输

理

通

急

交运发〔2018〕 91 号

文

部 部 部 会 央

中

运 安 管 国 团

青

交 公 应 中 共

交通运输部 公安部 应急管理部 中华全国总王会 共青团中央关于表扬 2018 年春运“情满旅途”活动成绩突出 集体和个人的通报

# 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〉 、安全监管局 、总 工会 、团委 ，交通运输部 海事局 ：

为贯彻 落实党 中央、国务院关 于做好春运工作的决策部 署 ，进

一 1 一

一步提升春运服务质量和服务水平 ，让广 大人民 群众 出行更安全 更便捷 ，交通运输部 、公安部 、应 急管理 部 、中华 全国 总 工会 、共 青

团 中央在 2018 年春运期 间继续联合组 织开展 了“情满旅途”活 动 。 活 动期 间 ，全国各级交 通运输 、公安 、安全监 管 、工 会 、共 青 团部 门 和交通运输企业广 大干部 职 工，坚持以人民 为 中心的发展思想，认 真贯彻 落实《 交通运输部 公安部 国家安全监 管 总 局 中华全国 总 工会 共青 团 中央关于春运期 间深入开展“ 情 满旅途”活 动 的通知》

（交运发〔2015〕 201 号） 要 求，加 强 协 同配合 ，完 善服务举措 ，强 化 安全监管 ，优 化运输组 织 ，圆满 完成 了 2018 年春运服务保障任务 ， 涌现 出一大批表 现突 出 的服务集体和个人 。为 表 扬 先进 ，大力 弘

扬 爱岗敬业 和无私奉献的精神 ，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 ，对中 国铁路北京局集 团有限公 司北京西站等 266 个集体和王 泽方 等 366 名 个人 予 以通报表 扬 ， 并公布 2018 年春运“情 满旅途”活 动运输服务品 牌 。

希望 受 到表扬的 集体和个人珍 惜荣誉，再 接再 厉，再 创 佳 绩 。 全国各级交通运输 、公安 、安全监管 、工会 、共青 团部 门和交通运输 企业广 大 干部 职工要以 受 到表扬 的集体和个人为 榜样，爱 岗敬业 、 勤奋工作 、真情服务 ，不 断提升交通运 输服务质量和服务水平 ，为 更好地满足群众 出行需 要 ，增 强人民 群众获得感 、幸 福感 、安全感 作 出新的更大 贡献 。

附件 ：1. 2018 年春运“情 满 旅途”活动先进集体名 单

一 2 一

2. 2018 年春运“情 满旅途”活 动先进个人名 单

3. 2018 年春运“情 满旅途”活 动运输服务品牌

F营时考

8 年 7 月 2:

- 3 -

附件 1

2018 年春运“情满旅途”活动先进集体名单

（共 266 家〉

北京市

中国铁路北京局集 团有 限公司北京西站 北京市地铁运营有限公司运营二分公司 北京 西站站 区 北京公共交通控股（ 集 团〉有限公司 第 一客运分公司 第二车队 北京公联长途场站资产管理有限公司 四惠站

