
等级 特急·明电

交运明电〔2024〕8号

中机发

号

**交通运输部 公安部 应急管理部 中国气象局
国家铁路局 中国民用航空局 国家邮政局 中国
国家铁路集团有限公司关于印发《2024年综合
运输春运服务保障和安全生产总体方案》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）、气象局，长江航务管理局、珠江航务管理局，交通运输部各直属海事局，各地区铁路监督管理局，民航各地区管理局，各省、自治区、直辖市邮政管理局，各铁路局集团公司：

现将《2024年综合运输春运服务保障和安全生产总体方案》

共 13 页

印发给你们，请认真组织实施。

交通运输部

公安部

应急管理部

中国气象局

国家铁路局

中国民航局

国家邮政局

中国国家铁路
集团有限公司

2024 年 1 月 12 日

（此件不公开）

2024 年综合运输春运服务保障和 安全生产总体方案

2024年春运从1月26日开始，至3月5日结束，共40天。为深入贯彻党中央、国务院决策部署，切实做好2024年综合运输春运服务保障和安全生产工作，制定本方案。

一、总体思路

深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神，认真落实党中央、国务院决策部署，充分发挥综合运输协同优势，围绕打造“平安春运、便捷春运、温馨春运”，坚持系统谋划、统筹部署、精准施策，紧盯公众出行服务、交通物流保通保畅、安全生产、行业稳定等重点任务，加强运行监测，及时研判预警，统筹指挥调度，做好宣传引导，迅速处置应对，以最大能力、最实举措、最佳状态、最优服务，全力做好综合运输春运组织协调和服务保障，更好适应公众出行结构变化新特点，有力应对低温雨雪冰冻等极端恶劣天气影响，全力确保人民群众平安便捷温馨出行，全力确保交通物流畅通高效，为经济社会平稳运行和人民群众美好出行提供坚强有力的运输服务和保障。

二、准确研判2024年综合运输春运形势

2024年春运期间，群众出行意愿强烈，货物运输需求旺盛，低温雨雪冰冻等恶劣天气易发、频发、广发，结合春节放假调休安排，综合运输春运服务保障工作将呈现以下特点：一是全社会

跨区域人员流动量将创历史新高。探亲流、学生流、务工流、旅游流高位叠加，京津冀、长三角、粤港澳大湾区等地区客流更为集中，运输服务保障任务更加繁重。二是自驾出行占比将创历史新高。公众出行习惯发生深刻结构性变化，叠加春节假期免收小客车通行费时长增加等因素，高速公路、普通国省干线公路、服务区等运行压力较大。三是营业性客运量将全面回升。预计2024春运期间营业性客运量比2023年同期有较大增长，交通运输系统持续满负荷甚至超负荷运转，春运交通运输组织任务更加繁重。四是综合运输春运安全应急保障面临更大挑战。春运持续时间长、运输强度大、社会关注度高，加之今年春运期间低温雨雪冰冻等恶劣天气预计将增多，综合运输春运安全生产、应急保障等任务更加艰巨。五是交通物流保通保畅面临较大压力。春运期间能源物资、民生物资、春耕备耕等物资运输需求旺盛，统筹做好公众出行服务和保障交通物流“大动脉”“微循环”畅通面临较大压力。

各有关单位要充分认识2024年综合运输春运面临的新形势，进一步提高政治站位，强化责任担当，切实增强底线思维、极限思维，坚持早谋划、早部署、早行动，加强综合运输春运客流物流动态研判，健全调度指挥体系，细化各项工作举措，实化应对处置方案预案，坚决确保2024年综合运输春运工作有力有序。

三、加强运行监测和组织调度，全面提升综合运输春运保障能力

（一）加强客流研判和运行监测。加强综合运输春运客流动态分析研判，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，统筹做好综合运输资源配置。持续加强交通运行监测，强化铁路客票预售和候补信息实时跟踪，加强高峰时段骨干路网和枢纽运行监测，密切跟踪琼州海峡、港澳线、“小三通”等重点航线水路旅客运输情况，加强境内外热门航线运行情况跟踪，加强邮政快递行业运行情况分析，加大重点通道、重点地区运力投放，实时优化调整运输组织方案，增强运输组织弹性韧性。多渠道及时发布预警提醒信息，引导公众合理安排出行计划，错峰避峰出行。

