

中华人民共和国交通运输部

特 急

交运函〔2019〕976号

交通运输部关于做好 2020年春运工作的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委),长江航务管理局、珠江航务管理局,各直属海事局,各救助打捞局:

春运工作关系人民群众的切身利益,是一项重要的民生工程。2020年春运从1月10日开始,2月18日结束,共40天。各级交通运输主管部门要认真贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于做好2020年元旦春节期间有关工作的通知》(中办发电〔2019〕43号)要求,围绕打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运、绿色春运”,进一步提高思想认识,加强统筹部署,强化部门协同,切实做好2020年春运工作,全面提高春运服务水平,确保旅客安全便捷有序出行。现就有关事项通知如下:

一、统筹做好运输组织

(一)切实做好道路旅客运输组织。充分利用大数据等技术手段,结合春运历史数据,做好春运客流趋势、出行特点的研判分析,进一步优化道路运力调配,科学安排班次计划,充分挖掘运输潜

力,切实提升运输供给能力。加大客运枢纽、火车站、渡口码头、机场、旅游景区景点等重点区域运力投放,切实提高旅客集疏运能力。进一步优化农村客运组织,加大城乡、镇村运力投入力度,创新运输组织模式,加大农村客运公交化运营力度,提升农村客运班线覆盖面,积极开行预约响应式农村客运,切实保障城乡群众出行需求。

(二)切实做好水路运输组织。督促港航企业严格落实水路客运服务质量标准,加强水路运输组织管理,着力提升运输服务水平。加强琼州海峡水路客运组织,认真落实班轮化运营模式,重点水域客(滚)运输企业要严格按照公布的班期、班次、票价从事营运,切实维护良好市场秩序。航道部门要加强航道养护,做好航标、通航建筑物等航道设施的检查维护,港口和船闸部门要按照有关规定保障客运船舶优先靠离泊、过闸。长江干线航运的春运工作,由长江航务管理局会同沿江省、市交通运输主管部门负责组织实施。

(三)切实加强综合运输衔接。部将会同国家铁路集团和中国民用航空局,发布临时列车增开、机场航班调整和水运班次等信息。各级交通运输主管部门要进一步加强与铁路、民航企业沟通联络,强化综合运输组织协同,优化运营时间和发车频次,合理安排调度,保障接续接驳运力充足。统筹调度安排道路客运班线、城

市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车等运力,做好与铁路、水路、民航等运输方式的协同衔接,切实解决旅客出行“最后一公里”问题。

(四)切实做好重点物资运输保障。在保障春运旅客运输需求的同时,组织做好电煤、原油、天然气等重点物资,以及粮食、肉禽、蔬菜等生活物资的运输保障,优先保证液化天然气(LNG)运输船舶进出港和作业,全力配合做好供煤供气工作,确保经济运行需求和居民生活需要。

二、进一步强化安全应急管理

(一)加强安全监督管理。督促企业自查自纠,全面排查治理事故隐患;督促汽车客运场站严格落实“三不进站、六不出站”制度,客运企业严格执行长途客车凌晨2—5时停车休息或接驳运输等安全管理制度;加强“两客一危”重点营运车辆动态监控,及时提醒和纠正超速、疑似疲劳驾驶等不安全驾驶行为。严格执行水路旅客实名制管理制度,加强水路客运安检查危工作。围绕农村客运、重点桥隧、客运枢纽场站、城市公交、城市轨道交通、港口客运站和水运码头、农村渡口渡船、“六区一线”重点水域和重点船舶等关键节点,以及网约车运营、司乘人员安全文明驾驶教育培训等重点问题,深入开展安全生产隐患排查,及时发现消除隐患。加强与公安、应急管理、市场监管等部门沟通协作,严厉打击春运期间恶

意涨价、非法营运、货车超限超载等违法违规行为,加大客运站(码头)、旅游集散中心、旅游景区景点巡查力度,保障旅客出行权益,维护运输市场秩序。

(二)做好恶劣天气预报预警。强化与发改、经信、公安、应急管理、气象等部门的协同联动,健全信息共享机制,加大对重点区域以及冰冻、雨雪、寒潮、大风、雾霾等恶劣天气的关注力度,通过门户网站、“两微一端”、12328电话、电视广播等载体,及时发布预报预警信息。督促道路客运企业密切关注运营线路的天气状况和道路通行条件,对达不到安全通行条件的,应暂停或调整发车班次。督促水路客运企业严格落实船舶禁限航措施,确保客渡船航行安全。

