



欢迎使用交通智搜

## 交通运输部办公厅关于开展“情暖回家路”公路交通服务提升行动的通知

文号：交公路明电〔2022〕27号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

2022年春运与北京冬奥会叠加，人员流动和聚集大幅增加，阶段性大范围寒潮雨雪影响较大，公路交通疫情防控和服务保障压力持续增大。为全力做好公路交通服务保障工作，讲好公路交通春运故事，用心用情用力温暖群众回家路，现就开展“情暖回家路”公路交通服务提升行动有关工作通知如下。

### 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央、国务院关于做好2022年春运工作的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，以“保防疫、保畅通、保冬奥、保运输、强服务”为核心，以“让归家的路途更顺畅、让归乡的心情更温暖”为主题，以服务群众安全舒适高效出行为目标，进一步增强群众观念和服务意识，强化工作统筹，实化细化举措，鼓舞和动员广大干部职工以更加饱满的热情和奋发有为的精神，把“情暖回家路”贯穿公路交通服务各领域、全过程，为群众提供更多有温度、暖人心的公路出行服务，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

### 二、进一步优化提升公路交通服务

春运期间，各地要在全力做好公路交通疫情防控和服务保障有关工作的基础上，依托公路服务区、收费站、超限检测站、养护道班等场所，进一步深化“情暖回家路”服务提升行动举措，务实创新、担当作为，以实际行动让人民群众安心出行、舒心过年。

（一）努力打造“暖心”服务区。严格落实疫情防控要求，提醒旅客戴口罩、勤洗手、保持“一米线”，优化室内客流线路组织，保障旅客在各功能区“好进快出”。完善服务设施，优化服务方式，加大物资储备力度，全面提升停车、如厕、餐饮、购物、

能源补给等服务质量，确保商品供应充足、设施安全有效、环境卫生可靠、服务温馨高效。完善无障碍通道、第三卫生间、母婴室等人性化服务设施，优化服务台设置，改进“健康码”查验服务，更好满足老弱病残孕等特殊人群出行需求。

(二) 努力打造“暖心”收费站。开展微笑服务，热情回答过往司乘人员问询，加强通行介质消毒处理，做好口罩、消毒液、急救药品等常用便民服务用品储备。通过信息显示屏、安全提示卡片和人工车道语言提示等形式，为司乘人员提供疫情防控、路况、天气等出行服务信息。加强收费车道检测和运行维护，强化易拥堵收费站、公路防疫检测点疏堵保畅，避免发生长时间、大范围拥堵问题，保障公众便捷出行。

(三) 努力打造“暖心”超限检测站。严厉打击非法超限超载运输行为，保持公路交通环境安全有序。聚焦货车司机急难愁盼问题，积极创造条件，优化完善便民服务措施，在具备条件的超限检测站，提供政策咨询以及必要的加水、如厕、充电、休息等服务，不断提高货车司机的获得感。

(四) 努力打造“暖心”养护作业现场。提前开展公路养护检查工作，努力做到路面干净、设施完好、标志标线清晰。重点加强山区公路、桥梁、隧道等路段检查，防范化解重大风险。科学布设养护作业现场，引导司乘人员快速便捷通行。提前做好除雪防冰设备检修调试以及融雪剂、防滑料的补充和配置工作，及时根据恶劣天气预警，调整完善公路抢通保通工作方案，科学配备应急队伍、物资及装备，确保高效铲冰除雪。积极主动在养护工区（道班）开展停放车、加水、问路等暖心便利服务，营造安全、便捷、舒适的公路通行环境。

(五) 努力打造“暖心”公路工地。认真做好春节前后工地安全生产各项工作，积极协调做好返乡农民工运输服务和各项保障工作，督促指导有关单位按时结清工资报酬，确保广大农民工兄弟拿到钱回家过年，依法维护合法权益。加强对坚守岗位、工地过年建设者的关怀慰问，指导做好后勤保障，让“就地过年”的建设者感受到“他乡亦故乡”的节日氛围。

### 三、进一步做好服务行动宣传工作

聚焦“情暖回家路”服务提升行动中涌现的典型人物、感人故事、创新举措等，运用群众喜闻乐见的方式，弘扬主旋律、凝聚正能量，为高质量做好春运服务保障工作提供有力的舆论支持、思想保证和精神动力。

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_10272](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_10272)

