

等级 特急·明电

交运明电〔2024〕11 号

中机发

号

**交通运输部 公安部 应急管理部
中华全国总工会 共青团中央关于深入开展
春运“情满旅途”活动的通知**

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）、公安厅（局）、应急管理厅（局）、总工会、团委：

为进一步提升春运服务质量和水平，交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央决定，在 2024 年春运期间联合组织开展“情满旅途”活动。现将有关事项通知如下：

一、全面做好春运各项准备，确保人员设施设备工具处于最佳状态

各地要统筹考虑 2024 年春运期间公众出行结构等变化特点，加强春运客流动态分析研判，强化交通运行监测，准确把握春运探亲流、务工流、旅游流、学生流等时空分布特点，全面做好交通基础设施、运输工具、从业人员等各项准备工作。指导交通基础设施运维单位全面开展摸底排查，确保最大限度提升设施保障能力。指导运输企业对投入春运的运输工具全面开展检查维护，确保春运运力充足、状态良好；对所有投入春运的司乘人员、船员、站务人员等服务保障人员全面开展培训，提升防御性驾驶技能，提高服务意识，确保全员以最佳状态投入春运。强化应急保障，全力做好应急设施、设备、运力、人员等资源配置，提高综合运输服务保障体系的弹性韧性，确保应急状况下运输服务不断不乱。

二、全面提升运输保障能力，让公众出行更高效更舒心

各地要加强运输组织，充分挖掘铁路、公路、水运、民航、城市客运等运能潜力，加强供需精准对接，科学安排班次计划，提高综合运输效能。加强热门景区景点、重点枢纽场站等重点区域运力投放和运输组织调度，通过加密运力、开行区间车、大站快车、定制公交、定制客运、旅游直通车等方式，最大程度满足旅客运输需求。加强农村地区运输服务保障力度，通过开通赶集班、春耕班、开展预约响应服务等方式，全方位满足农村群众赶集、务农等出行需求。加强与用工企业、高校对接，及时掌握务

工人员返乡返岗、高校学生离校返校等需求，为重点群体提供团体票预订、上门售票等服务，出行集中的可提供包车、专列（包车厢）等服务。指导客运站增开售票窗口、延长售票时间、增加预售票时限，满足旅客出行高峰期集中购票需求。全面推广应用线上购票、电子客票、自助售票，完善汽车租赁、定制客运等服务，改善旅客出行体验。

三、全面提升路网服务品质，让自驾出行更畅通更顺心

各地要提前做好高速公路收费站设施设备检查，加强联网收费系统维护，确保收费车道全部正常运行，并根据流量变化合理开放，科学设置 ETC 车道和混合收费（ETC、人工）车道配置，提升收费站通行效率。春运期间原则上不安排养护工程（不含应急养护），确需实施的，尽量快速施工，并落实警示防护措施、制定交通导流方案。加强高速公路服务区运营管理，督促做好停车、加油、充电等服务管理，严防停车混乱、排队拥堵倒灌主路产生安全隐患。探索实施服务区快速服务举措，在满足基本需求的前提下，在大流量服务区适当增设移动卫生间、移动充电设施等，安排专人引导车辆停放、充电加油，探索实施定量充电，减少拥堵和排队，提高服务区中转效率和周转能力。加大服务区餐饮和商品供给，探索引入优质、连锁餐饮品牌，确保商品供应充足、环境卫生整洁、服务便捷舒适、价格公道合理、设施安全可靠。

四、全面加强综合运输协同，让公众出行更便捷更省心

各地要充分发挥综合运输协同优势和各种运输方式比较优势，加强铁路、公路、水路、民航资源统筹调度，强化不同运输

方式间协同衔接，让旅客享受到更为便捷的一体化出行服务。加强干线运输方式与城市客运的衔接，加强城市公交线路班次、出租车运力与铁路列车、客运班车、渡运班轮、民航航班运行时刻的衔接，合理安排运力配置、发车频次；特别是针对临时开行列车、夜间列车航班，要通过开行夜班公交、延长城市轨道交通运营时间等方式，充分满足旅客夜间出行需求。遇恶劣天气等特殊情况造成火车、飞机晚点，客车停运，船舶停航时，要统筹安排运力调度，及时疏散旅客，坚决防止旅客大规模长时间滞留。指导枢纽场站运营单位完善交通标志标识，加强出行信息引导，鼓励通过在换乘通道设置综合信息屏，提供换乘信息提示等方式，提高旅客换乘效率。推动铁路、民航与城市轨道交通安检流程优化，实现“一次安检、全程畅行”。

