

特 急

国家发展和改革委员会  
交 通 运 输 部  
公 安 部  
国家安全生产监督管理总局  
中 国 铁 路 总 公 司  
共 青 团 中 央

文件

发改运行[2016]2500号

## 关于全力做好 2017 年春运工作的意见

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团发展改革委、经信委(工信委)、交通运输厅(局、委)、公安厅(局)、安全监管局、团委,各铁路局,交通运输部各直属海事局:

2017年春运从1月13日开始至2月21日结束,共计40天。  
为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会

精神,全力做好2017年春运工作,更好地满足广大人民群众出行需要,保障经济社会平稳运行,现提出以下意见。

## 一、准确把握春运新形势新特点

(一)运输需求继续增长。初步预测,2017年春运需求仍将保持小幅增长,全国春运旅客发送量将达到29.78亿人次,比上年增长2.2%。其中,道路25.2亿人次,增长1%;铁路3.56亿人次,增长9.7%;民航5830万人次,增长10%;水运4350万人次,增长2%。

(二)节前客流相互叠加。2017年春运比上年提前11天,是近五年来最早的春运。春运伊始即逢大中专院校放假和务工人员集中返乡,学生流、务工流相互叠加,客流高峰将呈现来得早、时间长、峰值高的特点。

(三)道路交通流量大幅增长。春节假期继续实施高速公路小型客车免费通行政策,自驾车探亲、旅游的比例将进一步提高,预计路网交通流量同比将上升9-12%,保畅难度加大。

(四)货运需求十分旺盛。今冬明春煤炭、粮食、化肥等重点物资运输需求较前几年显著增长,既要满足旅客运输需要,又要兼顾关系国计民生的重点物资运输,保障压力较大。

(五)天气不确定因素较多。据气象部门初步预测,春运期间我国出现“拉尼娜”天气事件的可能性较大,北方可能出现冷冬,南方部分地区可能发生冻雨天气,全国雾霾天气较多,气象条件较往年更为复杂。

(六)安全风险隐患增加。大客流、大交通流和恶劣天气造成交通运输安全风险上升。特别是农村地区,道路等级低,管理力量薄弱,春节前后人流、车流剧增,安全隐患尤为突出。

## 二、全力以赴做好运力组织和衔接

(七)千方百计增加运力。交通运输、铁路、民航部门和企业要利用大数据等技术手段,科学预测春运需求和客流流量、流向,合理制订运输方案,统筹安排运力资源。要千方百计挖潜扩能,增加运力,增开铁路车次、客运班次、水运班线和民航班次,努力满足旅客出行需要。要加强农村道路运力组织,积极发展城乡、镇村公交,增加农村客运班车,方便乡村群众出行。

(八)加强不同运输方式衔接。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。要强化城市公共交通与干线运输的衔接,重点加强公共汽电车、出租汽车与火车站、机场的对接,提升“最先和最后一公里”运输效率,确保及时集散旅客。

(九)统筹保障重点物资运输。春运期间,各有关部门和企业要按照“以客为主、客货兼顾”的原则,在保证旅客运输的同时,努力兼顾好煤炭、粮食、蔬菜等重点物资运输。铁路运输企业要加强与地方政府、重点企业的对接,及时掌握重点地区、重点企业电煤、粮食的产销存情况,充分利用春运前和春运客流低谷时段,采取突击抢运等措施,增加货物运量,确保满足企业正常生产和居民生活

需要。

### 三、扎实做好春运安全工作

(十)从紧压实安全责任。要始终把安全放在春运工作的首位,按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”和“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的要求,建立健全安全生产责任体系,逐级抓好责任落实。要进一步强化企业的安全生产主体责任,督促企业认真执行安全管理各项规定,把安全生产责任真正落实到岗位、人员和具体流程,坚决遏制重特大事故发生。

(十一)从细排查安全隐患。要建立隐患分类管理和整改制度,对投入春运的线路场站设施、运输设备和从业人员进行全面隐患排查,发现问题立整立改。要严格保证车站、机场、码头(含港口客运站)的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,严格禁止驾驶证记满12分的驾驶员参加春运,严格禁止旅客携带易燃、易爆、危险品进站乘车(船、飞机)。

