

湘春运办〔2022〕16号

**湖南省春运协调小组办公室
关于印发《2023年湖南省综合运输春运疫情防控
和运输服务保障总体工作方案》的通知**

各市州春运办，省春运协调小组各成员单位：

现将《2023年湖南省综合运输春运疫情防控 and 运输服务保障总体工作方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

湖南省春运协调小组办公室

2022年12月31日

2023 年湖南省综合运输春运 疫情防控和运输服务保障总体工作方案

2023 年春运从 1 月 7 日开始，至 2 月 15 日结束，共 40 天。为全面落实进一步优化疫情防控工作政策措施，确保春运期间人民群众安全、健康、便捷、温馨出行，根据国务院疫情联防联控机制春运工作专班关于印发《2023 年综合运输春运疫情防控和运输服务保障总体工作方案》的通知，特制定本方案。

一、科学研判 2023 年春运新形势

随着疫情防控政策的进一步优化，跨区域人员流动性将加速释放，2023 年综合运输春运疫情防控和运输服务保障工作面临新形势：一是春运客流将从低位运行加快反弹，客流总量可能出现大幅度增长；二是能源、粮食等重点物资及医疗、民生等物资运输任务艰巨；三是春运期间人员流动、货运物流活动密集，人员交叉活动频繁，交通运输从业人员感染风险高；四是交通运输长期低负荷运行，设施设备和人员保障安全隐患增加，如管理不到位，交通运输安全生产事故可能易发多发。各地及有关部门必须充分认识 2023 年综合运输春运面临的新形势新任务，牢固树立底线思维，全面提高思想认识，全面加强组织领导，统筹协调调度各方面资源和力量，扎实推进综合运输春运疫情防控和运输服务保障工

作，把保障交通物流畅通摆在更加突出的位置，以最大能力、最佳状态、最优服务，千方百计确保能源、粮食等重点物资及医疗、民生等物资运输顺畅，千方百计打通旅客出行从起点到终点全链条、各环节，确保旅客出发安全、返程顺利。

二、保障人民群众错峰有序出行

（一）优化公众出行政策环境。各地要严格执行国、省疫情防控政策，科学精准执行疫情防控优化措施及“乙类乙管”各项措施。不再对乘客查验核酸检测阴性证明和健康码，不再开展落地检，不再实施乘客测温。不得随意暂停或限制客运服务，不得随意限制车辆、船舶正常通行。严禁在公路上非法设置各类检查卡点、随意拦截车辆，加快恢复已暂停的客运服务。各地可结合本地疫情高峰期研判情况，依法采取适当的临时性限制人员流动措施，引导公众尽量避免在疫情高峰出行。

（二）保障探亲人员错峰有序回家过年和返岗。各地要通过电话、网络、微博、微信、客户端等多种方式，畅通信息咨询渠道，方便探亲人员及时查询了解有关防控信息，提前安排回家过年和返岗行程。结合探亲人员回家过年和返岗出行集中时段，通过增加运力投放、加密运输班次、强化城乡衔接、增开定制客运线路、开行包车等方式，提升运输服务和保障能力，畅通返乡返岗人员出行“最后一公里”。各地可探索实行弹性休假、错峰休假政策，降低公众集中出行压力。教育部门要指导中小学、幼儿园进一步优化疫情防控

措施，对学生及同住人有外地行程的，不影响学生正常上学。

（三）保障务工人员有序返乡返岗。各地要开展务工人员返乡返岗情况摸排，有序做好务工人员返乡返岗准备。返乡返岗出行需求相对集中且具备条件的，可结合实际组织开行务工人员包车、专列（包车厢）、包机等“点对点”运输。

（四）保障高校学生错峰离校返校。各地要按照属地疫情防控指挥部统一部署，进一步优化校园疫情防控，合理确定寒假放假时间，错峰错峰安排春季开学返校。原则上，高校应尽可能避免在春运期间开学；确需在春运期间开学的，要坚持“一地一案”“一校一策”“一级一策”组织开学返校，尽量避开春运返程客流高峰期。离校返校出行需求相对集中且具备条件的，可组织开行学生包车、专列（包车厢）、包机等“点对点”运输。