五、全面加强温馨关爱服务，让公众出行更温暖更贴心

各地要组织开展青年志愿者服务活动，加大对“老幼病残孕”等重点群体关心关爱，提供票务协助、候车引导、行李搬运、无障碍、专用通道等温馨服务。督促客运枢纽场站适当保留人工售票窗口和检票通道，便利老年人、外籍人员等群体购票和乘车，便利乘客办理退改签等业务。组织动员从业人员严格执行服务标准规范，大力倡导热情服务、微笑服务、文明服务，及时增设服务台和流动岗，增加引导标识，做好热水供应、应急药品储备等工作。鼓励运输企业通过热线电话、微信小程序等方式，围绕票务、安检、进出站、登乘等环节，开通一站式“爱心预约”服务。全面落实军人、消防救援人员、“三属”、儿童等重点旅客乘车优

待政策，提供购票、值机、安检、登乘等便利服务。

六、全面加强运输安全管理，让公众出行更踏实更安心

各地要集中组织开展春运风险研判和隐患排查整治行动，建立健全风险隐患清单和整改任务台账，加强春运安全督导检查，督促立行立改，确保春运启动前各类隐患“清零”。加强从业人员安全培训教育，针对冬季路（轨）面结冰湿滑、大雾团雾、极端恶劣天气等灾害以及高速公路故障停车、交通事故、路面遗撒等突发场景，加强防御性驾驶和安全防护培训，提高司乘人员、船员等应急处置操作能力。制定完善极端恶劣天气运输保障应急预案和灾害事故应急处置预案，出现极端恶劣天气不具备安全运营条件时，应停尽停、应关尽关，坚决杜绝涉险运输、冒险运营。做好低温雨雪冰冻等极端恶劣天气下的兜底保障，为临时滞留人员提供餐饮、热水、休息、如厕、保暖等基本服务。加强司乘人员健康监测，做好交通运输工具清洁消毒、通风换气等工作。

七、全面畅通诉求接办渠道，让春运服务更便民更称心

各地各部门要切实加强春运综合运输服务监督管理，多渠道畅通群众诉求接办渠道。要充分发挥 12328 交通运输服务监督热线、12306 铁路客运服务电话、12326 民航服务质量监督电话、12305 邮政业申诉电话、12350 安全生产举报电话、12351 职工维权热线电话等行业服务电话倾听民声、畅通民意的作用，进一步加大热线电话坐席、话务员等投入，健全首问负责、限时办结等工作制度，及时高效受理办理人民群众春运出行中遇到的堵点、难点问题，耐心听取意见建议，努力做到“有问必答、有求必应”。

要加强热线电话与行业管理、执法监督、运营服务等工作的衔接互动，督促指导运输企业及时公布服务热线，增设旅客咨询台等服务窗口，主动接受社会监督，积极搭建行业部门、运输企业与人民群众间的“连心桥”，推动不断提升综合运输服务水平。

八、全面加强舆论宣传引导，让春运氛围更和谐更暖心

各地要充分依托微博、微信、短视频、广播、电视、海报等多种方式，运用“车、船、路、港、站”等综合运输服务窗口，全面加强春运宣传报道。及时发布“情满旅途”活动信息，发布春运文明出行倡议及提醒语，加大安全文明乘车（船）宣传力度，展播文明交通公益广告，积极营造综合运输春运的良好氛围。通过导航软件、枢纽场站可变信息情报板、高速公路门架系统等多种渠道，及时向公众发布交通运行、天气状况等信息，引导公众合理安排出行计划，错峰避峰出行。引导公众出行保持良好卫生习惯，当好自身健康第一责任人。深入挖掘、大力宣传报道春运服务一线典型做法和干部职工坚守岗位、无私奉献、真情服务的感人事迹和典型案例，多渠道深入开展接地气、贴民心的宣传报道，大力传播正能量、弘扬主旋律，积极营造和谐温馨的春运工作氛围。

九、全面强化组织保障措施，确保活动取得实效

各地要进一步提高思想认识，加强组织领导，充分发挥当地春运工作协调机制作用，因地制宜制定活动实施方案，精心组织开展内容丰富、形式多样的活动，确保“情满旅途”活动取得实效。要加强春运值班值守和运行监测，强化指挥调度和应急处置，确

保春运平稳有序。各级工会要积极组织开展深入基层送温暖活动，加大对客运司机、公交司机、出租车司机、货车司机、船员、站务人员、快递小哥等春运工作一线从业人员的关心关爱，帮助解决实际困难，消除从业人员后顾之忧。各地交通运输部门要会同有关部门及时总结活动经验做法，于春运结束后 10 日内将“情满旅途”活动总结报交通运输部。对活动中表现突出的先进集体和先进个人，交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央将联合予以通报表扬。

交通运输部 公安部 应急管理部

中华全国总工会 共青团中央

2024 年 1 月 18 日

抄送：国家铁路局、中国民航局、国家邮政局，国家铁路集团。