

国家发展和改革委员会
交通运输部
公安部
应急管理部
国家铁路管理局
中国民用航空局
中国铁路总公司
中华全国总工会
中国共产主义青年团中央委员会

文件

发改运行〔2018〕1922号

关于全力做好 2019 年春运工作的意见

各省、自治区、直辖市发展改革委、经信委（经信厅、工信厅）、交通运输厅（局、委）、公安厅（局）、应急管理厅（局）、总工会、团委，各地区铁路监督管理局，民航各地区管理局，各铁路局集团公司，交通运输部各直属海事局：

2019 年春运将从 1 月 21 日开始，3 月 1 日结束，共计 40

天。2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，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。各地区、各有关部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，牢固树立“四个意识”，坚决做到“两个维护”，全力做好 2019 年春运各项工作，保障人民群众安全、便利、满意出行。现提出以下意见。

一、把握形势，加强春运组织领导

（一）准确把握春运形势特点。经相关部门会商预测，2019 年春运全国旅客发送量将达到 29.9 亿人次，比上年春运增长 0.6%。其中，道路 24.6 亿人次，下降 0.8%；铁路 4.13 亿人次，增长 8.3%；民航 7300 万人次，增长 12%；水运 4300 万人次，与上年基本持平。总体来看，客运总量增速放缓但结构发生变化，铁路、民航运输需求仍保持较快增长。节前学生流、务工流相互叠加，客流高峰来得早、持续时间长，节后客流相对平缓。自驾出行明显增多，保障道路安全畅通的任务繁重。春运期间客流、车流激增，安全形势较为严峻。今冬明春煤炭、粮食等大宗物资运输需求旺盛，“以客为主、客货兼顾”难度较大。

（二）健全完善春运工作机制。各地区要加强组织领导，建立健全春运工作领导小组机构，本次机构改革后春运工作牵头部门发生调整的地区，要及早完成工作交接，确保春运工作“不断档”。各地区春运工作牵头部门要抓好综合协调，会同有关部门

统筹制定春运工作方案，加强监测分析，强化督促检查，及时协调处理突发事件和跨区域、跨部门的突出问题，确保圆满完成春运各项任务。

二、统筹协调，优化运力组织衔接

（三）切实加强运力保障。交通运输、铁路、民航部门和企业要科学预测春运客运需求和流量、流向，合理制定运输方案，统筹安排运力资源。要千方百计挖潜扩能、增加运力，在重点地区、热点线路和高峰时段提前调配运力，增开铁路车次、道路客运班次、水运班线和民航班次，努力满足旅客出行需要。要加强农村道路客运运力组织，加大城乡、镇村运力投入力度，积极开行预约响应式农村客运，方便农村群众出行。

（四）着力优化运输衔接。要强化铁路、公路、水运、民航等不同运输方式的统筹安排，在发挥各自比较优势的基础上，增强协调性和互补性，相互配合共同满足旅客出行需要。交通运输部门要加强与铁路、民航部门的对接，强化道路客运班线、城市轨道交通、公共汽电车与铁路、水运、民航干线运输在客流、班次、时刻上的对接，科学调配出租汽车运力，及时疏运到站（港）旅客，畅通出行“最先和最后一公里”。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。要坚持“以客为主、客货兼顾”的原则，在保证旅客运输的同时，努力兼顾好电煤、粮食等重点物资及肉禽、蔬菜等生活物资运输。各地区要提前摸清重点物资

运输需求，及时制定运输保障方案，统筹利用各种运输方式，合理安排重点物资运输。铁路部门要优化运输组织，充分利用春运前和春节客流低谷时段，采取突击抢运等措施，努力增加货物运量，确保满足企业生产和居民生活需要。

三、从严从细，扎实做好安全工作

（六）从紧压实安全责任。各地区、各有关部门要深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述和指示精神，时刻绷紧安全这根弦，坚决克服麻痹思想和侥幸心理，以对党和人民高度负责的态度，全力做好春运安全生产工作。要进一步增强红线意识和底线思维，严格落实地方党委政府领导责任、部门安全监管责任和企业安全生产主体责任，将责任落实到岗位、落实到人头，贯通到各个环节。