中国民用航空 北京安全监督管理 局 北京市公安局公共交通安全保卫 总队军博 站派 出所六里桥长

途警区

北京市公安局 北京 西站分局 站 内派出所 北京市公安局公安 交通管理局 丰 台交通支队 北京城市 学院 志愿服务队

天津市

中国铁路北京局集团 有 限公司天津站 中国铁路北京局集团 有限公司 天津西站 天津长客运 业 有 限公司

天津滨 海国 际机场客运服务部 天津市公安 交通管理局高速公路支队 天津市南 开 区安全生产监督管理局

一 4 一

天津轨道交通集团有限公司 枢纽运 营管理有限公司 天津站交 通枢纽客服 中心志愿服务队

河北省

唐港铁路有限责任公司

石家庄市京昆 高速公路石大管理处 冀 晋界井 怪 主线 收费站 部郭市公共交通总公司 26 路线

河北保定交通运输集 团有 限公司保定汽 车 总站 河北省高速公路管理局指挥调 度中心信息调 度科 沧州市交通运输局道路客运管理处

河北省公安厅 高速公路交通警察总 队石家庄支队石家庄大队 唐山 市安全生产监督管理局

河北机场集 团青年志 愿者协会

## 山西省

太原公共交通控股（集团〉 有限公司 第 四汽车分公司 一车队 太原 国际机场有限责任公司 安全检查站旅检一 队

太原 邮 区 中心局邮件运输 中心市 内转趟组 晋城市道路运输管理局 山西省高速公路管理局信息监控 中心 山西省道路运输管理局

山西省交通运输厅 春运领 导组 办公室 山西省公安厅 交通管理局高速三 支队 内戴古自治区

- 5 一

内蒙古呼运（集 团〉有 限责任公司 呼和浩特长途汽 车站 内蒙古 自治 区通辽市运输有限责任公司 通辽市汽 车站

内蒙古 自治 区鄂 尔 多斯市鄂托克前旗 时友运输有限责任公司 内蒙古 自治 区呼伦贝尔市高速公路养护管理处

内蒙古 自治 区呼和浩特市道路运输管理局新城分局驻呼运站 管理所

内蒙古 自治 区民航机场集 团有 限责任公司 呼和浩特分公司 航 空安全保卫部“娜 尔”班组

内蒙古 自治 区乌兰察布市公安局交通管理支队

## 辽宁省

中国铁路沈 阳局集 团有限公司 沈 阳北站客运车 间 辽宁省汽 车 快速客运站

盘锦 市运输管理处 辽宁省交通运输厅 运输管理局

宽甸满族 自治县公安局交通警察大队 锦 州 市安全生产监督管理局

大连市 总工会农民 工工作部 共青 团大连市 委 员会 吉林省

延边东北 亚客运集 团有 限公司 长春公路客运集 团有限公司 长春市公安局交通警察支队绿 园 区大 队

- 6 一

吉林省公安厅高速公路公安局梅河 口分局 长春市宽城 区安全生 产监督管理局

辽源 市安全生产监督管理局

国网吉林省电力 有限公司 白城供电公司“科 尔沁”青年志 愿者 服务队

## 黑龙江省

中国铁路哈尔滨 局集团 有限公司 哈尔滨客运段

黑龙 江省机场 管理集 团有限公司 哈尔滨 太平国际机场空 港服 务公司机场 一号线

中国邮政集团公司 黑龙 江省哈尔 滨邮 区 中心局 黑龙 江省道路运输管理局

绥化 市公安局交通警察支队 牡丹江市安全生产监督管理局

中国南方航空股份有限公司 黑龙 江分公司 青年志 愿者协会

## 上海市

上海浦东新 区上 南公共交通有限公司 上海交运 巴士长途西站客运有限公司 上海市城市交通运输管理处 上海虹桥综 合交通枢纽应 急响应 中心

上海地铁第 一运营有 限公司 1号线上海火车 站站 上海虹桥枢纽交通中心建设发展有限公司 运行管理部 上海虹桥国际机场公司 飞行 区管理部

一 7 一

共青 团上海市交通委 员会执法 总 队委员会

## 江苏省

中国铁路上海局集 团有 限公司南京客运段高铁三 车 队 上海吉祥航空股份有限公司 江苏分公司 南京市交通运输局

徐州 市交通运输管理处 扬 州市运输管理处

江苏省交通运输厅运输管理局 宿迁市公安局交通警察支队高速公路 一大 队 扬 州 市安全生 产监督管理局

南通市 总工会

徐州 青年 志愿者协会 浙江省 舟山海华客运有限公司

宁波机场 与 物流发展集 团有 限公司 阳光服务室 开化县公路管理局

浙江省道路运输管理局 浙江省 交通运输厅

杭州市公安局交通警察支队下 沙大队 新 昌县安全生产监督管理局

临海市 总工会

宁波市 志愿者服务指导中心 一 8 一

安徽省

安徽省驿达高速公路服务 区经 营管理有 限公司 安徽省合巢芜 高速公路路政大队 安徽民航机场集 团有限公司

