

郑州市交通运输局文件

郑交运〔2020〕2号

郑州市交通运输局

关于全力做好2020年春运工作的通知

各县（市）、上街区交通运输局，航空港区交通委，局属有关单位，局机关有关处室：

2020年春运从1月10日开始，2月18日结束，为期40天。2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，圆满完成春运任务意义重大。为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实市委、市政府和省交通运输厅2020年春运工作部署，扎实做好2020年春运各项工作，更好地满足广大人民群众便捷安全出行需求，现就有关事项通知如下：

一、高度重视，切实加强春运组织领导

(一) 准确把握春运形势特点。今年春节较早，节前客流集中度高，以学生流和务工返乡流为主，节后学生流、务工流、旅游流出现短时叠加；群众出行方式更加多元化，自驾出行持续增长，加上节后寒冷天气持续时间较长，是降雪、雾霾、冰冻、低温寒潮等恶劣天气高发期，保障道路安全畅通的任务繁重，安全形势较为严峻；随着郑州米字型高铁网的进一步完善，铁路的分流能力进一步增强，因此，今年春运的道路客运需求将以中短途为主。经会商研判，预计今年道路客运发送旅客总量约 620 万人次，与去年春运道路客运旅客发送量相比下降 8.0% 左右。但随着网约车、顺风车等交通新业态在管理体制机制上的不断完善，对中短途客流又形成强有力的冲击。这就要求各大运输企业根据市场及政策形势，优化提升中短途客运服务质量，合理安排车辆班次，发掘一批精品线路，为乘客提供更加舒适、便捷、个性化的出行。

(二) 建立健全春运工作机制。各单位要加强组织领导，强化监测分析与督导检查，积极与公安、应急管理、气象等部门的协调配合，加强信息沟通和资源共享，及时协调解决各类突出问题，确保圆满完成春运各项任务。为切实加强对春运工作的组织领导，市交通运输局成立了以翟政同志为组长，局相关领导为副组长的春运工作领导小组。领导小组下设 1 个办公室 5 个工作组，办公室电话：67178876（兼传真）。各单位均要成立由主要领导

负责的春运领导机构，全面负责本单位的春运工作，实行 24 小时值班和领导带班制度，确保春运顺利进行。

二、统筹协作，重点做好运力保障、运输衔接

（三）切实加强运力保障。各相关单位和运输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，千方百计挖潜扩能、增加运力，在重点区域、热点线路和高峰时段提前调配运力，增开客运班次，努力满足旅客出行需要。

（四）着力优化运输衔接。各相关单位和运输企业要做好运输衔接工作，加强与有关部门沟通协调，强化城市公共交通、长途客车与铁路、民航等运输方式间的有效衔接。城市公共交通要强化运力保障，合理安排运力资源、运营时间和发车频次，结合火车站、机场的车次、航班时间安排好夜间运力，满足旅客疏运需求；道路运输企业要对机关院校、民工聚集地、富士康工业园区等人员出行需求较大的场所，积极开展“场站前移”和“定制服务”等活动，为群众出行提供方便快捷的运输服务；巡游出租车要合理调配运力，做好短途接驳，保证畅通出行“最后一公里”；网约车要充分发挥运力补充功能，在郑州机场、高铁站新增网约车专属停靠点，使乘客能够更加方便的预约网约车前往市区。

（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。要统筹重点物资运输需求，及时制定运输保障方案，合理安排重点物资运输。

三、压实做细，把安全生产作为重中之重

(六) 严格落实安全生产责任制。始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，强化安全生产主体责任，认真执行安全管理的各项规定，把安全生产责任落实到岗位、落实到人员、落实到具体环节。一是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，保障客运安全；对初次参加春运的驾驶人，要提前组织熟悉运营线路及沿线路况，防止因道路不熟引发交通事故。二是各大客运站要严格执行“三不进站、六不出站”的规定和安全告知制度，严格执行出站检查制度和营运客车安全例检制度，加强危险品查验和旅客身份核查，及时查处、劝阻、纠正超员载客、非客车载人等违法行为。三是海事部门要强化渡口渡船的现场安全监管，严禁“三无”船舶非法营运，严禁非运输船舶载客。要督促水路运输企业严禁超载运输，严禁恶劣气象条件下违章冒险航行。四是轨道交通运营企业要加强城市轨道交通运营调度和安全管理，全面提升运营安全防范和应急处置能力。五是各网约车平台公司要强化运行风险管控，严格规范派单管理，保证车辆安全要求，保护乘客信息安全。

(七) 认真排查治理安全隐患。各相关单位和运输企业要组织开展春运安全大检查，对投入春运的运输工具和设备的状况，以及车站、码头等场地进行全面安全检查，排查各类安全隐患，发现问题立即整改，确保不留隐患。要保证运输设备以及消防、救生等设施处于良好的技术状态，严禁安全技术条件达不到

要求的运输工具和设施投入春运，严禁无道路客运营运资质的企业、车辆投入春运。要组织对参加春运的驾驶员进行集中排查，严禁有超员、酒驾等严重违法记录和驾驶证记满 12 分的驾驶人参加春运。

（八）严格安全监管执法。要严查严管“两客一危”等重点车辆，健全企业营业执照登记、车辆登记、道路运输资质信息交换机制，加强公路货运超限超载治理，依法查处“黑车”“宰客”等违法活动。要强化重点区域和薄弱环节的安全管理，加强对农村道路的安全检查，依靠党委政府和基层组织，及时查处、劝阻、纠正超员载客、非客车载人等违法行为。加强对客运汽车站、郑州火车站、郑州东站等重点枢纽区域的客运市场整治，严厉打击站外揽客、甩客、倒客、宰客等非法活动，维护人民群众合法权益。