（七）从严排查整治隐患。各地区、各有关部门要组织开展春运安全各项检查，广泛采取“四不两直”“双随机”“明查暗访”等方式，对运输企业、场站设施、运输设备、从业人员、服务质量等方面隐患和缺陷开展检查，督促企业确保车站、隧道、桥梁、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。对重大隐患要建立台账，实行挂牌督办，限期整改到位；对拒不整改或多次整改不到位的企业，要纳入安全生产“黑名单”并向社会公布，情节严重的依法追究相关人员责任。

(八) 强化企业安全生产。铁路运输企业要强化对线路、设备特别是新投入设施设备的养护管理,严格遵守各项作业标准,加强运行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 时停车休息或接驳运输制度,坚决杜绝“三超一疲劳”等违法违规行为。水运企业要严禁船舶“带病营运”、非法营运,切实落实恶劣天气限制开航等要求。航空公司要严格执行规章制度和程序要求,坚决杜绝超负荷生产,确保飞行安全。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。

(九) 紧盯重点薄弱环节。要督促道路运输企业加强“两客一危”重点营运车辆动态监控,及时提醒和纠正驾驶员交通违法违规行为;要加强路面执法,加大对超速超员超载、疲劳驾驶、不按规定线路行驶、非法营运等违法行为的打击力度,严管“两客一危”车辆道路通行秩序;要督促网约车平台公司强化运行风险管控,严格规范派单管理,规范车辆安全要求,保护乘客信息安全。要严格落实三级以下达不到安全通行条件的山区道路禁止夜间通行客运车辆的制度。要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、提早谋划,提高应急保畅能力

(十) 制定完善应急预案。各地区、各有关部门要在总结往

年应急实践经验的基础上，结合本地实际，制定并细化完善恶劣天气、设备故障、客流激增、延误晚点等各类应急预案，落实好应急运力，组织好应急队伍，备好备足应急物资和铲冰除雪、应急救援设备。有条件的省区市可以建立统一的应急物资储备和调度机制，提高调配效率。要加强预案的风险评估、培训演练、监督检查，确保预案可执行、有成效。

（十一）有效应对恶劣天气。要重点加强低温、雨雪、冰冻、大雾等恶劣天气的预防、预报和预警工作。交通运输部门要与气象部门加强会商研判，建立气象信息快速通报机制，及时掌握天气变化情况，提前做好防范措施和启动应急预案的准备，在恶劣天气时督促道路客运企业暂停或调整发车班次，减少路上滞留和事故风险。公安和交通运输部门要建立恶劣天气应急联合指挥机制和路警联动处置机制，共同协调做好恶劣天气道路交通应急管理工作。

（十二）提前采取治堵措施。要提前对干线公路进行全面梳理，针对易堵路段和收费站，制定疏堵保畅方案，综合运用疏导分流、借道绕行、收费车道移动支付等措施，均衡调控路网流量，提升重点路段通行效率。要加强 ETC 政策宣传，引导车辆安装使用 ETC，提高收费站通行效率。要合理安排干线公路养护施工作业计划，努力避免在出行高峰期进行养护作业。要加强长大桥隧、高边坡、路侧险要等重点路段巡查检查，对有安全隐患的路段要按照相关标准加强养护，完善标志标线设置，强化提示

提醒。

（十三）提升现场保通能力。要加强路网运行监测，增加值班力量，坚持 24 小时应急值守。要做好交通流量、区间车速的分析，优化路网调度管理，对有车辆滞留和拥堵苗头的路段要早发现、早提示、早处置。要广泛运用多种渠道及时发布公路路况、交通管制、分流绕行、恶劣天气安全出行提示等信息，引导旅客合理安排出行线路。要在客流高峰时段加强对道路交通主干线和车站、机场、码头附近道路的指挥疏导，确保车辆有序通行。