阜 阳市交通运输局 安徽省交通运输厅 综合运输处

合肥市高铁南站地 区综合管理 办公室 阜阳市公安局交通警察支队直 属二大队 六 安市安全生 产监督管理局 蚌埠市交通运输系统团 工委

福建省

元翔（福州） 国际航空港有限公司 地勤公司 值机服务部 福建省高速公路集团 有 限公司总值班室 福州市道路运输管理处

南平市交通运 输局 福建省交通运 输厅

青 田市公安局交通警察支队直 属一大队

福建省公安厅 交通警察总 队龙岩高速公路支队三 大队 龙岩市 总工会

江西省

江西南 昌长运有限公司南 昌长途汽 车站李红班组 江西省高速公路联网 管理 中心 12328 电话服务中心

- 9 一

江西省高速公路投资集 团有限责任公司 宜春管理 中心湘东 收 费所金鱼 石 收费站

江西省公路路政管理 总 队吉安高速公路路政管理支队九大队 江西省公安厅 交通管理局高速公路交通警察总 队直属四支队 新余市 总工会

江西省高速公路投资集团 有限责任公司 景德镇管理 中心 白沙 关 收费所 白沙关 收费站志愿者服务队

江西省公路路政管理 总队赣州高速公路路政管理支队十 四大 队青年志愿者服务团 队

江西赣粤高速公路股份有 限公司志愿服务队

山东省

齐鲁 交通发展集 团有限公司 临沂分公司 渤海轮渡集团股份有限公司

济南 市城 乡交通运输委 员会运输管理 办公室 烟 台市莱山公路管理局

威 海市公安局 交通警察支队第 三 大 队 山东省安全生产监督管理局 综合监督管理处 中国民航山东安全监督管理局 山东省总工会权益保障部

日照 市东港 区石 臼街道灯塔志 愿服务队

河南省

郑州 市公共交通总公司

一 10 一

郑州 市轨道交通有限公司 运营分公司 平顶 山客运中心 站

河南民 航商贸有限公司 洛阳市邮 政管理局 河南省交通运输厅 运输管理处

郑州市公安局交通警察支队第 五大队 河南省安全生 产监督管理局监管 二处 河 南省 总工会权益保障部

华北水利水电 大学大学 生 志愿者联合会

## 湖北省

湖北省 石首市公路管理局 三义寺渡口 管理所 武 汉市公路运输管理处

黄冈 市道路运输管理局

湖北省 交通运输厅 高速公路管理局路政执法 总 队汉十支队 宜 昌交运长江游轮有 限公司长江三 峡 5 号游轮

宜 昌三 峡机场有限责任公司 襄阳市公安局交通警察支队

武 汉市安全生 产监督管理局监管 三处 荆 州市 中心 医 院“精诚”志 愿服务队 湖南省

蓝 山县道路运输管理所 龙 山县公路管理局

- 11 一

湖 南省高速公路建设开发 总公司 梆州管理处 资兴市地方 海事处 吉首市公安局交通警察大队矮寨 中队

湖 南省高速公路交通警察局 湘潭支队 梆州 市北湖 区安全生产监督管理 局 梆州 市总工会

共青 团张家界市委 员会

## 广东省

广 深铁路股份有 限公司广州 车站 深圳 巴士集 团股份有 限公司

佛 山市南海佛广 交通集团 有限公司 广 东虎 门大桥有限公司

广 东省机场管 理 集 团有 限公司广 州 白云 国际机场 股份 有 限

公司

深圳 市机场（集团） 有 限公司 广 州 市交通 委 员会

广 东省交通运输厅 广 东省总工会 广西壮族自治区

北部湾旅游股份有 限公司北 酒 航线 运 营 中心“北 游 15”船舶

班组

广 西机场管理 集 团有 限责任公司桂林机场 安全检查站 旅检科

- 12 一

## 中国邮政集团公司广 西壮族自 治 区分公司 南宁邮 区 中心局机 要专 线班

贵港市道路运输管理处

广 西壮族 自治 区桂林市高速公路管理处 柳州高 速公路管理处象州路政执法大队 广 西壮族自 治 区交通运输厅

广 西壮族 自治 区公安厅 交通警察 总 队高速公路 管 理支 队一

大队

天等县总工会 海南省

海南海汽运输集团 有限公司省际运输有限公司 海口 新海轮渡码 头有限公司 海南省琼州海峡轮渡运输管理办公室

三 亚凤凰国际 机场有限责任公司

海口 市公安局交通警察支队琼山 大队 海南省安全生产监督管理局监管 一处 海口 市青年志愿者协会

重庆市

重庆交通运输控股〈 集团〉 有限公司 重庆城市交通开发投资（集团〉 有 限公司 重庆机场集团 有限公司现场运行指挥中心 重庆市交通行政执 法 总队高速公路第 三支队五 大 队

