和集散能力，为旅客提供了安全、便捷、优质的服务。

枢纽（图2-2）采集进站运营公司、运营车辆、从业人员等基础档案信息50000余条，建立了客运经营管理数据库，并在此基础上自行研发了“站务管理一卡通”系统，并在客运经营管理中广泛应用，实现了运营车辆进站、备班、洗车、消毒、安检、报班、检票、出站检验等站内运营流程环节动态信息实时监控及数据采集、存储、备查；运营车辆及驾驶员资质自动识别；发班辆站台智能排位等智能化管理，提高了枢纽的整体接发班能力和管理效率。同时，系统自动记录客运车辆到站落客（货）时间，为旅客接站、接货提供准确的信息服务。



图 2-2 六里桥城市综合客运枢纽侧剖图

②北京四惠综合客运枢纽。

四惠综合客运枢纽（图2-3）的建设用地位于北京朝阳区、东四环路与京通快速路相交的四惠立交桥的东南侧。四惠综合客运枢纽是集轨道交通、长途客运、市区公交、东部市域公交于一体，包括出租车、小汽车、自行车、步行等多种交通方式的综

合客运枢纽，用地面积约6.5公顷，建筑规模约3.7万平方米（其中地上2.4万平方米），建筑高度19米，枢纽业务用房1.7万平方米，配套设施用房0.9万平方米，停车库1.1万平方米。另外，枢纽东部大型公交车停车场规划用地约3.3公顷。枢纽规划公交线路15条，夜间驻车226辆，长途到发车位15个，夜间驻车60辆，出租车位20个、小汽车停车位224个、自行车位2000个。

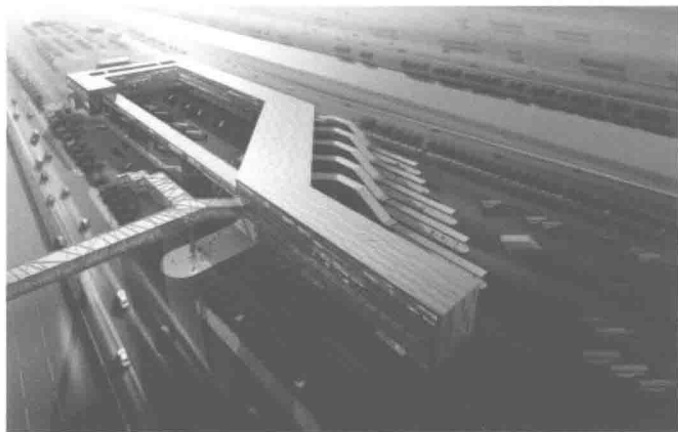


图 2-3 四惠综合客运枢纽

四惠综合客运枢纽信息系统建设以“以人为本、方便乘客”、“效率优先、改善运营”、“信息共享、服务政府”为核心目标，采用以服务功能为核心的综合客运枢纽信息系统顶层框架体系化和流程化设计方法，以业务流程梳理和优化为主线，针对四惠综合客运枢纽自身、进站运营的各种运输方式运营单位（包括公交集团、四惠长途客运站、长途客运公司），与四惠综合客运枢纽衔接的其他运输方式运营单位（轨道交通运营公司、出租汽车公司等）、公联枢纽公司、政府部门、乘客等各类用户，建立四惠综合客运枢纽信息系统体系化、流程化模型和功能规范。在必要的硬件设施的基础上，通过合理的信息系统建设和应用（图2-4），切实提升枢纽运行效率和服务水平，提高枢纽集散能力，为乘客出行提供便利，为政府进行行业监管提供有效手段。

四惠综合客运枢纽首层西侧和中部为市区公交、市域公交、过境公交站台，东侧为长途候车厅及到发车站台。南北设有自行车、小汽车库出入口及出租车港湾。根据远期规划，预计四惠枢纽全日客运量将达到41万人次，成为本市客流量最大的枢纽。其中，地铁四惠站是1号线、八通线的换乘车站，地铁站厅通过换乘天桥与枢纽连接，高峰小时客运量将达到6万人次。