（二）加强运力保障和运输组织。加强铁路、公路、水运、民航、邮政快递、城市客运等运力储备，指导交通运输企业根据需求变化特点，充分挖掘运能潜力，科学安排班次计划，提高综合运输效能。加强重点客运枢纽场站、旅游景区景点等重点区域运力投放和组织调度，通过加密运力班（航）次、开行区间车、大站快车、定制公交、定制客运、夜班车、旅游直通车等方式，最大程度满足旅客运输需求。强化综合运输衔接，加强城市公共交通、出租汽车与铁路、公路、水路、民航等信息共享，有效衔接城乡客运与干线运输，畅通出行“最先和最后一公里”。加大农村地区运输服务保障力度，开通赶集班、春耕班，开展预约响应服务，满足农村群众赶集、农忙等出行需求。

（三）加强指挥调度和应急处置。健全完善突发情况应急指挥调度机制，畅通信息报送渠道，明确分类分级调度流程，构建统一指挥、上下联动、组织有序、协同有力的指挥调度体系，高效开展综合运输春运指挥调度。加强各类突发事件对交通系统运

行影响的动态监测、预警研判，针对可能出现的极端恶劣天气、超大客流、重特大运输安全生产事故等情况，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、应急人员和应急物资等储备，切实提高应急处置能力和水平，全力保障春运平稳有序运行。

（四）保障交通网络“大动脉”和“微循环”畅通。强化重点运输通道监测和优先保障，确保长三角、珠三角、京津冀等区域重点客运通道和大秦、浩吉、石太等重点物资运输通道畅通。做好铁路设备维护、线路巡检、清雪除冰等工作，确保铁路运输顺畅。严格落实春节假期小型客车免费通行政策，加强拥堵路段疏导和现场管控，提升公路保通保畅水平。春运期间重要保障路线原则上不安排养护工程（不含应急养护）。加强重点港口码头、航道、通航建筑物等巡检巡查，确保水路通道畅通有序。加强民航空中交通管理，提高空管运行效率，提高航班正常率。畅通邮政快递末端“微循环”，保障各类民生物资有序寄递。

四、实施综合运输春运“情满旅途”活动，全面提升公众出行服务品质

（一）改善自驾出行服务体验。加强收费站设施设备的检查维护，确保收费车道全部正常运行，根据流量变化合理开放，加强收费站通行管理和疏导，提升收费站通行效率。推行轻微交通事故快速处理，优化高速公路清障布局并实施快速清障。加强服务区停车引导，减少拥堵和排队，防范服务区停车饱和倒灌主线，影响交通安全。加大服务区充电设施设备供给，科学布局移动式

应急充电设备，多渠道发布服务区充电设施使用情况，引导公众合理选择充电场所。在流量大的服务区增设移动卫生间等设施，加强公共场所保洁管理，提高服务区卫生水平。

（二）保障务工流学生流顺畅往返。强化与人力资源社会保障部门的沟通协调，组织实施“春风行动”“春暖农民工”服务行动，为有需要且具备条件的务工人员提供上门售票和包车、专列（包车厢）、包机运送等暖心服务，保障农民工放心安心返乡返岗。会同教育部门做好高校学生离校返校运输服务保障，出行需求相对集中且具备条件的，可组织开行学生包车等直达运输服务。

（三）保障旅游流有序流动。强化与文化和旅游部门的沟通协调，加强重点景区门票预售情况跟踪监测，及时共享热门线路、重点景区游客来源、规模、出行方式等信息，统筹做好运游衔接。加大旅游重点地区及景区运力投放，引导运输企业开行旅游专线、旅游直通车、定制客运等，指导相关汽车租赁企业加大租赁车辆投放调度并加强维护，多渠道满足游客旅游出行需求。

（四）保障重点群体便捷出行。加大“老幼病残孕”等重点群体出行关心关爱力度，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。依法依规落实军人、消防救援人员、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、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。

（五）提升数字化出行水平。全面推广应用线上购票、自助验票、自动检票等服务，普及无纸化出行，改善旅客购票服务体验。优化完善铁路 12306 客票候补功能，提高候补票兑现率。提