一 13 一

重庆市交通运行监 测 与 应 急调度中心 重庆市渝 中 区交通运输管理所

重庆 市道路运输管理局

重庆市公安局交通巡逻警察总 队事故处理及对策 支队

四川省

成都 市汽车运输（集团〉 公司客运分公司 泸州 市客运中心 站

四川省交通运输厅 高速公路管理局 交通执法 第六支队五 大队 成都双流 国际机场航空地 面服务有 限公司

成都双流 国际机场股份有 限公司候机楼管理 中心 问讯广播部

# “声悦”班组

四川省邮 政管理局

四川省公安厅 交通警察总 队高速公路六支队 南充 市安全生 产监督管理局

四川航空 集团 有限责任公司 工会 乐 山市青年 志愿者协会

贵州省 贵州省公路开发有限责任公司遵义营运管理 中心 黔东南 苗族伺族 自治州天柱航务管理所 贵州省水城高速公路管理处大 山路政执法大队 贵阳市道路运输管理局

贵阳市公安 交通管理局 南 明 区分局

一 14 一

铜仁市安全生 产监督管理局 公路运输工会贵州 省委 员会 贵州省 青少年发展基金会 云南省

云南省交通投资建设集 团有 限公司经营开发公司 服务区经营 管理分公司

云南省公路路政管理 总 队昆瑞高速公路管理支队大理 大队 西双版纳傣族 自治州港务局 昆明长水国际机场有限责任公司

云南省道路运输管理局

云南省公安厅 交通警察总 队高速公路交巡警支队 云南省安全生 产监督管理局

云南机电 职业技术 学 院志愿者服务队

## 西藏自治区

中国铁路青藏集团有限公司 拉萨车站客运甲班 西藏 自治 区公路局林芝公路分局八一公路养护段 中国民用航空 昌都站

拉萨市道路运输管理局

西藏 自治 区交通运输厅 交通运输处

共青 团 中国移 动通信集 团西藏有限公司 委 员会

## 陕西省

中国铁路西安局集团 有限公司 汉中 车务段汉中车 站

15 ←

陕西省西安汽 车站

西安市地下铁道有 限责任公司运营分公司 西安北客站 陕西交通服务热 线 12328&12122 米脂县公安局交通警察大队

咸 阳市公安局交通警察支队高速公路大队 西安市安全生 产监督管理局

西安市 总工会农民 工维权 办公室

陕西平安运输集 团有 限公司城西客运站“小 酒 窝爱心 志 愿服

## 务班”

甘肃省

甘肃西运运输实 业（集 团）有限责任公司 张掖汽 车东站 甘肃天 嘉交通运输集 团有限公司 甘肃省高速公路服务有 限公司兰州北服务区

甘肃省 兰州公路管理局高 等级公路养护管理 中心 平凉市道路运输管理局

甘肃省 民航机场 集 团有 限公司 兰 州 中川 国际机场 航站 区管

理部

武威 市公安局交通警察支队华 藏寺高速公路大队

## 青海省

中国铁路青藏集 团有 限公司西宁客运段 青海省公路运输服务总站 有限责任公司 共和汽 车站 青海省 海东高 等级公路路政执法支队应 急保通分队

一 16 一

青海省高 等级公路建设管理局马 场垣 主线 收费站 青海省 注源高速公路总 段养护处

西宁市公安局 交通警察支队三 大队

西部机场集 团青海机场有限公司果洛机场分公司 团支部

## 宁夏回族自治区

中国铁路兰州局集 团有限公司 银川 车站客运 车 间 宁夏天豹汽车运输有限责任公司银川 汽 车 站 宁夏公路管理局 固原分局高速养护 中心 固原市道路运输管理局

西部机场集团 宁夏机场有限公司

中国邮政集 团公司宁夏回族 自治 区分公司石嘴 山市分公司包 裹 快递部

宁夏回族 自治 区公安厅交通管理局秩序科

## 新疆维吾尔自治区

乌鲁木齐 市交通运输局道路客货运输服务中心

新疆 维吾尔 自治 区公路管理局塔城公路管理局 额 敏分局玛依 塔斯应 急保障基地

乌鲁木齐市道路运输管理局

