

湖南省春运领导小组文件

湘春运〔2019〕5号

湖南省春运领导小组 关于全力做好 2020 年春运工作的通知

各市州春运领导小组，省春运领导小组各成员单位，各相关单位：

2020 年春运将从 1 月 10 日开始，2 月 18 日结束，共计 40 天。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，为经济社会发展营造良好环境意义重大。为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，全力做好 2020 年春运各项工作，保障人民群众安全便捷满意出行，根据国家发展改革委等部门《关于全力做好 2020 年春运工作

的意见》（发改运行〔2019〕1945号）精神，现将有关事项通知如下：

一、切实加强春运工作的组织领导

（一）**准确把握春运形势特点。**经相关部门预测，2020年春运，我省预计客运量将达8700万人次，同比下降2%。其中，道路6000万人次，同比下降10%；铁路1885万人次，同比增长9.6%；民航395万人次，同比增长10.1%；水运420万人次，同比增长223%（统计口径变化）。高速公路进出口总流量约为11082万辆，同比增长8%。总体来看，客运总量增速放缓，供需总量矛盾呈缓和趋势，但结构发生变化，铁路、民航运输需求仍保持较快增长。2020年春节较早，预计节前客流较为集中，节后客流相对分散。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；大客流和恶劣天气造成安全风险上升，农村地区交通安全隐患较为突出。

（二）**健全完善春运工作机制。**各地要高度重视，建立由政府主管领导牵头的春运工作机制，分析研判本地区春运形势，统筹制定春运工作方案，确保春运工作责任明确、协调有力、运转高效。各地春运工作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突发事件和跨区域、跨部门的突出问题，圆满完成春运各项任务。

二、切实优化运力组织衔接

（三）**切实加强运力保障。**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）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客货错峰出行，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，保证满足企业生产和居民生活需要。

三、切实做好安全生产工作

（六）落实安全生产责任。各地、各有关部门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，加强行车设备的实时监控和现场安全管理。道路运输企业要严格执行长途客车凌晨 2-5 时停车休息制度，要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；要加强危化品运输安全管理，严格落实节假日高速公路限时禁行等规定，确保危化品运输安全可控。水运企业要加强所属船舶的安全管理，切实落实恶劣天气限制开航等要求。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。

（七）认真排查治理安全隐患。各地、各有关部门要结合全省正在开展的安全生产集中整治和交通问题顽瘴痼疾专项整治行动，深入开展事故隐患排查治理，组织对道路运输、铁路、民航、水运等领域安全隐患开展全方位、地毯式隐患排查，督促指导有关单位和企业落实安全生产等方面主体责任，全面管控安全生产人、物、制度和时空环境“四要素”，对重大事故隐患严格落实“一单四制”管理。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

状况不达标车、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。推动各地加强春节期间马路集市的整治和交通秩序管控，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。

（八）严格安全监管执法。各地、各有关部门要严查严管“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，严格执行治理车辆超限超载措施，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，增强群众出行的安全感。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、切实强化应急保畅能力

（九）有效应对恶劣天气等事件。各地、各有关部门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。

（十）多措并举做好道路治堵保畅。各地、各有关部门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。努力做好取消高速公路省界收费站的后续应对工作。切实做好货车通行费计费方式调整有关工作，提升电子不停车快捷收费服务质量和水平，强化人工收费车道管理，提高高速公路通行效率。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坚决防范长距离大范围交通拥堵。

五、切实打造春运服务品牌

（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、码头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、如厕、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交通出行提供优先优待服务。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、各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。

六、切实提升春运基础能力

（十五）发挥科技对春运的支撑作用。各地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、各有关部门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。

七、切实营造温馨春运氛围

（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，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。

（二十）及时报送相关信息。省春运办已在省交通运输厅门户网站设置了湖南省春运专栏（网站地址：<http://www.hnjt.gov.cn>），并开通了“2020年湖南春运工作”微信群，请各单位联络员加入，并及时报送春运工作动态、春运宣传信息等。中国铁路广州局集团公司和省机场集团每日上午报送旅客发送量情

况，其他单位也要加强信息反馈，重大、突发事件信息按相关要求及时报送。春运期间，各市州春运办、省春运领导小组各成员单位要认真总结本地区、本部门春运工作情况，于春运结束前三天（2月15日）将书面总结报省春运办。

联系人：张晖 0731-88770131，鄢佳节 0731-88770130；
传真：0731-88770033；电子邮箱：hnszyb@126.com。

春运值班电话：0731-88770138（总值班，其中春节假期为0731-88770499）；020-12306（铁路值班）；0731-96777（民航值班）。



抄送：副省长陈飞；省政府副秘书长易佳良；国家发改委经济运行调节局、交通运输部运输服务司；省政府办公厅；各市州春运办。

湖南省春运领导小组办公室

2019年12月31日印制