(三)全面加强应急运输管理。严格按照《道路运输突发事件应急预案》《水路交通突发事件应急预案》等要求,完善有关应急预案,统筹做好春运应急运输组织、响应程序、应急措施等部署安排,加强应急运力和物资储备,强化应急培训演练,全面提升应急处置能力。加强春运客流动态监测,如出现旅客滞留,要及时启动应急预案,组织运力疏运旅客,重要情况向当地政府和部报告,部将根据地方需求做好跨省运力调度协调工作;如需抽调非营业性客车参加省内中短途客运的,须对驾驶人员进行运输安全知识、技能和客运业务培训,提前熟悉运行线路路况,并持当地县级以上道路运

输管理机构出具的证明(式样见附件1)运行。要密切关注行业涉稳动态,配合公安机关加强道路、水路运输反恐怖防范和维稳工作。

三、全力做好路网保通保畅

(一)改善路网通行条件。加强公路巡查,对发现的安全隐患及时处置。合理安排干线公路养护施工作业计划,尽量避免出行高峰期间进行养护作业。加强电子不停车收费(ETC)车道运行监测,提升异常情况处置能力,避免因车道故障等引发的交通拥堵。强化与公安部门的业务协同,完善路警联合巡查与指挥协同机制,加强交通管控事前会商与路警联动,减少因交通管制导致的交通拥堵。加强省域间、区域间交通运输主管部门信息共享与协调联动,确保跨省通道、长大隧道等重要路段衔接顺畅。密切关注积雪、冰冻、地震、泥石流等灾害信息,确保抢险保通队伍随时待命、应急物资储备充足,做好抢险机械设备配置和检修调试,必要时可跨区域调动机械投入抢险救援。

(二)加强路网运行监测。充分利用信息技术手段,摸底筛选易拥堵缓行路段、易受恶劣天气影响路段、事故多发路段、拥堵收费站,深入分析原因,加强与公安等部门的沟通协作,按路施策、按站施策,有针对性制定疏堵和分流绕行方案。综合应用无人机、智能单兵设备、应急指挥车等设备,如有重大突发事件发生,按照部

应急指令及时赶赴现场,传输现场视频资源,确保部与现场协同会商。

(三)强化路网服务保障。指导各地做好高速公路预约通行服务保障,严格落实重大节假日小客车免费通行政策。督促高速公路服务区进一步加强加油站、超市、餐饮、卫生间、停车场等服务设施的运营管理,确保相关设施功能完好,食品、油料供应充足,车辆维修快速便捷,环境卫生整洁有序,充电服务方便可靠。进一步加强信息引导,通过公路沿线可变信息情报板、广播、电视、网络、手机等多种渠道,及时向公众发布实时路况、公路气象、交通管制、分流绕行等信息,引导公众合理安排出行计划。

四、着力提升春运服务品质

(一)改善票务服务体验。加大客运联网售票服务宣传推广力度,指导道路水路运输企业和场站码头(港口)进一步加强客运联网售票服务,做好试点省份道路电子客票和重点水域联网售票工作;积极拓展互联网、手机客户端等便捷售票渠道,扩大“刷脸进站”“刷证乘车”“手机支付”等应用范围,方便旅客购票进站乘车;针对务工、学生等客流人群,创新便捷服务举措,积极开展上门售票、专线运行等服务,切实提升旅客出行便捷性。

(二)优化旅客候乘环境。督促客运枢纽场站严格执行客运服务标准规范,着力改善旅客候乘环境。加大对老幼病残孕等特殊

旅客群体的帮扶力度,积极落实军人、消防救援人员依法优先出行措施。推动具备条件的枢纽铁路、民航到达旅客换乘城市轨道交通安检流程优化。充分发挥志愿者队伍作用,在车站、机场、港口客运站和高速公路服务区等场所,开展引导咨询、秩序维护、重点帮扶、应急救援等志愿服务。