新疆机场〈 集 团〉有限责任公司 乌鲁木齐国际机场分公司 旅客 服务部 旅客服务中 心

新疆 维吾尔 自治 区公安厅交通警察总 队高等级公路支队昌吉

大队

- 17 一

新疆生产建设兵团

第八师 150 团 团委

新疆 生 产建设兵 团第三 汽 车运输公司 图木舒克市客运站 伊犁农四 师客运站 生产组

第 一 师 阿拉尔市安全生 产监督管理局

中国远洋海运集团有限公司 厦门 闽 台轮渡有限公司 长江航务管理局

长江海事局 宜 昌枝江海事处

长江 三 峡通航管理 局三 峡海事局 石牌海巡执 法大队 长江航务管理局

交通运输部海事局

河北 海事局曹妃甸 海事局 山东海事局烟 台海事局 福建海事局厦门 海事局

广 东海事局广 州海事局 海南 海事局 海口 海事局

交通运输部 海事局安全管理处

一 18 一

附件 2

2018 年春运“情满旅途”活动先进个人名单

（共 366 人）

北京市

王泽方 中国铁路北京局集 团有限公司 北京客运段 副 段长

韩 勇 中国铁路北京局集 团有 限公司客运处科长 梁海晨 北京首汽 〈 集团〉 股份有 限公司副 总经理

陈 瑾 北京京港地铁有 限公司高级站长

白 洁 北京祥龙 赵公口客运站经 营有限公司 班长

何 阳 北京市 交通委 员会运输管理局 丰 台管理处科 员

李建华 北京市 交通委 员会运输管理局公交处 副调研 员

孙 岩 北京市交通委 员会轨道交通运营监管处 主任科 员 赵 春 北京民 航机场巴 士有 限公司运营经理

牛建明 北京市邮 政管理局 市场监管处 副处长

宋玉 芳 中国民用航空北京安全监督管理局运输处处长 刘 赢 北京 市志愿服务指导 中心项目发展部 干部 天津市

朱永茂 中国铁路北京局集 团有限公司 天津客运段党 委 书 记

王雄杰 天津市客运交通管理 办公室公汽处科员

张 浩 天津市高速公路管理处信息服务中心 业 务部 部长 刘 任然 天津市道路运输管理处科 员

一 19 一

## 刘会全 天津滨 海国际 机场地勤服务部 特种车辆 司机 王海宁 天津市邮 政管理 局第 一分局科长

刘 羽 天津市公安局公共交通治 安分局长途支队 副 支队长

郝 磊 天津 市安全生 产监督管理局 主任科 员

何 健 天津长客运业有限公司 西站客运站 安检员 刘 鹏 天津市公共交通三公司 8 路车 队驾驶员 河北省

田 明 中国铁路北京局集团有限公司 石家庄客运 车 间主任 许 宁 河北交通投资集团公司 京石高速公路开发有限公司

收费站值班站长

单 昕 河北省 交通宣传 中心记者

梁秀 山 承德 市双澡 交通 出租 汽 车 有 限责任公司 出租汽 车 司机

李士 凯 河北衡水运输集团 有 限公司党 委书 记 、董 事长 张瑞文 张家口 市交通运输局安 委 办科 员

崔振 刚 河北省道路运输管理局客运科科 员

栗 辉 河北省交通运输厅公路管理局办公室 副 主任 王 静 河北省 交通运输厅 综合运输处 干部

芮清红 保定市公安局交通警察支队公路巡警大队大队长 杨 楠 河北省安全生 产监督管理局 宣传教育中 心科员 周 磊 部 郭市总工会保障部 副部长

山西省

- 20 一

 ，

## 葛运珑 i临 汾民航机场有限公司运输服务部 负责人

梁 寅 长治市道路运输管理处客运科科长 赵 军 山西省地方海事局运输管理处处长 张兴 慧 山西省公路局养路处 干事

杨耀红 山西省治理 非法超限超载 车辆工作领导组 办公室 稽 查队长

曹藻光 大同 市道路运输管理处御东运管 所所长

李 岩 山西省道路运输管理局客运管理处 副处长 常建 忠 晋 中市公安局交通警察支队副 支队长 李鹏伟 晋 中市安全生产监督管理局科 员