(十二)从严开展安全检查。各地区、各相关部门要组织开展春运安全大检查和专项检查,广泛采取不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同和接待,直奔基层、直插现场的“四不两直”方式,加大暗查暗访和突击检查力度,提高安全检查的针对性,真正做到“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”。

(十三)从实抓好安全生产。道路客运企业要落实道路运输

车辆动态监控的主体责任,严格执行长途客车凌晨 2-5 时停车休息或接驳运输制度,客运场站要严格落实“三不进站、六不出站”规定。铁路运输企业要强化对运输设备特别是新投入设备的检查检测和维修养护,严格落实各项作业标准,加强行车设备的实时监控和现场安全管理。水路运输企业要加强船舶日常运营维护,落实船舶适航、船员适任要求,船舶要切实落实恶劣天气限制开航要求,严格遵守法律法规对航行和作业的要求。航空公司要严格运行标准,加强运行控制,坚决杜绝超负荷生产,确保飞行安全。

(十四)从快补齐管理短板。农村、山区是交通安全管理的难点和薄弱环节,要创新思路,加快补齐。要紧紧依靠乡镇党委政府和基层组织,充分发挥乡镇交管站、农村劝导站和乡镇交通安全员、农村劝导员等“两站两员”作用,及时劝导、纠正农村道路客车超员载客、货车违法载人、酒后驾驶、无证驾驶等突出违法行为。要严格落实三级以下山区道路禁止夜间通行客运车辆制度。

#### **四、努力提高应急保障能力**

(十五)制定完善应急预案。要在总结往年经验教训的基础上,结合本地实际情况,针对可能出现的低温雨雪冰冻等恶劣天气和设备故障、延误晚点等突发事件,制定并细化完善应急预案,对应急救援、应急运力组织、应急保障等措施进行统筹安排。

(十六)有效应对恶劣天气。要突出加强灾害性天气的预防、预报和预警工作。道路、水运、铁路、民航部门和企业要与气象部门建立天气信息快速通报机制,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。在易积雪结冰路段、事故多发路段和运输场站,要提前备好备足应急物资、大型清障和铲冰除雪设备,组织好应急队伍,保证能及时调用,快速投入运行,及时清雪除冰,保障道路通行条件。

(十七)妥善处置突发事件。发生突发事件时,要准确判断影响程度,及时启动相应级别的应急预案,果断处置,调集各方资源,有效控制事态发展。要加强车辆分流疏导,对滞留在路上的人员要尽快组织救助,对车站、机场、码头滞留的旅客要妥善安置,对短时延误的旅客,要做好解释安抚工作。

## 五、持续提升服务水平

(十八)进一步完善售票服务。道路、铁路运输企业要积极创新售票方式,拓展互联网、手机客户端、支付宝、微信等便捷售票渠道。道路客运要进一步加强联网售票服务。铁路要利用各种技术手段,遏制恶意抢票和倒票行为,维护正常的售票秩序。要继续提供上门售票、提前预订团体票和往返票等便民服务;增设专门窗口,方便学生、务工人员购票。

(十九)进一步改善出行环境。要着力改善旅客候乘环境,提高车船卫生水平,在重点场站设立母婴哺乳区、老幼病残孕旅客候车室和医疗服务点,做好餐饮热水供应等基本服务。要做好候车组织,引导旅客有序上下车。要加强路网监测和道路养护,充分发挥ETC系统功能,提高道路通行效率。要采取有效措施,努力提高车船、航班准点率。

(二十)进一步发挥好志愿者作用。要积极组织志愿者特别是青年志愿者参与春运服务,制定服务方案,组织业务和安全培训,安排志愿者参与交通安全劝导、秩序维护、咨询引导、便民利民、帮扶重点旅客、应急救援等志愿服务工作。各地春运办公室要积极指导和支持志愿者开展服务活动,协调被服务单位加强日常保障,提供餐饮、休息场所等必要的工作条件,并将志愿活动纳入春运总结和表彰范围。

(二十一)进一步丰富主题服务活动。要继续组织开展“情满旅途”活动,按照交通运输部等五部门《关于春运期间深入开展“情满旅途”活动的通知》(交运发〔2015〕201号)“九化”服务要求,动员广大干部职工以饱满热情和高度责任感投入春运服务工作,让旅客切身体验到春运旅途的温暖。要进一步深化中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”和务工人员平安返乡活动,创新服务形式,拓展服务内容,完善服务举措,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。