五、以人为本，持续提升服务质量

（十四）推动售票检票更便捷。售票方面，铁路要优化售票组织，创新服务举措，进一步扩充互联网售票系统处理能力，提升旅客购票体验；采取有效措施，遏制恶意抢票和倒票行为，维护公平购票环境。道路客运要进一步优化联网售票服务，提高可售票率、网售票率。检票方面，铁路要推广自助实名制核验通道，实现“刷脸”进站；增设“绿色通道”，方便时间紧张的旅客快速进站。民航要在重点机场进一步推广电子登机牌，实现“无纸化”便捷出行。

（十五）推动出行环境更舒心。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，做好餐饮、热水供应等基本服务。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。要大力倡导主动热情的服务理念，落实行业服务规范，及时增设服务台和流动

岗，方便旅客咨询。要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。要加强高速公路收费站和服务区管理，提升服务能力和水平，更好地满足旅客出行需要。

（十六）推动主题活动更温暖。各级交通运输部门要会同有关部门和单位继续深入组织开展“情满旅途”活动，动员广大干部职工和从业人员以饱满的热情和高度的责任感投入到春运保障工作中，让旅客切实感受到春运旅途的温暖。要进一步深化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”，以更加人性化的服务举措，不断提升服务品质，增进人民群众对春运服务的获得感和认同感。

（十七）推动志愿服务更壮大。各地春运工作牵头部门要将志愿服务纳入春运工作总体安排，积极支持志愿者开展服务活动，协调相关部门和企业 在餐饮、休息场所等方面给予有关政策保障，并将志愿活动纳入春运总结和表彰范围。各级团组织要进一步做好青年志愿者招募培训、岗位对接、岗前培训和安全教育等工作，加强重点城市志愿服务力量，组织青年志愿者在车站、机场、码头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。

（十八）推动重点群体更满意。各地区、各有关部门要强化国防观念，积极推进交通运输领域军人出行依法优先，在购票、安检、候乘等环节为军人军属提供优先优待和热情服务。要进一

步加强和改善老年人、残疾人出行服务，为有困难的旅客提供必要帮助。工会组织要深入用工量大的企业，积极与用工单位协商息工、开工时间，尽量避开春运高峰期，并为返乡务工人员提供出行咨询、包车包机等服务。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。

六、倡导文明，大力加强信用建设

（十九）发挥信用监督作用。按照中央文明委要求和国家发展改革委、公安部、交通运输部三部门办公厅《关于开展交通出行领域严重失信行为专项治理工作的通知》，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。国家公共信用信息中心对客运服务相关企业开展了公共信用评价，各地区社会信用体系建设牵头部门要将评价结果作为加强信用监管的参考。鼓励广大旅客通过“诚信春运公众监督平台”，主动监督身边的违法违规和不文明行为，点赞好人好事和优质服务，形成全社会监督的信用环境。

（二十）惩治不文明出行行为。要依法严惩“车闹”“机闹”“高铁霸座”等旅客严重不文明行为，维护良好出行秩序。交通运输部门要加强司乘人员教育培训，提高处置不文明行为的能力；鼓励乘客参与运输安全保障，勇于制止影响驾驶员正常驾驶、侵扰公共运输安全的旅客违法行为；配合公安部门对涉嫌违法犯罪的行为依法予以惩处。民航、铁路部门要依法依规对严重扰乱运输秩序、危害运输安全的失信人分别采取在一定期限内限

制乘坐飞机、火车的惩戒措施。

（二十一）持续强化信用记录建设。公安、交通运输部门要对因交通违法违规行受到行政刑事处罚的道路、水路客运经营主体和驾驶人进行记录。铁路部门应依据有关规定对查处的具有扰乱站车运输秩序、倒卖车票、制贩假票、持伪造或过期无效车票乘车、危及铁路运输安全等失信行为的当事人进行记录。民航部门要依据《民航行业信用管理办法》对具有严重扰乱航空运输秩序或根据法律法规应予以处罚行为的当事人进行记录。各级团组织要对服务春运 100 小时以上的志愿者进行记录。各类信用记录要及时推送至全国信用信息共享平台。