（五）保障自驾人员有序错峰出行。各地要探索运用手机信令、地图服务、搜索引擎、景区酒店预订等数据信息，进一步加强大数据分析，认真研判春运期间群众自驾出行态势。密切关注跨省交界、热门城市和重点景区周边路网交通流量，及时发布路况和拥堵缓行路段信息，引导自驾人员合理选择出行路线、时间和目的地，错峰错峰出行。加强高速公路服务区运营管理，做好服务区加油、充电、用餐、如厕等服务，确保环境卫生整洁、服务便捷高效。

（六）保障游客有序流动。各地要提前发布春节期间文化旅游消费政策，严格落实优化后的文化旅游行业疫情防控

措施。加强数据监测，及时共享游客规模、运力等信息，统筹做好运游衔接和运力调配。针对大范围疫情感染、恶劣天气、安全事故、突发事件等，制定完善滞留游客处置应急预案，及时有序做好滞留游客疏运工作。

（七）保障农村地区群众安全便捷出行。针对走亲访友、农村赶集等集中出行需求，通过加密城乡公交和农村客运班线服务频次、延长运营时间、开行赶集班、增加预约响应服务等方式，加大农村交通运输服务保障力度。加强执法力量投入，加大非法营运等违法运营行为查处力度，强化交通安全警示提示，及时劝导纠正无牌无证、酒驾醉驾、超员载客、违法载人等行为，提升农村客运安全保障能力。

三、切实提高交通物流运行效率

（一）确保交通物流持续稳定运行。严格落实交通物流保通保畅优化政策。继续实施动态监测、督导调度、督办转办、7×24小时值班值守、一事一协调、信息公开和典型问题通报等制度，确保交通物流畅通高效。将交通物流从业人员纳入“白名单”管理。不再查验货车司机、船员的核酸检测阴性证明和健康码，不再对跨区域流动货车司机开展落地检。严禁擅自关停关闭交通物流基础设施，严禁以任何形式限制运输服务。重点港口、机场、铁路货站、物流园区、邮政快递分拨中心，及航道、通航建筑物、引航机构等运营管理部门要健全完善应急预案，建立一线人员预备队，必要时可实施轮岗备岗制度，进行封闭管理，确保突发情况下重点

物流枢纽运行稳定。

（二）保障能源、粮食等重点物资运输畅通有序。各地要密切协同联动，加强运力调度，做好应急准备，全力确保今冬明春能源、粮食、农机农资等重点物资干线运输和集疏运高效运行。强化重点物资运输公路服务联合保障，坚决防止发生长时间、大范围车辆拥堵。

（三）保障医疗和民生物资运输高效有序。各地要进一步加强供需对接，强化组织调度，全力做好新冠病毒疫苗、抗原检测试剂、药品、口罩等医疗物资，以及蔬菜、水果、肉禽等生活物资运输车辆优先便捷通行服务，严格执行鲜活农产品运输“绿色通道”政策，保障整车合法装载国家统一目录内鲜活农产品的车辆和新冠病毒疫苗货物运输车辆免费便捷通行。全力畅通邮政快递和城乡配送末端“微循环”，切实满足人民群众网购医疗物资和生产生活用品需要。针对大范围疫情感染、恶劣天气、严重拥堵等极端情况，加强应急准备，统筹做好应急状态下医疗物资和群众生产生活物资运输保障。

四、科学精准做好春运疫情防控

（一）持续优化落实春运疫情防控措施。制定并落实春运新冠病毒感染疫情防控指南。各地要全面落实疫情防控优化措施及“乙类乙管”各项措施，认真实施铁路、公路、水路、民航、邮政快递领域疫情防控政策，持续做好客运站、公路服务区等窗口单位公共区域清洁消毒、通风换气等工

