

# 中华人民共和国交通运输部办公厅

交运函〔2018〕26号

## 交通运输部关于印发2018年 综合运输春运工作总体方案的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

2018年春运即将启动。为贯彻落实党中央、国务院关于春运工作的部署要求,统筹做好2018年春运工作,更好地保障人民群众安全便捷出行,部会同国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局,制定了《2018年综合运输春运工作总体方案》(以下简称《总体方案》),现印发给你们,请参照执行,并就有关事项通知如下:

**一、准确把握2018年春运面临的新形势。**2018年春运从2月1日开始至3月12日结束,共40天。今年春节较晚,预计春节前客流相对平稳,但春节后学生返校、民工返岗、探亲返城、游客返乡,多种客流相互叠加,易形成客流高峰。春运后期将与全国“两会”重叠,安全应急保障任务更大。据预测,今年春运期间,气候条件总体上对春运影响偏小,但会出现阶段性、局地性灾害性天气,如内蒙古东部、黑龙江、吉林北部、新疆北部等地可能出现阶段性的冰冻雨雪天气,京津冀和长三角地区可能出现大雾、局地性团雾等,要密切关注天气变化,提前防范对交通运输的不利影响。

**二、切实加强组织领导。**春运工作关系人民群众切身利益，党中央、国务院高度重视，社会各界广泛关注。做好春运工作，是一项重要的政治任务和民生工程，是交通运输系统开年工作的头等大事。各级交通运输主管部门要认真学习贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步提高政治站位、强化思想认识，切实加强组织领导，统筹谋划、提前部署，举全行业之力，全力做好 2018 年春运组织保障工作，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感，让党中央放心、让人民群众满意。

**三、加快制定工作方案。**各省级交通运输主管部门要在总结梳理往年春运工作经验的基础上，会同有关部门深入研判 2018 年春运旅客出行和重点物资运输需求，按照《总体方案》有关内容（详见附件 1），结合地方实际，抓紧制定本地区 2018 年综合运输春运工作方案，细化实化各项任务举措，并及时向部报备。工作方案要重点突出加强运输组织调度、提升运输服务质量、提高安全应急保障能力等相关内容，做到任务明确、措施可行。

**四、组织开展好“情满旅途”活动。**2018 年春运期间，我部将继续联合公安部、安全监管总局、全国总工会、共青团中央组织开展“情满旅途”活动，并将于春运启动前后举办活动启动仪式。各级交通运输主管部门要按照五部门《关于春运期间深入开展“情满旅途”活动的通知》（交运发〔2015〕201 号）“九化”服务要求，会同公安、安监、工会和共青团部门，明确活动形式、活动内容、时间节点和保障措施，认真组织实施，并于 2 月 1 日（春运首日）前后，在

火车站、机场、道路客运站、港口客运站、高速公路服务区等场所集中启动活动,切实提高活动影响力。部组织设计了“情满旅途”活动春运宣传海报,将印送各省级交通运输主管部门。各地要组织在辖区重点区域及时张贴,营造良好氛围,宣传海报需求量较大的省份,请及时联系部运输服务司下载海报电子版自行印制、张贴。

**五、组织参与“邀您共同话春运”活动。**2018年春运期间,我部将在往年工作基础上,联合国家发展改革委、铁路局、民航局和邮政局,委托第三方机构开展“邀您共同话春运”服务体验调查评估活动(活动网址为:<http://chunyun.itsc.cn>,微信公众号二维码见附件2)。各地要依托门户网站、政务微信、官方微博等载体开辟活动专栏,组织相关单位和运输企业于2018年1月25日前完成网址链接,并适时推送活动信息,引导更多旅客参与到活动中来。

**六、抓好工作贯彻落实。**各级交通运输主管部门要进一步加强与部的沟通交流,切实做好运力调度、路网保通、服务衔接、监督检查、值班值守、信息报送、应急管理、动态监测、在线调查、宣传报道、关爱一线职工等相关工作,确保部各项工作部署落到实处。要加快建立和完善与气象部门的常态化协调机制,不断提高交通灾害性天气分析与影响预测水平。要结合本地实际,提出具有地方特色、有效满足地方群众出行需求的服务举措,形成与部工作部署有效互动的良好局面。