升道路客运定制服务覆盖范围，方便旅客“门到门”“点到点”出行。发布旅客联程运输便捷出行服务指南，优化铁路、民航与城市轨道交通安检流程，提升旅客一体化出行服务体验。推动电子地图导航软件及时更新交通枢纽导航标识，加强枢纽人流车流引导。

（六）加强综合运输春运暖心服务。切实做好低温雨雪冰冻等恶劣天气兜底保障，为临时滞留人员提供餐饮、热水、休息、如厕、保暖等基本服务，坚决防止人员受冻、挨饿等情况发生。积极联合共青团组织动员志愿者在客运枢纽、公交地铁、高速公路服务区等春运一线场所，为广大旅客特别是“老幼病残孕”等重点旅客提供温馨服务。会同工会组织开展深入基层送温暖活动，关心关爱一线交通运输职工，对春节假期在岗职工开展走访慰问，进一步扩大春运暖心关爱服务覆盖面。

五、加强交通物流保通保畅，切实保障重点物资和民生物资畅通高效

（一）加强交通物流监测调度。充分发挥交通物流保通保畅工作机制作用，强化统筹调度和部门协同联动，深入分析研判春运及今冬明春重点物资和民生物资运输流量流向和需求特点，加强对重点区域、重点枢纽、主要通道交通物流运行情况的跟踪监测，强化风险研判预警，及时做好风险防范和应急处置。坚持7×24小时值班值守，严格落实督办转办、一事一协调、信息报送等制度，及时协调解决交通物流不通不畅问题。

（二）加强重点物资和民生物资运输组织保障。加强部门协

同联动，全面摸排春运期间能源、矿石、粮食等重点物资，以及蔬菜、水果、肉蛋奶等民生物资产、供、销、运情况，深入分析研判运输需求总量、运输特点、时空分布和运输方式，科学精准制定运输保障计划。统筹调度铁路、公路、水运、民航、邮政快递各方式资源，加强供需精准对接和运输组织高效衔接，必要时在具备条件的高速公路收费站设置专用通道，在港口、航道和重点船闸对重点物资船舶实行优先引航、优先过闸、优先锚泊、优先靠离泊，全力保障重点物资和民生物资优先通行。严格执行鲜活农产品运输“绿色通道”政策。鼓励物流企业灵活采取错峰休假、发放加班补贴等方式保持春节假日期间人力、运力稳定。

（三）加强外贸物资运输保障。加强与重点外贸企业、国际物流企业的沟通对接，指导各地做好春运期间重点外贸物资的供需衔接和统筹调度，及时协调解决外贸物资运输中的困难问题，“一企一策”保障外贸物资运输需求，确保外贸物资运输安全高效。落实陆路口岸物流保通保畅各项措施，提升口岸换装能力和机械化装卸作业水平，补齐后方通道能力短板。加强边境口岸运行监测和保通保畅，优化口岸运输组织管理，促进口岸便利通关，提升口岸过货能力和通行效率。

（四）全力做好保暖保供能源物资运输。建立健全保暖保供协同工作机制和重点企业联系制度，加强与重点用煤用气生产制造企业、电力和油气供应企业的沟通对接，加强煤炭、天然气等能源物资供需、运力供给、应急运力储备、重点能耗企业用能需求等跟踪监测和运输保障。强化对大秦、唐包、浩吉、瓦日、石

太等重点铁路运输通道、7省区11条公路运输通道、秦皇岛港等北方煤炭“下水港”的跟踪监测和现场管理，加强LNG船舶接卸保障、LNG罐车的通行管理，做好对各项关键指标波动的分析研判，科学组织运力，确保煤炭、天然气等保暖保供能源物资运输安全高效，保障人民群众温暖过冬、经济社会平稳运行。