## 六、大力推进信用建设

(二十二)强化信用记录建设。民航部门要推动航空公司和机场严格执行《民航旅客不文明行为记录管理办法(试行)》,对严重扰乱航空运输秩序和根据民航法规应予行政处罚的行为进行记录。铁路要尽快出台旅客失信行为认定办法,对查处的倒票、制贩假票、逃票等失信行为的当事人进行记录。对严重违法失信的道路、水路客运经营主体和驾驶员,要建立失信记录,对多次发生严

重违法违规行为的要记入行业“黑名单”。对春运工作中受到省部级以上表彰或通报表扬的单位和个人,以及本年度服务春运100小时以上的志愿者给予适当的激励。各地、各有关部门产生的失信记录和“黑名单”信息要逐步纳入全国信用信息共享平台,并对严重失信主体和当事人进行联合惩戒。

(二十三)积极发挥社会力量。鼓励社会信用服务机构积极参与春运信用记录建设,通过各种渠道依法依规搜集整理交通出行领域各类主体的失信信息,开发相关信用产品。探索建立移动端掌上信用平台,鼓励广大乘客实名举报违法违规和不文明行为,为诚实守信和优良服务点赞,形成全社会监督的信用环境。

(二十四)加强信用建设宣传。广泛利用新闻媒体、门户网站、社交平台等媒介,宣传报道信用建设工作进展和成效。组织开展“文明出行”等主题宣传活动,曝光造成恶劣影响的严重失信行为,推介诚信典型,弘扬诚信文化,凝聚社会共识,营造诚信经营、文明出行的春运氛围。

## **七、努力做好宣传和舆论引导**

(二十五)广泛拓展宣传方式。要强化春运工作宣传,综合发挥广播、电视、报纸等传统媒体和网站、微信、微博、手机客户端等新媒体的作用,通过专题节目、专栏信息、宣传画、公益广告、微信公众号等多种形式,及时全方位地宣传春运有关政策措施、工作安插和运行情况,让社会各界充分了解春运工作和进展。

(二十六)创新做好舆情监测。各地春运工作办公室要充分



利用大数据技术,加强对春运舆情的监测分析,定期形成舆情报告,以便有针对性地做好舆情引导和服务改善工作。可采取第三方评估的方式,依托各类网站和出行服务平台,开展春运满意度调查,广泛收集广大旅客的意见建议,客观评价春运服务,指导改进今后的春运工作。

(二十七)积极开展正面宣传。各相关部门要与新闻媒体加强合作,广泛宣传春运一线干部职工、公安民警辛勤工作、无私奉献、为民服务的先进事迹,弘扬社会正能量,发挥好正面宣传的引导作用。注重以平实的语言树立身边的典型,讲好春运故事,增强感染力,提高认同感,营造良好的舆论氛围。

(二十八)主动回应社会关切。各相关部门和单位要畅通意见反映、投诉举报的渠道,重视媒体监督作用,对人民群众反映较为强烈的热点和难点问题,要及时回应,做好解释沟通,以赢得人民群众更多的理解和支持。

## 八、强化春运工作的组织领导

(二十九)深化对春运工作的认识。春运工作关系亿万人民群众的切身利益,党中央、国务院高度重视,社会关注度高、影响大,是一项重要的民生工程。各地区、各相关部门要从讲政治、保民生的高度,以对人民群众高度负责的态度,进一步增强做好春运工作的责任感和紧迫感,提高认识,精心组织,周密安排,切实抓紧抓好。

(三十)建立健全工作机制。国务院有关部门要进一步完善

春运工作协调机制,加强监测分析和工作会商,强化督促检查,及时协调解决突出问题。各地区要建立由政府主管领导牵头的春运工作机制,全面负责本地区的春运工作,有针对性地制定春运工作方案,坚持底线思维,强化红线意识,加强统筹协调,确保圆满完成春运各项任务。



---

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，各省、自治区、直辖市及计划单列市人民政府，新疆生产建设兵团，国务院有关部门、直属机构

---