作。有条件的公路服务区，可设置车辆停放和司乘人员休息专区，为具有发热等症状群众提供饮水、如厕、休息等服务。

（二）严格做好从业人员防护。督促落实铁路、公路、水路、民航、邮政快递等交通运输从业人员有关防控要求，切实保障口罩、消毒用品等防疫物品供应，督促做好个人防护、疫苗接种和健康监测。要加强对货车司机、快递员、船员的生活保障，出现滞留的，为其提供必要的饮水、用餐、如厕等基本生活服务和基本医疗救助服务。组织交通运输一线从业人员开展健康监测，实行症状管理。从业人员要尽可能减少社会面接触，落实涉疫报告要求，如出现发热等症状，必要时可开展抗原或核酸检测。原则上不安排出现发热等症状人员从事运输活动；对出现症状已超过7天或者症状消失的，可在严格个人防护的情况下恢复相关从业人员工作，其中对驾驶员上岗要坚持从严审慎原则，确保身体状况胜任安全行车要求。

（三）加强乘客健康理性出行宣传引导。各地要广泛开展宣传，引导公众在春运期间理性出行、错峰出行；引导春运期间出行人员加强个人健康监测，出现发热等症状时，避免乘坐公共交通工具。乘客旅行途中全程佩戴口罩、主动减少聚集。

（四）有效处置突发疫情。各地要完善重点枢纽场站从业人员突发规模性疫情应急预案和处置措施，并有针对性开展应急处置演练。交通运输经营服务单位出现新冠病毒感染

者时，工作场所不封控，同工作场所人员不隔离。出现突发规模性疫情时，依据应急预案和处置措施，科学实施应急处置，并及时启用关键岗位预备队，及时调度投用储备力量，确保春运期间重点枢纽场站不关停、重要运输通道和线路服务不中断、重点物资运输不断链。

五、切实强化春运安全监管和应急处置

（一）强化春运安全生产准备。坚持人民至上、生命至上，切实把安全生产工作摆在突出位置，充分考虑 2023 年综合运输春运工作的特殊性和复杂性，全方位、全链条采取针对性措施，最大限度防范遏制各类事故发生。加强设施设备准备，指导运输企业全面开展设施设备状况摸底排查，加强设施设备能力建设，最大限度提升保障能力；指导督促运输企业对所有投入春运的运输工具和设施设备全面开展检查维护，坚决杜绝运输工具和设施带“病”运行；提前开展公路养护检查和公路灾害治理，及时排查整治安全隐患。对所有投入春运的驾驶员全面开展安全培训，重点提升防御性驾驶技能、恶劣天气及突发情况应急处置技能。

（二）加强重点领域隐患排查治理。各要按照“三管三必须”和“党政同责、一岗双责”要求，严格落实安全生产属地管理责任、部门监管责任和企业主体责任。要强化事前预防预警，深入开展安全风险管控和隐患排查治理，重点围绕“两客一危”车辆、城市轨道交通、四类重点船舶、“六区一线”水域、重点通航建筑物、公路网运行、港口客运和

危险货物作业、高铁和旅客列车、民用航空器和运输机场、邮政快递等重点领域，深入组织开展安全检查和隐患整改，确保重大风险管控到位、安全隐患整改到位，防止风险和隐患演变成事故。要强化安全执法，加大惩戒力度，对非法营运、“三超一疲劳”等重大隐患，依法依规处理，坚决遏制重特大安全事故发生，坚决避免重特大安全事故连续发生。

（三）防范应对极端恶劣天气。各地要建立气象预警与应急响应联动机制，有效防范低温寒潮、雨雪冰冻等极端恶劣天气对春运工作的不利影响，出现极端恶劣天气时该停就停、该关就关，坚决杜绝涉险运输、冒险作业。针对重点地区、重点路段、重点枢纽健全完善应急预案，出现极端恶劣天气或突发情况时及时发布预报预警信息，妥善做好道路铲冰除雪、抢通保通、通行管控、车辆分流引导与人员疏散等工作，最大限度减轻可能诱发的次生灾害。