六、加强交通运输行业安全管理，坚决保障综合运输春运平稳有序

（一）开展安全隐患排查整治。充分考虑春运期间低温雨雪冰冻等极端恶劣天气影响，在春运启动前集中组织开展综合运输春运安全风险辨识和隐患排查整治，建立健全重大安全风险清单和重大事故隐患台账，逐一整改落实。要聚焦铁路行车设施设备、沿线环境，公路长大桥隧、临水临崖路段、急弯陡坡等重点部位以及“三超一疲劳”驾驶行为，客船技术状况，民航安全运行状况、关键设施设备状态和关键岗位人员行为，邮件快件处理场所和设施设备，全面加强交通安全隐患治理，完善相关标志标识，加强安全警示提示。城市轨道交通运营企业要全面排查桥隧、轨道、车站等土建结构和车辆、供电、通信、信号等关键设施设备的安全隐患，坚决防止风险演变和隐患升级。

（二）加强综合运输春运安全督导检查。将安全督导检查贯穿春运全过程，综合采取部门联合检查、区域交叉检查、行业自查等多种形式，聚焦高铁和旅客列车、长大桥隧、四类重点船舶、“六区一线”水域、民用航空器和运输机场、邮件快件处理场所、“两客一危”车辆和重型货车等重点领域、重点部位和关键环节，深入

基层一线开展安全检查，确保交通工具、安全设施设备状态良好。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、自然资源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，提高驾驶员应急处置操作能力。督促运输企业加强营运车辆和驾驶员监控管理，及时提醒纠正违规驾驶行为。强化交通运输、公安等部门协同监管和执法协作，严厉打击疲劳驾驶、超速行驶和违法超限、超载运输等违法违规行为。

（三）强化恶劣天气防范应对和应急处置。建立健全春运气象信息共享机制，通过多种渠道及时准确发布天气预报预警信息。制定完善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。督促交通运输经营者及相关运营单位提前将融雪除冰物资、装备摆放至关键点位，及时妥善做好除冰除雪、车辆分流和人员疏散等工作，最大限度防范次生灾害。全力做好各类突发事件应对处置，按规定及时准确上报信息，严禁瞒报、谎报、迟报、漏报等行为。

（四）做好冬春季新冠病毒感染及其他重点传染病防控。督促交通运输经营者及相关运营单位认真做好客运场站、公路服务区、水上服务区、交通工具的清洁消毒和通风换气等工作。督促客运经营者做好一线从业人员健康监测，避免带病上岗、交叉感染。引导公众出行保持良好卫生习惯，提倡乘坐公共交通工具时佩戴口罩，当好自身健康第一责任人。春运期间，一旦发现

聚集性疫情要及时报告、快速反应、有效处置。

（五）保障交通运输行业稳定运行。加大对交通运输企业的助企纾困力度，多措并举解决城市公交等企业欠薪欠保等问题，依法处置交通运输领域拖欠农民工工资违法行为。充分发挥交通运输新业态协同监管、道路货运行业高质量发展等跨部门机制作用，积极会同有关部门加强道路货运、出租汽车、城市公交等重点领域运行监测，严格落实行业稳定“零报告”制度，及时采取有效措施处置，坚决将不稳定事件处置在早、在小、在散，全力维护行业大局稳定。

七、强化组织保障，全面落实综合运输春运各项部署要求

（一）加强综合运输工作协同。成立2024年综合运输春运工作专班，交通运输部为组长单位，公安部、应急管理部、中国气象局、国家铁路局、中国民航局、国家邮政局和国家铁路集团为成员单位，统筹推进春运服务保障和安全生产各项工作。各省级交通运输部门要会同有关部门，结合本地实际，制定综合运输春运服务保障和安全生产实施方案，在春运启动前报交通运输部备案。

（二）营造综合运输春运良好氛围。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，引导公众文明出行。多渠道深入开展接地气、贴民心的宣传报道，积极宣传基层一线服务人员舍小家、顾大家的职业操守和奉献精神，为春运工作营造良好氛围。加强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 邮政业消费者申诉电话等服务热线的运行管理，及时受理、跟踪督办春运期间群众政策咨询、意见建议、投诉举报等各类诉求。

（三）强化值班值守和信息报送。春运期间实行7×24小时值班值守制度，建立健全定期调度、督办转办、一事一协调等工作机制。加强部门间信息互联互通，及时共享客流运行、气象预警、运输组织以及行业稳定等信息，确保传递渠道畅通高效。建立综合运输春运工作日报制度，及时向综合运输春运工作专班报送春运相关信息、工作动态及需要协调解决的事项。