

国家发展和改革委员会  
交通运输部  
公安部  
应急管理部  
国家铁路总局  
中国民用航空局  
中华全国总工会  
中国共产主义青年团中央委员会  
中国国家铁路集团有限公司

文件

发改运行〔2019〕1945号

---

## 关于全力做好2020年春运工作的意见

各省、自治区、直辖市发展改革委、经信委（经信厅、工信厅）、交通运输厅（局、委）、公安厅（局）、应急管理厅（局）、总工会、团委，各地区铁路监督管理局，民航各地区管理局，各铁路局集团公司，交通运输部各直属海事局：

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，圆满完成春运任务，为开年经济社会发展营造良好环境意义重大。

2020年春运将从1月10日开始，2月18日结束，共计40天。为做好2020年春运各项工作，保障人民群众安全便捷满意出行，现提出以下意见。

## 一、着力加强春运工作的组织领导

(一)健全协调有力的工作机制。各地区、各有关部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真研判本地区春运形势，统筹制定春运工作方案，圆满完成春运各项任务。各地区要建立由政府主管领导牵头的春运工作机制，牵头部门要找准工作定位，强化全局意识、责任意识和服务意识，加强人员力量配备，切实发挥综合协调作用，会同有关部门及时处理跨区域、跨部门的突出问题，确保春运工作责任明确、协调有力、运转高效。

(二)准确把握春运形势特点。经会商研判，2020年春运全国旅客发送量将达到约30亿人次，比上年略增。其中，道路24.3亿人次，下降1.2%；铁路4.4亿人次，增长8%；民航7900万人次，增长8.4%；水运4500万人次，增长9.6%。综合分析，随着我国城乡、区域发展更加平衡协调，春运迁移人口总量增长放缓，长距离迁移比例降低，供需总量矛盾呈缓和趋势；2020年春节较早，预计节前客流较为集中，铁路部分重点方向、民航少量热点航线运力较为紧张；群众出行方式更加多元化，自驾出行持续增长，公路保畅面临严峻考验；恶劣天气引起的安全风险不容忽视，农村地区交通安全隐患较为突出。

## 二、切实加强运力保障、运输衔接和应急保畅

(三) 千方百计增加运力。铁路要充分利用高铁输送能力，发挥今年年底开通新线作用，最大限度增加重点方向、客流集中地区的客运能力，同时保证慢火车开行规模，为群众提供基本出行服务。公路、水路要加强重要枢纽、重点水域、旅游景区等客流密集地区运力供给，优化车船发班频次和生产调度，提高运输能力，加强农村客运运力组织，方便农村群众出行。民航要通过安排加班、调换机型、临时经营等方式加强运力调配，满足旅客出行需要。

(四) 着力加强联程联运。各地区交通运输部门要加强与铁路、民航的对接，综合调度道路客运班线、城市轨道交通、公共电汽车与铁路临客列车、民航加班机等衔接，积极开展道路客运定制服务，科学调配出租车运力，做好短途接驳，畅通出行“最后一公里”。鼓励各地区创新联运方式，开展空铁联运、高铁无轨站、预约巴士等联运服务。在春运客流压力较大的重要综合交通枢纽，要建立跨部门的指挥协调机制。

(五) 多措并举做好道路治堵保畅。各地区要提前对春运易拥堵缓行路段及收费站开展排查，深入分析致堵原因，加强部门协同治理，分类制定疏导、绕行等应对方案，并及时发布相关信息，引导公众合理出行。提升高速公路电子不停车快捷收费服务质量和水平，强化人工收费车道服务和管理，提高高速公路通行效率。长三角、珠三角跨省车流量大的地区要开展省际间路网运

行研判，实行跨省调度。合理安排干线公路养护施工，尽量避免在出行高峰期进行养护作业。加强路网运行监测，做到早发现、早预警、早处置，及时发布高速公路路况和服务区信息，提早开展引导疏导；建立完善部门联合指挥机制，加强联勤联动，在高峰时段加强对主干路网的指挥疏导，提升通行效率；协调保险行业在流量大、事故多发的路段和服务区增设服务点，快处快赔轻微交通事故。