（四）防范从业人员大面积感染。各地要指导督促运输企业，建立并严格执行从业人员每日健康状况报告制度。必要时可对驾驶员等一线从业人员实施“两点一线”管理，最大程度降低感染率。加强对已感染从业人员的关心关爱和医疗救助，帮助其早日康复和返岗。重要物流园区、客运枢纽、重点客货运输企业建立实施一线从业人员轮岗备岗制度，发生从业人员大面积感染时实施轮转，确保人员接替有序、服务不断不乱。对不与社会面接触的感染者，若身体条件允许，可实行封闭运行，期间做好个人防护。

（五）提高春运应急处置水平。各地要针对极端恶劣天气、局部聚集性疫情、局部超大客流、重特大运输安全生产事故等因素交织叠加对综合运输春运带来的影响，强化底线思维和极限应对，制定完善应急预案，加强应急演练，充实应急保障力量，加强应急运力、应急人员、应急物资等各方面的储备，加强应急值守，强化监测预警和实战演练，切实提高应急处置能力和水平。

六、加强春运运输组织和服务保障

（一）加强春运客流形势动态研判。各地要统筹考虑春节假期特点、防控措施优化、人员大量流动、出行结构调整、社会公众预期和出行心理变化等新形势，准确把握春运探亲流、务工流、旅游流、学生流等呈现的新特点，动态研判不同群体、不同时段、不同区域的客流发展趋势，深入分析、科学谋划，强化引导、分类应对、精准施策。

（二）全力做好运输组织工作。各地要充分发挥综合运输比较优势和组合效率，进一步加强各种运输方式信息共享和运力对接，强化铁路、民航干线运输、重点水域水路运输服务和保障，加强道路客运、城市客运与干线运输服务的衔接，协同做好应对客流大幅增长运输组织工作。指导客运企业加强运力储备，保持从业人员状态良好，密切监测客流变化，科学安排班次计划，强化重点时段、热点区域运输组织，动态满足旅客出行需求。遇突发大客流时，可通过加密班

（航）次、开行加班车、大站快车等方式，提高旅客运输能

力和效率，必要时通过跨区域运力调配、增开专线等方式疏解大客流。

（三）精细做好运输服务工作。各地要指导客运场站持续改善售票服务，及时增开售票窗口、自助终端和安检通道，积极推广应用线上购票、电子客票、自助验票等服务，扩大无纸化、无接触服务范围。持续改善安检服务，加快推进铁路、民航与城市轨道交通安检流程优化，提升旅客换乘效率。持续改善候车服务，确保候车（船、机）室环境整洁、通风良好，加强口罩、发热药品等防疫物资储备。持续改善登乘服务，为有需要的旅客开辟“绿色通道”，提供轮椅预约、上下车帮扶等服务，保障登乘顺畅有序。因政策调整或运输企业原因导致不能提供运输服务的，运输企业应当为乘客免费退票，或统筹解决乘客出行问题。落实好春节假期免收小型客车通行费政策。加强收费站通行管理，强化电子不停车收费（ETC）车道运行监测和异常情况处置，避免收费站长时间长距离排队拥堵。加大高速公路救援力量配备，发生交通事故或车辆故障时快速处置，及时清理现场，尽早恢复交通。加强服务区停车管理和秩序维护，严防车辆倒灌主线引发事故。

（四）更好满足重点群体出行需求。各地要积极帮扶老幼病残孕等群体，提供票务协助、候车引导、行李搬运、健康咨询等温馨服务，强化行程中关心关爱。依法依规落实军人、消防救援人员、“三属”、儿童等重点旅客乘车优待政

策，提供优先购票（值机）、安检、登乘服务，符合条件的享受客票优惠。组织实施好 2023 年春节期间“春暖农民工”服务行动。

（五）持续推进企业纾困解难。各地要用足用好减税降费政策，深入推进增值税留抵退税、社保缓缴、融资担保、免征公共交通服务增值税、免征客运场站城镇土地使用税等助企纾困政策落地落实，发挥好中央农村客运补贴、城市交通发展奖励资金等资金作用，鼓励地方配套或延续相关扶持政策。积极回应交通运输经营者诉求和社会关切，确保行业持续稳定运行。

