

广东省交通运输厅

粤交运函〔2019〕1569号

关于做好2020年全省春运工作的通知

各地级以上市人民政府，省春运工作领导小组各成员单位，省政数局，省交通集团有限公司，省航运集团有限公司：

2020年春运从1月10日开始至2月18日结束，共40天。为全面贯彻党的十九届四中全会精神，全力做好2020年春运各项工作，保障人民群众顺畅、安全、便捷、满意出行，根据省春运工作领导小组部署，结合国家发展改革委《关于全力做好2020年春运工作的意见》（发改运行〔2019〕1945号，见附件1）相关要求，现将有关事项通知如下：

一、加强组织领导和预判研判

（一）加强春运组织领导。2020年是实现全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，省委省政府高度重视春运和安全生产工作，要求提前部署，精心谋划，确保春运准备工作落细、落小、落实，全力做好春运和节假日期间全省交通保安全、保畅通、保服务工作，尤其要避免出现公路大面积长时间拥堵情况。为加强全省春运组织领导，省成立春运工作领导小组（运作时

间自 2019 年 11 月 25 日至 2020 年 2 月 25 日)，由陈良贤副省长任组长，省政府任小铁副秘书长和省交通运输厅李静厅长任副组长，省有关单位分管负责同志任成员，日常工作由省交通运输厅牵头负责。各地政府、各有关单位也要结合自身实际，设立春运工作领导小组，全面负责本地区 and 单位春运保障工作，统筹制订工作方案，做好日常值班和监测分析，加强春运人力、物力、经费等保障，协调处理突发事件和跨区域、跨部门的突出问题，合力打造高效春运、畅顺春运、平安春运、智慧春运、温馨春运。

（二）加强春运形势预判研判。预计全省 2020 年春运旅客发送量将达到 2.024 亿人次，较去年基本持平。其中道路 1.43 亿人次，同比下降 3%；铁路 4400 万人次，同比增长 12.8%；民航 960 万人次，同比增长 8%，水路 575 万人次，同比下降 2.5%。2020 年春节较早，节前学生放假，企业、工地停工，学生流、务工返乡流相互叠加，预计节前客流高峰出现在 1 月 20 日至 1 月 23 日，单日客流高峰将达到 590 万人次。总体来看，客运总量增速放缓但结构变化明显，随着人民生活水平的提高，旅客对出行的安全性、便捷性和舒适性有了更高的需求，铁路、民航需求仍保持较快增长；自驾出行持续增多，保障道路安全畅通的任务进一步加重，综合运输组织协调和应急处置将更加复杂。各地各单位要结合当地实际，对春运期间主要客流集散地旅客流向、流量和高峰时段等出行需求规律特征加强预判研判，相应做好运力部署和服务保障。

二、严抓春运安全生产工作

(三) 严格落实安全生产责任和管理措施。各地、各有关单位要切实落实省委省政府关于岁末年初安全生产工作的决策部署，把保障安全作为春运工作第一要务，落实好安全生产责任制，压实企业安全生产主体责任和部门安全监管责任，把安全工作抓实抓细抓具体。要强化“隐患即事故”安全生产防范理念，结合春运特点开展专项隐患排查治理，加强对道路运输、铁路、民航、水运等重点领域的集中排查，督促指导车站、机场、码头和有关运输企业落实消防、交通、治安等方面主体责任，确保各项设施设备符合安全要求。对发现的重大隐患要建立台账，实行挂牌督办，限期整改到位。交通运输、铁路及民航部门要督促各交通运输、铁路、民航企业加强车辆、船舶、飞机等运输工具的检查检测和维修保养，做好司乘人员的资质把关和技能培训，确保运输工具安全可靠、服务人员技能过硬，坚决杜绝带病运行、超负荷生产。公安部门要提示自驾出行人员提前检查车况、规划路线，避免超员、疲劳、酒后驾驶。海事部门要加强对渡船渡口、通航水域、客轮适航性的检查，加强雾航管理，切实落实恶劣天气限制开航等要求，重点抓好琼州海峡安全管理工作。

(四) 严格安全监管执法。各地要严查严管“两客一危”等重点车辆，特别要加大对外省籍营运客车的监管力度。各级交通、公安等部门要加强路警联动，强化源头治超，严厉打击营转非、外省籍车辆在省内违法违规经营等行为。要强化机场、车站、码头等设施周边治安巡查，严禁各类影响道路交通安全和航班进出港安全的行为。

