

湖南省交通运输厅

湘交函〔2020〕19号

湖南省交通运输厅 关于做好2020年春运工作的通知

各市州交通运输局，省高速公路集团公司，厅直相关单位，厅机关有关处室：

春运工作关系人民群众切身利益，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〔2019〕43号）、《交通运输部关于做好2020年春运工作的通知》（交运函〔2019〕976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》（湘春运〔2019〕5号）等文件要求，按照“安全、畅通、有序、温馨”的总要求，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）切实做好道路水路旅客运输组织。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。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。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。

（二）切实加强综合运输衔接。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。

（三）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，优先保障液化天然气（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、工信、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、省报告，部、省将根据地方需求做好运力调度协调工作；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、省应急指令及时赶赴现场，传输现场视频资源，确保部、省与现场协同会商。

（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；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。各地应于春运首日启动本区域“情满旅途”活动，全面提升春运服务品质。要组织开展以“情满旅途·便民出行”为主题的“雷锋家乡学雷锋”春运志愿服务活动，依托站场、码头、高速公路服务区等场所，创新便民利民举措，开展各项便民服务，持续打造湖南交通春运志愿服务品牌；要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；要加强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省厅春运专用邮箱 hnsctyb@126.com（图片为 jpeg 格式，视频为 wmv 格式）。省厅将择优选取部分稿件在政务微信进行推送，并推荐给交通运输部或其他媒体刊发。

（二）做好“情满旅途”活动宣传推广工作。为营造良好春运氛围，交通运输部组织设计了“情满旅途”活动春运宣传海报，省厅统一进行了印刷，各级交通运输部门充分发挥春运牵头职能，组织在车站、港口、机场及高速公路服务区、收费站等重点场所及时张贴。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 10 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，省运管局要继续认真落实信息报送制度，每日17:00前将当天的有关工作信息报厅春运办邮箱，并于每日9:00前通过电子邮箱向部运输服务春运邮箱报送前一日道路旅客运输信息（电子邮箱：ysskyc@mot.gov.cn，表格式样见附件2）。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。

（三）做好水路春运信息报送工作。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，省水运事务中心要于春运开始10天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）填报水路春运工作负责人和联系人，同时填报春运期间水路旅客客运量预测总数。春运期间，省水运事务中心要及时汇总运力投放、运输量等情况，每天下午17:00前将当天的水路旅客运输信息报厅春运办邮箱，同时抄报厅港航处邮箱），并在每天上午10:00前，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，各市州交通运输主管部门、各有关单位要按照《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省厅（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，省公路事务中心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。1月16日前，省公路事务中心要将路网运行研判分析报告、值班表、值班电话报部路网中心。1月31日、2月19日15:00前，省公路事务中心要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。春运结束后，各单位要对春运工作进行全面总结，形成工作报告，并于2月15日前报厅春运办。

厅总值班电话：0731-88770499（春节假期）

厅春运办（运输处）邮箱：hnszyb@126.com，电话：0731-88770138，传真：0731-88770033；

厅港航处邮箱：ghc88770145@163.com，电话：0731-88770076；

省运管局春运办：0731-82582220（白天），0731-84424217（夜间），传真：0731-84446054；

省公路事务中心春运办：0731-82221513，传真：0731-84443628；

省水运事务中心春运办：电话兼传真 0731-84883761；

省高速公路路网运行监测指挥中心：电话 0731-82252870；
传真：0731-89602617。

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



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
车型:	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 2019 年春运,
起 点:	自(起点) 至(终点) ,
终 点:	有效期自 2020 年 月 日至 月 日。
有效期:	特此证明。
签发人:	签发人(签字)
签发日期:	签发单位(盖章)
	2020 年 月 日

附件 2

2020 年春运期间道路旅客运输信息报送表

填报单位:

序号	日期	总客位数(座)	营运客车总数(辆)	营运客车		营运客车总数上升(%)	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.省运管局每日更新前一日信息,并于 9:00 前连同 2020 年春运以来历日报送信息一并发送至 ysskyc@mot.gov.cn.

2.客运班车、客运包车、定制客运车辆数量、客运量之和应分别对应营运客车总数、当日道路客运量;客运包车被调用执行班线客运任务的,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。