（六）加大执法监督和服务力度。各地要强化信息共享与协同合作，依法从严查处春运期间非法营运、货车和农用车非法载人、客车违规异地经营、脱离动态监控经营等违法违规行为。加强客运场站、公路服务区、高速公路出入口等监督检查，畅通 12328 等服务热线投诉举报渠道，依法从严查处春运期间各类违法违规行为，保障旅客合法权益。

七、全面加强春运工作组织领导

（一）健全组织领导体系。省春运协调小组负责全面统筹全省综合运输春运疫情防控工作，与省疫情防控指挥部建立春运疫情防控工作专班，专班设在省春运协调小组办公室。各市州、县市区要在本级疫情防控领导机构下成立工作专班，切实做好当地春运疫情防控工作。要制定本地区综合运输春运疫情防控和运输服务保障实施方案，并报省春运协

调小组办公室备案。要按照省春运办要求，及时报送春运疫情防控有关信息、工作动态及需协调解决的事项。

（二）压紧压实属地责任。各地人民政府要切实担负起2023年综合运输春运工作的组织领导责任，主要领导要亲自抓、负总责。要统筹部署春运疫情防控和运输服务保障各项工作，结合实际开展春运工作演练。要压紧压实属地人民政府和各有关部门工作责任，形成一级抓一级、层层抓落实的工作格局。

（三）加强舆论宣传引导。各地要充分利用政府信息发布、专家解读、典型事例宣传等方式，通过电视、广播、新媒体等多种渠道，引导公众理性错峰出行，加强个人防护。要统筹利用各种媒体手段，充分发挥“车、船、机、路、港、站”等综合运输春运服务保障窗口作用，及时发布出行服务信息。要大力宣传一线干部职工坚守岗位、无私奉献、真情服务，交通运输企业全力保障公众出行和重点物资运输的感人事迹，努力营造综合运输春运工作的良好氛围。

（四）强化值班值守。春运期间，各地要严格执行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，确保节日期间各项工作正常运转。认真做好值班记录，保障信息联络渠道畅通，全面掌握春运期间疫情和综合交通运输运行情况，妥善处置突发事件。

（五）做好春运信息报送工作。各单位做好安全事故和突发事件信息报送工作，要多渠道收集相关信息，如发生交

通运输突发事件，及时视情提升等级报送，重要情况边核边报部、省（应急办）。

省运管局春运期间要依托全国道路客运接驳运输管理平台，每日 9:00 前在重点时段道路客运信息“春运期间客运信息”模块报送前一日道路客运运力、客运量等基本情况和应急情况。

省公路事务中心加强阻断信息报送工作，通过部“路况信息子系统”上报信息，确保公路突发事件及时上报。2023 年 1 月 12 日前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（路网监测与应急处置中心）。2023 年 1 月 28 日、2 月 16 日 12:00 前将春节假期、春运期间公路网运行保障工作总结报部（路网监测与应急处置中心），联系电话：010-65293705，传真：010-65292992。

省水运事务中心于春运开始前要将工作联系人信息通过部水路运输建设综合管理信息系统报部（水运局）。联系电话：010-65292636/65292824。

省交通运输厅财务处春节假期期间每日 12:00 前通过部“免通数据填报系统”完成数据报送。

省交通运输厅值班室于 2023 年 1 月 28 日前要将春节期间行业运行情况、值班值守情况以值班信息形式简要报送部（应急办），电子邮箱：cnmrcc@mot.gov.cn。

省交通运输厅值班室电话：0731-88770499（春节期间）；

省春运办电话：0731-88770138，传真：0731-88770033；

省交通运输厅厅港航处电话：0731-88770487；
省运管局春运办：0731-82582240（工作日白天），
0731-82582208（双休日、节假日、夜间），传真：
0731-84424217；
省公路事务中心春运办电话：0731-82221513，传真：
0731-84443628；
省水运事务中心电话传真：0731-84883761；
省高速公路路网运行监测指挥中心电话：
0731-84639068，传真：0731-84619807。

抄送：副省长陈飞；省政府副秘书长周义祥；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；省疫情防
控指挥部综合组。

湖南省春运协调小组办公室

2022 年 12 月 31 日印制