闰 鑫 山西省总工会保障工作部 副 主任科员

温 欣 山西大向大学 青年 志愿者协会常务副 主席

内藏古自治区

杜学敏 内蒙古乌兰察布市〈 集宁〉 长途汽 车安检班长 胡晓峰 内蒙古自治 区赤峰市元 宝 山区平庄汽 车站站长

袁宏伟 内蒙古自治 区交通运输管理局城 乡客运管理科科 员 程沛 尧 内蒙古 自治 区呼和浩特 市道路运输 管理局客运科

科 员

任梅斌 内蒙古包头市交通运输管理处客运科科 员

王 爽 内蒙古 自治 区通辽市 交通运输管理处 副科长

孙 铁 内蒙古 自治 区鄂 尔 多斯 市道路运 输 管 理局客运科 科长

- 21 一

马 欣 内蒙古 自治 区公安厅交通管理局秩序 管理支队副 主 任科 员

陈莎娜 内蒙古 自治 区 民航机场集 团有限责任公司 地面服务 分公司 客运部 值机控 制 员

布音达来 内蒙古 自治 区鄂 尔 多斯市公路管理局 乌 审旗公路

## 辽宁省

管理工 区养护工

孙洪苗 中国铁路沈 阳局集 团有限公司 大连站 副 站长 孟令军 沈 阳经纬客运有限公司 总经理

吕子 强 沈 阳空港物流 有 限公司站坪保障部行李保障 室 主任 张 伟 阜新市运输管理处科长

岳文启 葫芦岛 市运输管理处处长

王 帷洋 辽宁省交通运输厅 港航管理局科员

高成男 辽宁省交通运输厅运输管理局科员

杜 勇 葫芦岛 市公安局 交通警察支队巡防二大队大 队长

刘 飞 辽宁省安全生 产监督管理局 副处长 迟秉 颇 大连市 总工会农民 工工作部部 长

关秋佳 共青 团辽宁轨道交通职 业 学院委 员会副 书 记

## 吉林省

李晓明 扶余市公路客运 总站站长

王铁峰 榆树市客运集 团有限责任公司 总经理 郭 家荣 吉林省 大安市运输管理所所长

- 22

孙 时伟 白城市运输管理处党 总支 书 记

谭 岩 吉林省森林公安局泉阳森林公安分局交通警察大队 大队长

孟敬东 白城市公安局交通警察支队洗北大队民 警 李松岩 梅河 口市安全生 产监督管理局 副局长

黄 宇 吉林省 安全 生 产 监 督管 理 局 综 合监 管 一处 副 主任 科员

沈智峰 共青 团 白城市委员会社会联络部 负 责人 李佩瑾 长春市火车站地 区管理局科 员

## 黑龙江省

宁 忠丽 中国铁路哈尔滨局集 团有限公司 齐齐哈尔站客运值 班主任

郑 志勇 中国铁路哈尔滨 局集 团有限公司 齐齐哈尔客运段北 京车队列 车长

李清武 大庆客运集团股份有 限公司驾驶 员 王 刚 七 台河市运输有限责任公司 总经理 马散瑞 哈尔滨 市运输管理处处长

王荣 生 黑龙 江省道路运输管理局 局长助理

秦志宏 黑龙 江省机场管理集团 有限公司 哈尔滨 太平国际机 场旅客服务部 值机配载 室值机员

刘 华锋 黑龙 江省公安厅 交通警察总 队高速公路交警支队哈 双大 队大队长

- 23 二

张延斌 哈尔滨 市安全生 产监督管理局 副 主任

吕昆鸿 中国铁路哈尔滨 局集团 有限公司 哈尔滨客运段哈大 高铁车 队队长

上海市

高 煌 上海地铁第 一运营有 限公司虹桥火车 站站值班站长 王 慧 上海交运 巴士长途西站 客运有 限公司党 支部 书 记 、

经理

曾沉飞 上海 市码 头 管 理 中心 〈航道 管 理 中心） 港 务监 管科 科 员

寇传辉 上海市路政局道路养护处行 业 管理科科长

史志瑛 上海国际机场股份有 限公司航站 区管理部 现场运行 科现场运行值班长

苏廷毅 上海市交通委 员会行政服务中心 团支部 副 书 记 唐炜祺 中国铁路上海局 集团 有 限公司 团委 宣传部部 员 胡 俊 上海中国航海博 物馆 团委 副 书 记