三、协调联动提升疏堵保畅能力

(五) 强化保畅通措施落实。各地各单位要根据省委省政府工作要求，将“保畅通”作为春运重点。交通运输、公安和省交通集团等部门和单位要根据以往节假日期间交通拥堵情况，进一步完善高速公路、国省道的疏堵保畅措施，组织开展实操演练。各级交通运输、公安部门和省交通集团等单位要建立道路保畅通联动机制，落实各部门职责，督促各高速公路运营单位细化完善应对恶劣天气、设备故障、客流激增、延误晚点等各类应急预案，加强风险评估、培训演练、执勤值守、监督检查，协调做好车流疏导、事故快速处理、交通救援和交通引导等工作。各级公路部门和高速公路业主单位要做好基础设施维护，合理安排干线公路养护施工作业计划，并在易结冰路段和事故多发路段，提前备好备足应急物资和救援设备，组织好应急队伍，协调做好恶劣天气道路交通应急管理工作。各收费站要确保收费道口正常工作，提前做好引导，充分发挥 ETC 系统功能，提高收费站通行效率；收费口出现严重堵塞时，要开足通道，保障车辆快速通行，车流量大时，要加派人手，加强现场指引。高速公路服务区要增加人力物力投入，提高高峰时段的疏导通行能力。

(六) 强化交通信息引导。各地各单位要做好交通信息引导和疏导工作区域联动，及时通过各种新闻传播媒介向广大车主发布拥堵和绕行信息以及道路拥堵处置进度信息，通过客服专线提供路况信息查询服务，并在拥堵点周边各高速公路入口、交叉路段发布交通引导信息。省交通运输厅和省交通集团要加强与省气

象局合作，及时发布国省道和高速公路沿线气象情况，为各级交通运输、公安等部门和高速公路业主单位保畅通提供信息支持。

四、提升运输组织和信息服务水平

（七）强化运输衔接保障。各地各单位要增强公路、铁路、民航、水路等不同运输方式的协调配合，共同满足旅客出行需求。省交通运输厅、广州局集团公司、民航中南管理局等单位要加强协同配合与工作联系，拓宽信息互通渠道，促进资源开放共享。各市要组织当地交通运输、铁路、民航等部门建立完善运输服务衔接联动机制，推进各运输方式运力、班次等信息互通，进一步完善当地道路客运、铁路列车、航班之间的接续接驳运输组织方案，保障旅客出行接续畅顺。请各市于2019年12月26日前以市为单位将《2020年春运道路、铁路、民航客运服务衔接保障工作联系表》《2020年春运期间道路与铁路列车、机场航班接续接驳运力安排调查表》（见附件2、3）报省道路运输事务中心。

（八）提升信息服务水平。全力打造智慧春运，促进春运服务智能化、高效化、人性化。春运期间省交通运输厅继续升级完善省交通运输节假日智慧出行支撑保障系统（以下简称“保障系统”），各地各单位积极配合做好相关数据资料、在线视频等信息的互联互通工作，省公安厅交管局、气象局、政数局以及省交通集团、广州局集团公司、民航中南管理局、各地市交通运输局等单位要配合“保障系统”技术支持单位，在春运期间将有关春运智慧出行数据及监控视频对接推送至“保障系统”。省通信管理局要会同广东移动、广东电信和广东联通等三大运营商做好出行

大数据分析应用、重要春运信息发布、应急信息引导以及手机信令数据支撑“保障系统”等工作。各地各单位要积极利用互联网、大数据、云计算等新技术新手段，对春运期间主要客流集散地的运行数据进行采集、分析，并充分应用各类出行服务平台，及时发布天气变化、客票余额、道路路况等便民信息，引导旅客合理安排出行。

五、提升服务品质，保障良好秩序

（九）深入开展便民服务。铁路部门要采取有效措施，遏制恶意抢票和倒票行为，维护售票公平秩序。社会保障部门要加强异地务工人员返乡返岗情况监测，组织开展多种形式的异地务工人员慰问、文体娱乐等活动，营造喜庆祥和的节日氛围。各级团委、工会部门要充分调动社会力量，深入开展青年志愿者服务春运“暖冬行动”和务工人员平安返乡“暖流行动”等主题活动，提升人民群众对春运服务品牌的认同感。各地各单位要组织站场、码头及道路运输企业拓展售票渠道，提供多种形式的订售票服务，及时更新发布客票信息，让旅客购票更加便捷。要组织有条件的运输企业深入院校、工业园区等单位，开展团体票预订、送票上门、上门包车等服务。各类交通运输企业要周密考虑各类因素的影响，进一步优化班次安排，提高车船、航班准点率。广州、深圳市交通运输部门要积极协调广州局集团公司，力争在当地各选择一个具备条件的火车站，开展铁路与地铁安检互认试点，便利群众快速换乘。道路水路站场、火车站、机场、高速公路服务区等管理单位要进一步改善旅客候乘环境，落实“厕所革

命”要求，加强卫生保洁，积极开展“情满旅途”活动，做好亲情服务、热情服务、微笑服务，并主动引导旅客履行垃圾分类义务。重点站场要设立母婴、老幼病残孕旅客候车专区、医疗服务点和咨询投诉服务台，提供餐饮热水供应等基础服务，推动军人出行依法优先，落实行业服务规范和文明服务用语，让春运出行更温馨。