- 附件：1. 2018 年综合运输春运工作总体方案
2. 2018 年“邀您共同话春运”服务体验调查评估微信公众号二维码



## 附件 1

# 2018 年综合运输春运工作总体方案

2018 年春运是党的十九大后的第一个春运。2018 年春运工作将在梳理总结往年工作经验基础上,充分发挥交通运输大部门体制优势和各种运输方式的比较优势,围绕创建“便捷春运、温馨春运、平安春运、诚信春运”,进一步加强部际间以及部、省、市之间的协同联动,充分调动相关力量,综合利用信息数据资源,举全行业之力,坚决打赢春运攻坚战,让旅客走得了、走得好、走得安全、走得舒心,切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## 一、强化春运统筹部署

1. 统筹部署春运工作。会同国家发展改革委起草《关于全力做好 2018 年春运工作的意见》,由发展改革委、交通运输部、公安部、安全监管总局、铁路局、民航局、铁路总公司、全国总工会、共青团中央等联合下发,统筹安排春运期间安全监管、运力组织、服务举措、舆论引导等工作。

2. 共同组织召开全国春运电视电话会议。会同国家发展改革委、公安部、安全监管总局、铁路总公司等,召开全国春运电视电话会议,联合部署春运工作。

3. 制定 2018 年春运工作方案。分析研判 2018 年春运面临的形势和要求,征求铁路局、民航局、邮政局意见,制定印发《2018 年

综合运输春运工作总体方案》，制定《关于做好 2018 年道路水路春运有关工作的通知》。

4. 部署综合运输服务衔接工作。会同民航局、铁路总公司，全面对接春运铁路运行图调整、临时列车增开、机场航班调整等情况，联合印发《关于加强 2018 年春运期间综合运输服务衔接保障旅客便捷有序出行的通知》，指导各级交通运输主管部门加强与铁路、民航系统的协调联动，加大对重点城市、重点综合客运枢纽的动态运行监测，完善应急运输保障机制。针对恶劣天气、旅客集中出行等特殊情况，加强运力协同衔接，及时疏散旅客。

## 二、完善春运工作协同机制

5. 完善部际间春运工作联络机制。部加强与国家发展改革委、公安部、安全监管总局、全国总工会、共青团中央和铁路局、民航局、邮政局、气象局等的协调联络，建立完善综合运输春运信息通报机制，及时共享相关信息，全面加强日常沟通，不断凝聚春运合力。

6. 完善部省间春运工作联络机制。加强与各地的沟通协调，汇总各省级交通运输主管部门春运工作分管厅领导、处室负责人、具体经办人，以及春运宣传负责人等信息，形成 2018 年春运工作联络信息表，进一步健全部省间的春运信息报送与沟通联络机制。

7. 完善部与重点城市间春运工作联络机制。在去年部与北京、沈阳、上海、阜阳、福州、厦门、济南、郑州、武汉、广州、成都、重庆等 12 个重点城市建立春运联动工作机制基础上，进一步优化联

动机制,完善信息报送内容,及时了解重点城市客流需求、运力衔接、督导检查、信息报送、舆情监测、应急联动等情况。

### **三、强化春运安全应急保障**

8. 组织开展春运安全大检查。围绕安全与服务主题,会同安全监管总局等有关部门制定春运督导检查方案,联合开展春运安全大检查,采取多种形式赴春运一线进行督导检查。并组织省际间开展交叉检查。

9. 强化春运应急管理。完善与气象部门的常态化协调机制,不断提升交通灾害性天气分析与影响预测水平,切实提高预警能力。督促各地根据《交通运输部突发事件应急管理规定》《交通运输部突发事件应急工作暂行规范》等文件要求,进一步完善应急预案,准备充足应急物资和装备,加大培训和应急演练力度,切实提高应急处置能力水平。

### **四、改进提升春运服务质量**

10. 联合开展春运“情满旅途”活动。继续会同公安部、安全监管总局、全国总工会、团中央等部门,对“情满旅途”活动进行部署安排。春运第一天前后,举办“情满旅途”活动启动仪式。组织各地按照五部委《关于春运期间深入开展“情满旅途”活动的通知》(交运发〔2015〕201号)有关要求,在巩固往年春运便民服务举措的同时,进一步创新活动载体,丰富活动内容,改进服务方式,提高服务质量。