(三)提高个性化服务水平。部将会同公安部、应急部、全国总工会、共青团中央继续开展“情满旅途”活动。各地应于春运首日启动本区域“情满旅途”活动,进一步创新便民利民举措,全面提升春运服务品质。指导道路水路运输企业,加强与铁路、民航企业协同合作,积极发展公铁、公空等旅客联程运输服务。加强12328交通运输服务监督电话运行管理,加大话务员和设备投入力度,提高电话服务质量,及时回应群众关切。

五、进一步加强春运宣传引导

(一)做好春运宣传报道。深入春运一线,广泛收集基层单位、客运企业、枢纽场站、高速公路服务区、公路养护区段、偏远和贫困地区等提升运输服务、保障旅客出行的经验做法,创新宣传方式、拓宽宣传渠道,加大宣传力度,积极营造良好社会氛围。各地可将相关新闻素材或宣传稿件电子版发至部春运专用邮箱 zhchy@mot.gov.cn(图片为 jpeg 格式,视频为 wmv 格式)。部将择优选取部分稿件在部政府网站春运专栏或政务微信进行推送,并推荐

给中央或行业媒体刊发。

(二)做好“情满旅途”活动宣传推广工作。为营造良好春运氛围,部组织设计了“情满旅途”活动春运宣传海报(电子版下载邮箱:zhcy2019@163.com),各级交通运输部门可根据需要自行下载印刷,并组织在重点场所及时张贴。春运期间,各级交通运输部门要积极推广“邀您共同话春运”服务体验调查评估活动(活动链接为:<http://chunyun.itsc.cn>),依托门户网站、政务微信、官方微博等载体,组织相关单位和运输企业于2020年1月5日前完成网址链接,适时推送活动信息,鼓励引导更多旅客参与活动,扩大活动影响力。海报张贴、活动推广等将作为春运检查内容。

(三)加大信用监管力度。依托全国交通运输信用信息共享平台和“信用交通”网站,推动春运信用监管和诚信文化建设工作,加快建立以信用为基础的新型市场监管机制。进一步完善信用制度体系,依法依规加强春运信用数据归集、共享、公开和应用,强化信用承诺、信用评价和信用监测分析预警,发布一批诚信典型和先进事迹,营造诚信春运的行业氛围。

(四)加强文明交通绿色出行引导。督促指导运输企业全面提高道路客运、城市公交、城市轨道交通、出租汽车,以及港口码头客运船舶人性化服务品质,引导旅客选择绿色、集约化出行方式。指导城市公交、城市轨道交通企业按照有关部署用好公益宣传

片,加强安全文明乘车宣传指导。以“车、船、机、路、港、站”等交通服务设施和窗口单位为载体,通过媒体报道、张贴标语、志愿服务等方式,积极营造文明出行氛围,引导旅客文明乘车、有序出行。

六、切实做好值班值守和信息报送工作

(一)加强春运值班值守。春运期间,各级交通运输主管部门要严格执行24小时专人值班和领导带班制度,并安排信息技术保障人员一并参与值班。要认真做好值班记录,畅通信息联络渠道,全面掌握春运期间道路水路运输情况,及时发现并协调解决道路、水路突发事件和重大问题。

(二)做好道路春运信息报送工作。春运期间,各省级交通运输主管部门要认真落实信息报送制度,每日9:00前将前一日的道路旅客运输信息(表格式样见附件2)发至部道路运输春运电子邮箱。2020年1月24日(农历除夕)9:00前报送节前春运道路客运基本情况。1月26日(农历正月初二)、30日(农历正月初六)9:00前,分别报送当日客运量预测数以及春节黄金周前半程和春节假期期间道路客运基本情况。报送内容应突出安全生产和运输服务的经验做法和典型案例,着重体现道路客运、联程运输、城市交通等领域的创新举措等。部将北京、沈阳、上海、阜阳、福州、厦门、济南、郑州、武汉、广州、成都、重庆、西安等13个城市列为春运重点城市,请相关省级交通运输主管部门指导城市做好客流监

测、数据上报等工作。

(三)做好水路春运信息报送工作。各省级交通运输主管部门和重点水域有关交通运输管理部门要按照《交通运输部办公厅关于进一步加强假日水路客运信息报送工作的通知》(交办水函〔2019〕1076号)要求,于春运期间每日10:00前通过水路运输建设综合管理信息系统(<http://wtis.mot.gov.cn>,输入用户名、密码进入假日信息上报系统)报送前一天水路旅客运输信息和当日水路旅客客运量预测数。各报送单位要主动加强与地方港口、航运公司以及有关部门的沟通衔接,避免出现漏报、迟报等情况。

