

**重庆市人民政府办公厅**  
**关于全力做好 2025 年综合运输**  
**春运安全生产和服务保障工作的通知**

渝府办发〔2025〕3号

各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位：

2025年综合运输春运从1月14日开始，至2月22日结束，共计40天。预计春运期间，我市旅客运输总量将保持增长。为切实做好2025年综合运输春运安全生产和服务保障工作，根据交通运输部等8部门联合印发的《2025年综合运输春运安全生产和服务保障总体方案》有关要求，经市政府同意，现结合我市实际，就做好2025年综合运输春运安全生产和服务保障工作有关事项通知如下：

**一、坚决抓好综合运输春运安全生产工作**

（一）从严压实安全责任。深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要指示精神，坚持人民至上、生命至上，按照“高

于常规、严于平时”的要求，督促企业认真执行安全管理各项规定，把安全生产责任落实到岗、具体到人。加强设施设备巡查养护和从业人员培训教育，实施春运安全生产提级管控，严格落实重大节假日“三十条”硬措施，切实抓好重点领域、关键环节安全管控，有效减少一般和较大事故，坚决遏制重特大生产安全事故发生。

（二）全面排查整治风险隐患。聚焦铁路、轨道交通行车设备设施及沿线环境，公路长大桥梁、特长隧道、易受极端天气影响路段、高速公路出入口及服务区、机场等部位，客车（船、机）、供电、通信等关键设施设备，全力开展安全生产重大风险隐患排查整治专项工作，对发现的问题隐患立行立改、闭环整改，确保春运安全。

（三）切实加强安全监管。全市各级各部门要将安全督导检查贯穿春运全过程，在不干扰正常工作的情况下，对负有直接安全监管责任的企业全覆盖排查。加强对大客车、旅游包车、公交车、“两非一租”等车辆的安全联合监管，严肃查处非法营运、跨区域营运、农用车和货车违法载人等重点违法行为，严厉打击疲劳驾驶、超速行驶和超限、超载运输等违法违规行为。市级有关部门要加强协同监管，对区县（自治县，以下简称区县）工作

情况开展抽查巡查。

（四）强化极端恶劣天气防范应对。建立气象预警和应急响应联动机制，做好极端恶劣天气预警预报。完善应急预案，加强应急力量和物资预置，及时开展应急演练。对反复降雪结冰轨道、路段、机场，开展循环除雪除冰作业。督促运输企业密切关注天气变化情况，及时调整运输计划，对达不到安全运行条件的，应关尽关、应停尽停、应撤尽撤。

（五）确保行业稳定运行。扎实开展“化解矛盾风险维护社会稳定”专项治理，及时发现行政执法、行业信访、工程建设、从业人员等方面的稳定风险，做好风险源头防控和矛盾纠纷排查化解工作。加强公交轨道、车站机场等人员密集场所安全防范，强化重点物品安检查危，加强重点地区、重点部位安保力量配置，坚决防范重特大公共安全事故发生，以实际行动维护社会安定、保障人民安宁。

## 二、切实加强综合运输春运组织保障

（一）加强运力组织调配。动态开展客流分析研判，强化交通网络运行监测，做好道路水路客运运力调配，优化调整航线航班，通过增开临客列车、夜间高铁、加密班（航）次等方式，加强客流集中地区、紧张方向运输组织调度，提升集疏运效率。加

大农村地区运输保障力度，通过保障“慢火车”、开通赶集班车（公交）等，满足农村地区群众出行需求。

（二）加强运输服务协同。强化信息互通、票务互联、服务衔接，做好联程联运工作。优化铁路、民航和轨道交通安检流程，切实提升旅客换乘效率。指导道路运输、公共交通企业与铁路、民航做好运输班次、时刻、客流等信息实时共享，做到“列车不到站、公交不收班”，最大限度满足到站旅客乘车需求，畅通出行“最先和最后一公里”。

（三）加强重点客流保障。组织实施“春暖农民工”行动，为有需要且符合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。做好高校学生离校返校运输保障，对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。加大旅游集散中心、旅游景区（点）运力投放力度，强化门票预售、客运量等信息共享，通过开行旅游客运专线、定制客运线路、旅游包车等，多渠道满足游客出行需求。

（四）加强路网运行服务。优化调整 ETC 和 MTC 车道占比，强化 ETC 车道运行监测和异常情况处置，提升收费站通行效率。合理安排公路养护时间，除应急养护外，尽量避免春运期间实施