11. 强化路网保通保畅。要严格执行值班值守和领导带班工

作制度,加强路网运行监测,特别加强重点区域及重要通道的监测,按照规定及时上报公路阻断信息,并采取有效措施予以处置。健全路警联合巡查与指挥协同机制,做好交通管控事前会商和路警联勤联动,减少因交通管控导致的交通拥堵,及时发布实时路况、公路气象、交通管制、分流绕行等信息,引导公众合理出行。加强干线公路养护管理和应急保障,合理安排施工时间,加大公路巡查力度,加强公路应急装备物资储备和保通保畅力量部署,确保路网通畅。加强收费站管理,切实提高收费站通行效率;督促高速公路服务区进一步规范运营管理,确保餐饮卫生合格、车辆维修便捷、加油安全放心,不断提升公路服务水平。

12. 加强城际交通与城市交通的衔接。指导各地建立健全城市交通与城际交通协调联动机制,推动城市轨道交通、公共汽电车、出租汽车企业与铁路、公路、水路、航空企业建立常态化合作机制,统筹开通连接枢纽站场的公交专线、夜间班次和定制客运服务;加强在运营时刻、组织调度、运力安排等方面的协同衔接和应急响应,保障极端恶劣天气、大面积晚点等非正常情况下的旅客出行接续。

## 五、加强春运监测分析

13. 利用大数据分析引导旅客出行需求。春运启动后,利用互联网和大数据技术对春运重点城市、重点运输枢纽和热点运输线路客流时空分布、出行距离等进行监测,动态反映客流情况,分析旅客出行规律与特征。1月中旬形成春运重点运输通道客流情况



预测,2月中旬和3月中旬分别形成春节假期和春运期间的旅客出行服务体验调查评估报告,为引导旅客合理安排出行、科学评估春运服务举措提供参考。

14. 组织开展“邀您共同话春运”在线调查。部联合国家发展改革委和铁路局、民航局,委托部公路院国家智能交通系统工程技术研究中心,开展“邀您共同话春运”在线调查。研究制定工作方案,细化完善调查问卷,依托携程网、高德等平台开展在线调查,广泛收集旅客对春运工作的意见建议,全面了解旅客服务需求。依托部政务微信、交通报等载体,适时发布旅客服务体验调查报告、旅客出行数据。

15. 强化春运工作服务评价。依托在线调查和大数据研究结果,重点分析春运期间旅客服务感受、失信行为等信息,对服务中的问题加大改进力度。选择若干重点铁路、民航、公路枢纽,设计专门调查问卷,联合开展重点客运枢纽旅客满意度调查,客观评估旅客春运服务体验。

## **六、加强春运宣传报道和总结**

16. 进一步丰富宣传渠道。依托新华社、人民网、中央广播电台、中央电视台、人民日报、央广网,以及部政务微信、部网站、交通报、水运报、民航报等,并通过部新闻发布会等渠道,开展春运系列宣传活动。在部网站开辟2018年春运专栏,加强对春运安排部署、“情满旅途”、大数据分析、“邀您共同话春运”、春运检查等活动的宣传报道。

17. 进一步突出宣传重点。围绕春运首日、节前客流高峰日、除夕、节后返程高峰期以及春运结束日等重要时间节点,及时向媒体提供各类宣传素材,集中报道各地开展春运服务工作情况,反映交通运输系统迎战客流高峰、加强运输衔接、强化值班值守等情况。主动及时、客观全面推送有关信息,介绍交通运输部门应对处置工作举措,积极回应社会关切。及时收集整理各地开展春运服务工作的经验做法,深入挖掘春运基层一线员工的典型案例和感人事迹。

18. 做好春运信息报送和工作总结。进一步完善春运信息报送机制,汇总梳理各地春运工作信息,及时上报有关部门。春节假期结束后第一天,向国务院报送春节假期春运工作情况报告。春运结束后第一天,向国务院报送2018年春运工作情况报告。

19. 联合开展“情满旅途”活动表彰。在各地组织推荐的基础上,按照面向基层一线、树立先进典型、弘扬奉献精神的原则,由五部门联合对“情满旅途”活动中的先进集体和先进个人进行通报表扬。

附件 2

2018 年“邀您共同话春运”服务体验调查评估  
微信公众号二维码



抄送：国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局，各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处)，部路网中心，各有关企业，各有关行业协会。