（十）发挥群众监督作用。各地各单位春运值班电话要保持24小时畅通，火车站、机场、客运量较大的站场、港口要在显著位置公布投诉咨询热线，妥善处理群众咨询和投诉，落实好“首问负责制”，做到时时能接通，事事有反馈，让旅客出行权益有保证。各级发改部门要会同当地交通运输主管部门落实《交通运输部 国家发展改革委关于深化道路运输价格改革的意见》（交运规〔2019〕17号），健全特殊旅客权益保障，要求班车客运经营者和汽车客运站对持《中华人民共和国残疾军人证》的伤残军人、持《中华人民共和国伤残人民警察证》的伤残人民警察、持国家综合性消防救援队伍残疾人员证件的残疾消防救援人员执行客票半价优待；对符合条件的儿童享受免费乘车或者客票半价优待；各级交通运输部门要积极借助群众监督力量，加强道路客运市场监管和对汽车客运站的管理，对班车客运价格波动异常、乘客反映较大的线路，及时调配运力，平衡供需关系；各级市场监督管理部门要加强市场巡查，重点查处不依法明码标价、价格垄断、不正当竞争等违法违规价格行为。

六、加强宣传引导，讲好春运故事

(十一) 引导安全文明出行。各地各单位要继续大力开展文明交通、安全交通专题宣教活动，推动形成讲文明、守诚信、强安全的春运优良环境，在全社会营造诚实守信的浓厚氛围。教育主管部门要提前通报高校放假时间，组织各大高校做好学生安全出行知识和春运政策宣传教育。“两客一危”企业（含车队、车场）、客运站场、火车站、机场、高速公路服务区等单位，要进一步加强主题宣传，因地制宜开展安全文明出行标语宣传等（含电子屏）。各高速公路收费站要在车流高峰时段加强指引、加派人手，引导车辆文明、有序通行。

(十二) 加强宣传报道。各地各单位要推动形成春运立体化宣传联动工作机制，综合发挥各类传统媒体、新媒体作用，构建全方位、多层次、多声部的宣传矩阵，并积极配合宣传部门和省交通运输厅做好新闻线索、采访热点、春运故事等各类宣传信息的推荐推送工作；要通过新闻报道、专题节目、宣传画、微视频等多种形式，用好相关场站、交通工具等载体，突出宣传春运工作的亮点，以“情满旅途”活动为主线，通过开展“我为春运提建议”、网络投票等互动活动，充分调动群众参与春运的积极性和认可度。同时各地各单位在春运期间指定一位联系人与《南方都市报》做好提供春运线索对接，于2020年1月5日前将本单位春运典型推荐人物以及春运重点工作或亮点等线索提供给《南方都市报》，并发动本系统的职工在1月10日—2月8日期间拍摄自己或同事的春运故事，参加《我的春运故事，抖音短视频大赛》。各地各单位要加强春运主题宣传活动策划，深度挖掘宣传

线索，广泛收集新闻素材，加大对春运一线同志辛勤工作、为民服务的先进事迹，以及志愿者服务、工会帮扶等暖心题材的宣传力度，讲好春运故事、弘扬交通精神，不断提高正面宣传的曝光度和点击率，使群众更加理解和支持春运工作。

七、加强春运值班和信息报送工作

春运期间，各春运日常工作机构要建立 24 小时值班制度，及时掌握春运动态，发生重大或突发事件要及时报省交通运输厅。省公安厅、省气象局、省通信管理局、民航中南管理局、中国铁路广州局集团公司、省交通集团、省机场集团、省航运集团、各地春运日常工作部门要建立春运工作信息日报制度，每日 11:00 前将前一日旅客发送情况、春运安全情况、主要工作动态和突发应急保障等信息报省交通运输厅。

请各地、各有关单位的春运日常工作部门将以下材料（含电子版）报省交通运输厅。

（一）2020 年 1 月 3 日前报送本地区、本部门春运工作方案和应急预案；

（二）2019 年 2 月 20 日前报送春运工作总结。

联系人：

省交通运输厅 吉波、陈亮，电话：020—83730763

省道路运输事务中心 钟浪，电话：020—83732213

“保障系统”技术支持单位 陈焕荣，电话：13751739281

南方都市报联系人 欧阳云蔚，电话：18602018585

春运 24 小时值班电话：020-83881523

传真：020-83730675

电子邮箱：gdscybg@163.com

宣传素材投稿邮箱：ndcy2019@163.com

附件：1. 发改运行〔2019〕1945 号

2. 2020 年春运道路、铁路、民航客运服务衔接保障
工作联系表

3. 2020 年春运期间道路与铁路列车、机场航班接
续接驳运力安排调查表

广东省交通运输厅

2019 年 12 月 17 日

公开方式：主动公开

抄送：国家发展改革委、交通运输部，省委办公厅、省政府办公厅。