四、民生至上，不断提升春运服务品质

（九）改善票务服务体验。各道路运输企业要积极创新售票方式，依托移动互联网技术，充分拓展互联网售票、电话售票、手机客户端售票等便捷渠道，方便旅客购票。要继续提供上门售票、预订团体票和往返票等便民服务措施，方便学生、务工人员和边远地区旅客出行。要广泛利用电视、广播、微信、微博等渠道，及时发布班次增减、客票余额、道路拥堵、交通管制等各类信息，方便旅客合理安排出行。

（十）优化旅客候乘环境。各道路运输企业要进一步改善旅

客候乘环境，做好运输工具和场站的卫生防疫工作，提高环境卫生水平；主要枢纽场站要设立母婴哺乳区、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。要大力倡导主动热情服务的理念，认真落实行业服务规范和文明服务用语，充分发挥便民服务台作用，及时解答旅客咨询。

（十一）提高个性化服务水平。各县（市、区）交通运输主管部门要会同各级团组织开展服务春运“暖冬行动”，积极组织志愿者特别是青年志愿者参与春运服务，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。要继续组织开展“情满旅途”活动，会同各级工会组织深入务工人员集中的园区、企业，协调对接购票、包车等服务，引导安全出行、错峰返乡。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、完善预案，有效提升应急保畅能力

（十二）制定完善应急预案。各相关单位和运输企业要在总结往年经验教训的基础上，结合本部门实际，制定完善并细化恶劣天气、客流激增、延误晚点等各类应急预案并及时启动。认真做好应急人员、车辆、食品、油料等准备工作，提前备好备足防雪、防冻、防滑等应急物资、大型清障和铲冰除雪设备，做好积压车辆疏散、司乘人员保障等工作。对机场、火车站因天气等原因延误晚点出现大量旅客滞留的，要及时协调有关单位和企业做

好解释说明、维护秩序等工作，及时调配运输工具和人员，疏散滞留旅客。

（十三）有效应对恶劣天气。要强化与公安、应急管理、气象等部门的协同联动，加大对重点区域以及冰冻、雨雪、寒潮、大风天气的关注力度，通过门户网站、电视广播等载体，及时发布预报预警信息。公路部门要协同公安交警部门提前对春运易拥堵缓行路段及收费站开展排查，深入分析致堵原因，加强部门协同治理，分类制定疏导、绕行等应对方案，及时发布相关信息，引导公众合理出行。要加强公路养护管理和路网监测，做到早发现、早预警、早处置，保障道路安全通行条件，充分发挥 ETC 系统功能，提高相关高速公路通行效率。合理安排干线公路养护施工，尽量避免在出行高峰期进行养护作业。

六、加强宣传，努力营创温馨春运氛围

（十四）加强春运宣传引导。各相关单位和运输企业要组织媒体重点报道本单位、本部门在春运统筹组织、运力调度、安全监管、服务提升等方面的工作准备情况，尤其是在加强运输衔接、开展志愿者服务等方面的安排部署情况，主动回应社会关切。围绕春运“情满旅途”活动，组织媒体广泛报道交通运输系统改进提升春运服务有关情况，特别是对客运站在售票、候乘、信息发布以及运输衔接、路网运行保障、志愿者服务等方面的鲜活案例和感人事迹进行重点报道，积极树立先进典型，弘扬正能量。春运期间，各相关单位和运输企业要继续推广“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、官方微博等载体于1月5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。

(十五)关心关爱一线职工。各相关单位和运输企业要加大对坚守春运工作一线职工的关怀,组织力量对坚持在春运一线的干部职工开展走访慰问,增强一线干部职工的认同感和归属感。围绕春节前客流高峰、春节假期和节后客流高峰等重要时间节点,以反映坚守在春运工作一线的干部职工为重点,通过开展现场连线、在线访谈、新闻直播等方式,集中报道一线干部职工春运服务保障情况。

七、落实专人,积极报送相关信息数据

(十六)准时报送客运数据。市道路运输服务中心、市出租汽车客运服务中心、市公共交通总公司、郑州地铁集团运营分公司、郑州汽车中心站、郑州汽车东站每天上午9:00前要将前一天春运客运数据准时报至局春运办。

(十七)及时报送突发事件。各相关单位和运输企业要进一步增强责任意识,严格24小时值班值守和领导带班制度,保持值班、带班人员通讯畅通,随时掌握春运情况,及时处置突发事件。遇大面积旅客或车辆滞留时,要及时向局春运办报告;遇道路交通安全事故和水上交通事故时,要及时向局安委办报告。

(十八)按时报送春运联系人、工作方案及总结。各相关单

位和运输企业要将本单位、本部门 2020 年春运工作负责人、联络人的姓名、职务、联系方式于 1 月 6 日前报局春运办，春运工作方案、应急预案于 1 月 8 日前报局春运办、局安委办。春运结束后，各相关单位和运输企业要对本单位、本部门的春运工作进行认真总结，并于 2 月 20 日前将工作总结报局春运办。

局春运办联系人：段胜勇 方 波

联系电话：67885905 67178876（兼传真）

节假日、夜间值班：67178811（兼传真）

邮箱：zzjtwysc@163.com

局安委办联系人：高明勋

联系电话：67175677

节假日、夜间值班：67178811（兼传真）

邮箱：zzjtxxc@126.com

2020年1月2日



郑州市交通运输局
郑州市交通运输局
郑州市交通运输局
郑州市交通运输局