养护作业。加强服务区油品、热水、食品等物资储备。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，开展充换电设施设备专项检查。加强公共场所保洁管理，在人流量大的高速公路服务区增设移动卫生间等设施。多渠道发布充换电设施、车辆大流量路段、繁忙高速公路服务区等信息，引导公众合理安排出行。

**（五）加强路网疏堵保畅。**提前梳理易拥堵路段和收费站清单，制定分级疏导管控方案。加强路网监测调度，及时发现并快速处置路网阻断堵塞问题，特别是对拥堵缓行长度超 20 公里、平均车速低于 5 公里/小时的严重拥堵情况，要及时采取有效措施进行疏导。推行轻微交通事故快速处理，优化高速公路清障布局，加大救援力量配备，快速处置交通事故、车辆故障，提升交通恢复能力。加强高速公路服务区停车管理和秩序维护，严防车辆倒灌主线引发安全事故。

### **三、努力提升综合运输春运服务水平**

**（一）提供旅途暖心服务。**开展“情满旅途”活动，全力提升春运服务质量和水平，让公众出行舒心顺心、贴心暖心。在重点场站设立爱心通道、母婴哺乳区和医疗服务点，做好餐饮、热水供应等基本服务保障工作，提升旅客在途体验感。加强春运服





务保障一线工作人员业务培训，做到热情服务、微笑服务、文明服务。做好客运枢纽、交通工具清洁卫生和通风换气工作，确保出行环境干净整洁。

（二）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、行李搬运等服务。依法依规落实军人、消防救援人员、英烈遗属、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、登乘等一站式“爱心预约”服务，保留人工售票窗口和检票通道，便利老年人购票乘车。

（三）畅通服务监督渠道。在客运枢纽场站设置服务窗口，落实首问负责制，做到即接即办、即问即答，及时回应旅客问题诉求。多渠道公开服务咨询投诉方式，方便公众咨询、投诉出行服务等方面的问题。强化行业监督，充分发挥 12328、12345 等服务热线作用，及时高效受理群众急难愁盼问题。

（四）关心关爱一线人员。深入基层、深入群众开展帮扶救助、走访慰问等活动，用心用情关爱货车司机、出租车司机、网约车司机等行业重点群体、新就业群体和在困难艰苦地区、执行急难险重任务的春运一线工作人员，帮助他们解决实际困难。春运结束后要通过调休、补休等方式，保障假期在春运岗位工作的



干部职工休息权利。

#### 四、全力做好物流保通保畅工作

(一) 保障交通物流稳定运行。加强对铁路、公路、水运、民航、邮政快递行业的运行指挥调度，动态跟踪监测重点交通物流枢纽、重点通道、重点区域保通保畅情况。完善物资运输保障应急预案，加强跨区域调拨交通运输力量，强化应急运力储备，保障极端恶劣天气下运输畅通。严格落实督办转办、一事一协调等制度，及时解决交通物流不通不畅问题。

(二) 保障重点物资运输畅通。全面摸排春运期间粮油肉蛋奶果蔬等生活必需品、保暖保供能源物资和春耕备耕物资产、供、销、运等情况，严格执行鲜活农产品运输“绿色通道”政策，科学制定运输保障计划。鼓励物流、邮政快递企业采取错峰休假、发放加班补贴等方式，保持春节假期人力、运力稳定，保障物流、邮政快递网络畅通。

#### 五、认真做好应急值守和信息报送工作

各区县政府、市政府有关部门、有关单位要严格落实“7×24小时”专人值班和领导干部在岗带班、外出报备等制度，确保信息畅通。加强春运舆情监测引导，积极回应社会关切，为综合运输春运营造良好氛围。强化综合运输春运情况调度和相关数



据统计分析，落实专人负责统计工作。铁路、道路、水路、民航和城市公共交通等单位要每天按时向市交通运输委报送运输完成情况，遇有突发事件和重大问题要严格按照程序及时上报。

工作联系电话：

市交通运输委：89183000；

交通服务热线（24小时咨询及投诉）：12345、12328；

重庆火车站（含重庆北站、重庆西站、沙坪坝站）：028—12306；

重庆江北国际机场：966666。

重庆市人民政府办公厅

2025年1月10日

（此件公开发布）