（六）统筹兼顾客货运输。坚持“以客为主、客货兼顾”的原则，在保证旅客运输的同时，努力保障煤炭、石油、粮食和节日商品等物资运输。道路通行压力大的地区可在出行高峰期积极引导货运企业开展错峰出行，减轻道路压力。铁路部门要优化运输组织，充分挖掘紧张区段通道潜力，努力增加货物运量，充分利用节中临客停运的有利时机，及时组织急需物资运输，满足企业生产和居民生活需要。

（七）有效应对恶劣天气等突发事件。各地区要建立健全气象信息快速通报和预报预警机制，及时发布航班、车次调整信息，引导旅客有序流动；在恶劣天气时督促道路客运企业暂停或调整发车班次、水运企业限制船舶开航，引导群众减少驾车出行，降低路上滞留和事故风险。制定并细化完善恶劣天气、安全事故等应急预案并及时启动，备好铲冰除雪、应急救援等物资设备，落实好应急运力，提高铲冰除雪效率，做好积压车辆疏散、司乘人员保障等工作，在确保安全的前提下最大限度保障主干公

路通行。对机场、火车站因天气等原因延误晚点出现大量旅客滞留的，要及时协调有关单位和企业做好解释说明、维护秩序等工作，及时调配运输工具和人员，疏散滞留旅客。对因天气、水量不足等原因造成重点水域船舶过闸拥堵的，要提前应对，及时启动应急预案，做好疏解工作。

### **三、把安全生产作为重中之重**

（八）落实安全生产责任。各地区要落实安全生产责任制，压实企业安全生产主体责任和部门安全监管责任。铁路运输企业要全面抓好设备特别是新投产设备的检查检测和维修养护，落实各项作业标准，加强现场安全管理。道路运输企业要严格执行长途客车凌晨 2-5 时停车休息或接驳运输制度，严格落实省际包车客运业务备案要求，按规定配备驾驶员并严格按照省际包车客运标志牌载明事项运行，坚决杜绝“三超一疲劳”等违法违规行为。水运企业要加强对所属船舶的安全管理，切实落实恶劣天气限制开航等要求，港口企业要严格作业规程，加大重大安全风险管控。航空公司要针对飞机除防冰、运行控制、特殊机场、老旧飞机维护等重点环节，加强管控，确保飞行安全、地面安全、空防安全。车站、机场、码头、重点通航建筑物要严格执行安检制度，严防夹带“三品”进站（场）；要全面优化旅客进出线路和乘降组织，防止出现拥挤踩踏事故。网约车平台公司要强化运行风险管控，严格规范派单管理，规范车辆安全要求，保护乘客信息安全。

(九) 认真排查治理安全隐患。各地区要结合春运工作安排开展隐患排查治理，组织对道路运输、铁路、民航、水运等领域安全隐患开展集中排查，督促指导有关单位和企业落实安全生产等方面监管责任和主体责任，对重大隐患建立台账，实行挂牌督办，限期整改到位。确保车站、机场、码头各项设施设备符合安全要求，严格禁止技术状况不达标的水、船、飞机投入运营，严格禁止逾期未检验、逾期未报废的客运车辆及驾驶证记满 12 分的营运驾驶人参加春运。推动各地加强对春节期间马路集市的整治，鼓励返乡车辆较多的地区利用学校等场所设置临时停车场，减少道路交通安全隐患。

(十) 严格安全监管执法。各地区要严查严管“两客一危一货”和校车等重点车辆，健全企业营业执照登记、车辆登记、道路运输资质信息交换机制，排查“黑企业”“黑客车”，特别要加大对异地开行的大中型客车的监管力度，加强公路货车违法超限超载治理，依法打击酒驾醉驾、水上非法载客等严重违法行为，依法查处“黑车”“宰客”等违法活动，进一步加大对“机闹”“车闹”“霸座”、阻挡车门等危害运输秩序和运行安全违法行为的打击力度，增强群众出行安全感。加强农村道路交通安全管理，紧紧依靠乡镇党委政府和基层组织，充分发挥“两站两员”作用，及时劝导、纠正农村面包车超员载客、货车违法载人、酒后驾驶等违法违规行为。