（二十二）做好文明出行宣传教育。以“车、船、机、路、港、站”等交通服务设施和窗口单位为载体，持续深入开展形式多样的专题宣传教育，引导广大群众把规则放在更加重要位置，自觉抵制不文明行为和交通陋习，弘扬主旋律，传递正能量。调动青年职工、共青团员、在校学生力量，带头倡导文明交通、文明出行新风尚。

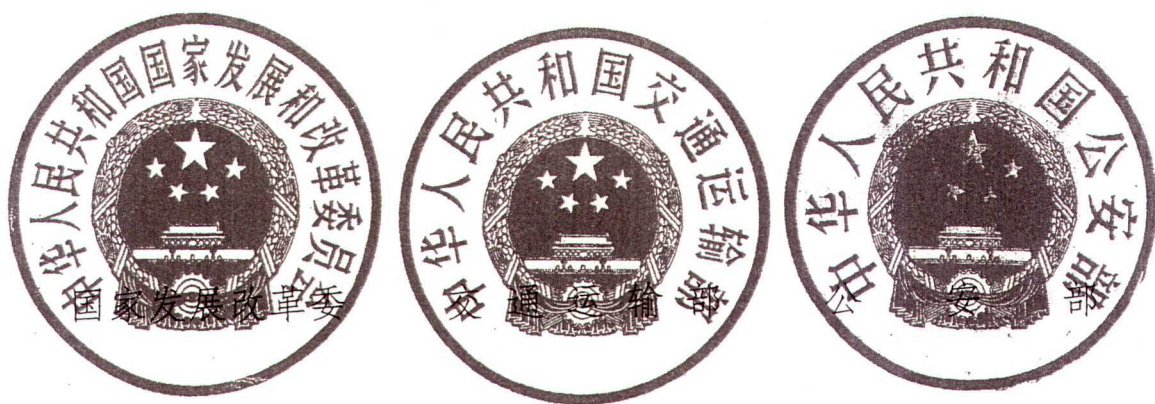
七、用心用情，营造温暖和谐氛围

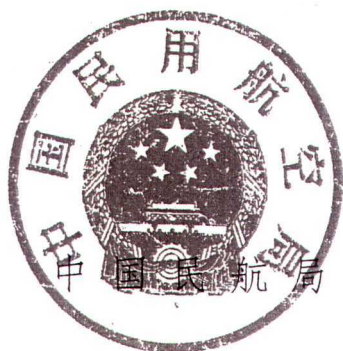
（二十三）提升宣传引导效果。各地区、各有关部门要加强与宣传部门的联系沟通，精心组织春运宣传工作。综合发挥广播、电视、报纸等传统媒体和网站、“两微一端”等新媒体的作用，通过专题节目、公益广告、短视频等多种形式，突出宣传改革开放以来春运的巨大变化、一线职工爱岗敬业的感人事迹、人

民群众的幸福感和获得感、安全诚信文明出行等主题，用身边人、身边事讲好春运故事。

（二十四）创新开展舆情监测。各地区、各有关部门要充分利用大数据技术，加强对春运舆情的监测分析，及时了解热点焦点问题，积极回应社会关切，做好沟通解释，赢得人民群众对春运工作的理解和支持。鼓励采用第三方评估的方式，依托各类网站和出行服务平台，开展春运满意度调查，广泛收集旅客的意见建议，有针对性地改进春运工作。

（二十五）关怀春运职工生活。各级工会组织要加大对春运值守干部职工的关心关爱，结合“两节”送温暖活动，组织力量对坚守在春运一线的干部职工开展走访慰问，推动改善职工的生产生活条件。各地区、各有关部门要通过调休、补休等方式，保障假期在岗干部职工休息的权利。春运结束后，国家发展改革委将会同有关部门对春运工作成效突出的地区进行通报表扬。





2018年12月27日

抄送：中共中央办公厅，全国人大办公厅，国务院办公厅，全国政协办公厅，中央军委办公厅，中宣部，各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各有关部委、各有关直属机构。

国家发展改革委办公厅

2018年12月28日印发