(四)做好安全事故和突发事件信息报送工作。春运期间,各省级交通运输主管部门要按照《公路水路行业2019年年度和2020年定期统计调查制度》(交办规划函〔2019〕1454号)规定,及时报送道路运输安全生产事故信息;按照《交通运输突发事件信息报告和处理办法》(交应急发〔2010〕84号)规定及时将春运重、特大突发事件信息报部(应急办);按照《公路交通阻断信息报送制度》规定,通过“交通运输部路况信息系统”实时填报公路交通阻断与突发事件信息。每日9:00和15:00前,将辖区公路网运行与突发事件处置情况报部(路网中心)。

(五)做好值班信息和工作总结报送。各省级交通运输主管部

门应于2020年1月7日前将春运公路运行保障工作主管领导、负责人、联系人的办公电话、手机号码等信息报部(部路网中心);1月16日前将春节假期值班安排表、值班电话等信息报部(运输服务司),将春节假期公路网运行研判分析报告、值班表、值班电话等信息报部(部路网中心);春节期间每日12:00前通过部“免通数据填报系统”完成免通数据报送,1月30日14:00前通过系统上报春节假期免通数据估算情况。水路春运工作负责人和联系人信息于春运开始10天前通过水路运输建设综合管理信息系统(登录方式同水路春运信息统计报送)进行填报。1月31日、2月19日15:00前将春节假期及春运期间公路网运行保障工作总结报部(路网中心)。春运工作全面总结报告于2月25日前报部(运输服务司)。

部道路运输春运电子邮箱:ysskyc@mot.gov.cn,电话:010-65293431,传真:010-65292722、65292534(春节假期)。

部水路运输春运电子邮箱:sys637@mot.gov.cn,电话:010-65292550,传真:010-65292638、65292534(春节假期)。

部应急办电子邮箱:cnmrcc@mot.gov.cn,电话:010-65292218,传真:010-65292245。

部路网中心电子邮箱:lwgl@vip.163.com,电话:010-65297305,传真:010-65292992。

水路运输建设综合管理信息系统技术支持电话:13810026518。

附件：1.非营业性客车参加2020年春运证明式样

2.2020年春运期间道路客运信息报送表



(此件公开发布)

附件 1

非营业性客车参加 2020 年春运证明式样

(正面)

存根联

非营业性客车参加 2020 年春运证明

单位:	现有(单位名称) , 车型:
车型:	, 车牌号:
车牌号:	驾驶员姓名: , 性别:
驾驶员:	年龄: , 身份证号:
身份证号:	驾龄: 年, 参加 2020 年春运, 自(起点) 至(终点) ,
起点:	有效期自 2020 年 月 日至 月 日。
终点:	特此证明。
有效期:	
签发人:	签发人(签字)
签发日期:	签发单位(盖章)
	2020 年 月 日

2020 年春运期间道路客运信息报送表

省级交通运输主管部门：

联系人：

联系电话：

序号	日期	总客位数(座)	营运客车总数(辆)		营运客车总数同比上升(%)	班车班次(班)	当日道路客运量(万人)	当日道路客运量同比	春运累计客运量(万人)	春运累计客运量同比	联网售票张数(万张)	定制客运运量(万人)	应急情况报告	备注	
			客运班车数量	客运包车数量											
1	春运第 1 天														
2	春运第 2 天														
...															
40	春运第 40 天														

- 注：1. 各省级交通运输主管部门每日更新前一日信息，并于 9:00 前连同历日报送信息一并发送至 ysskyc@mot.gov.cn。
 2. 客运班车、客运包车数量之和对应营运客车总数；客运包车被调用执行班线客车运输任务的，计入班车数量。
 3. “营运客车总数同比、客运量同比”为 2020 年春运与 2019 年春运期间相应天数客运量对比，如 2020 年春运第 1 天与 2019 年春运第 1 天客运量对比。

抄送：国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局，中国远洋海运集团、中国交通建设集团、招商局集团，部科学研究院、公路科学研究院、路网监测与应急处置中心，部办公厅、政策研究室、公路局、水运局、运输服务司、安全与质量监督管理局、搜救中心、海事局、救助打捞局。