#### 四、打造“春运服务”品牌

（十一）优化售检票等重点环节服务举措。铁路要进一步强化 12306 网站技术防控，发挥候补购票等有效手段，维护公平的网络购票秩序，做好电子客票试点推广等工作，推行回空方向列车票价优惠措施，鼓励“反向春运”。航空公司要加强对 OTA 平台、销售代理企业的管理，严格执行票价、退改签收费等规定，在重点机场进一步推广电子登机牌，实现“无纸化”便捷出行。道路客运企业要持续提升联网售票服务水平，提高班次可售率，积极开展电子客票推广应用。

（十二）提升交通场站等重点区域服务能力。车站、机场、港口等客运枢纽要进一步改善旅客候乘环境，着力提高环境卫生水平。规范客运枢纽引导标志，加强站场环境整治，提升旅客候乘和中转换乘的舒适性和便捷性，具备条件的要积极推动铁路与城市轨道交通安检流程优化工作，减少旅客安检次数。加强高速公路服务区管理，最大限度保障餐饮、停车、加油、汽车充电等，提高服务能力和水平。

（十三）加强对重点群体的针对性服务。各级工会组织要深入务工人员集中的园区、企业等，积极与用工单位协商息工开工时间，协调对接购票、包车包机等服务，引导安全出行、错峰返乡。落实《军人抚恤优待条例》《关于保障国家综合性消防救援队伍人员交通出行优待权益有关事项的通知》等规定，为军人、消防救援人员及其随行家属提供优先优待服务。主要枢纽场站要设立爱心通道、母婴哺乳区、老幼病残孕旅客候乘区和医疗服务

点，为困难旅客提供关爱帮扶。铁路部门要采用设定专窗、预订团体票等措施，为务工人员、学生和边远地区旅客提供购票服务。鼓励高校集中的城市利用公共交通和社会力量，为学生提供校站间的免费接驳。

（十四）深入实施志愿服务。各地区春运有关部门要充分认识志愿服务在拓展服务能力、扩大社会参与、丰富春运内涵的重要作用，积极将志愿服务纳入春运各项安排，会同当地团组织开展中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”，探索建立春运志愿服务工作机制，推进服务岗位提供、志愿者招募、专业培训、工作生活保障、激励表彰等方面规范化、制度化。

## 五、提升春运基础能力水平

（十五）发挥科技对春运的支撑作用。各地区要探索建立服务春运的技术支撑体系，加强与互联网地图服务商、大数据公司、新媒体等的合作，利用信息技术和互联网平台加强对客流、路况的监测预测，快速准确了解旅客的服务需求和意见建议，及时发布信息、提前预警，以科技手段提升管理水平。

（十六）加快补齐突出短板。各地区要利用社会各方高度关注春运的有利时机，注意发现一些长期存在的突出短板，对日常经常性拥堵缓行的瓶颈路段和服务区，要研究扩容改造方案，除冰除雪能力严重不足的灾害多发地，要推广除冰除雪大型专业设备应用，加强应急能力建设，发展改革部门要在规划编制调整、项目可研批复等方面予以优先支持。



## 六、营造温馨春运氛围

(十七) 加强春运宣传引导。加强对春运舆情的监测分析，强化正面宣传，加大春运措施、经验做法和典型案例的宣传报道，及时了解热点焦点问题，积极回应社会关切，赢得人民群众对春运工作的理解和支持。贴近人民群众生产生活发掘春运故事，发挥各类媒体优势制作春运文化精品，将春运打造成贯彻以人民为中心的发展思想、反映经济社会发展成就、体现社会主义核心价值观的窗口和平台，增强安全意识、规则意识和法治意识，强化文明交通绿色出行宣传教育，进一步丰富春运的科技内涵、文化内涵、时代内涵。

(十八) 持续推进诚信建设。深入开展交通运输领域失信专项治理，强化信用的规范和约束作用。依法依规对存在严重违法失信行为的市场主体开展失信惩戒。在车船路港站等场所开展形式多样的信用宣传活动，展示交通运输信用建设成效和典型案例，提升广大旅客文明诚信意识。

(十九) 关心关爱一线职工。各级工会组织要加大对坚守春运工作一线职工的关怀，结合工会“两节”送温暖活动，组织力量深入车站、机场、码头、车厢，对坚持在春运一线的干部职工及其家庭开展走访慰问，增强春运职工的认同感和归属感。春运结束之后要通过调休、补休等方式，保障假期在岗干部职工休息的权利。

国家发展改革委将会同有关部门对春运期间工作成效突出的

地区和创新做法进行通报表扬。