黄 萍 上海市交通委 员会交通指挥中心 热线管理科科 员 王仕峰 上海巴 士公交（集团〉 有限公司 团委 书 记

丁 文捷 上海市公用 事业 学校中 职 团总支副 书 记 瞿 蕾 上海强 生控股股份有限公司 团委 书 记 江苏省

李 渊 中国铁路上海局集 团有限公司 南京站 党 总支书 记 顾晓 平 江苏 省交通行 业 宣传教育 中心编辑部 副 主任

- 24 一

李永春 连云港市运输管理处 党委 书记

## 戴 斌 苏州 市交通运输局运政稽查支队一大队副 大队长

樊 荣 江苏 省高速公路交通运输执 法 总队宁 沪支队第 四大 队科员

陈荣良 苏 南硕放国际机场有限公司 安全检查部 经理 曹佳 雯 江苏 省交通运输厅运输管理局政工科工作人员 蒋国林 镇江市公安局交通警察支队副 支队长

吴海军 淮安市公安局交通警察支队高速一大队大队长 贺 波 连云港市安全生 产监督管理局处长

杨夏宁 江苏省交通运输厅 海员交通工会主任科 员 陈任根 苏州 市总工会权益保障部部 长

邓 文君 常州 市交通运输局 团委副 书 记

浙江省

## 袁 军 杭州长运运输集团 有限公司 常务副 总经理

陈 捷 宁波市海曙 区南站广场 区域综合管理办公室 副科长

王 胜 温州 市公路管理局高速大队副 大队长

陈 刚 温州机场集团 有 限公司地面服务公司 总经理

李斯达 义乌市交通运输局科员 赵立中 杭州 市交通运输局 主任科 员 钱卫兵 杭州市港航管理局 副处长

## 秦云镇 嘉兴 市道路运输管理局 副局长

翁结群 温州市道路运输管理 局党委 书记 、局长

- 25 一

## 金 叶 长兴县公安局交通警察大队金夹中 队中队长 傅颖 凯 舟山市安全生产监督管理局科 员

章柳雅 杭州市 富 阳区总工会职工服务中心 副 主任 郑 中衡 共青 团杭州 市上城 区委 员会科 员

安徽省

张树梅 中国铁路上海局集团 有 限公司合肥客运段 动 车 车 队 队长

胡卫国 安徽省阜 阳市汽车运输集团 有限公司 运输部部长

徐建东 安徽省公路管理局资产设备处处长 李 宝 阜 阳市交通运输局 副 主任科 员

牛 靖 安徽省 交通运输联网管理中 心主管

谢飞 刚 敏县地方 海事〈港航管理〉 处综合科 办事员

王连磊 安徽省道路运输管理局科技处科 员

朱沈 生 安徽民航机场集团 有限公司 合肥机场分公司 候管部 客运科客运员

陶 洋 中国邮政集团 公司安徽省芜 湖市分公司 邮 区 中心局 运输中心 主任

朱运泽 安徽省公安厅 交通警察 总 队秩序处民警

马文明 安徽交运集团 淤州汽运有限公司 淤州 汽 车 中心站工 会主席

陈又丁 蚌埠市 总工会权益保障部 部长

单 珊 共青 团 中国铁路上海局 集团有限公司 合肥站 委员会

一 26 一

## 福建省

负责人

## 孙黎平 福建省三 明市公共交通公司 驾驶员

张世风 厦门轮 总海上客运旅游有限公司 副 总经理

罗胜林 福州 市交通综 合行政执法支队一大队火车北 站执法 所负 责人

李铁城 福建省交通综 合行政执法 总队漳州高速公路支队副 支队长

袁燕飞 福建省公路管理 局科 员 叶 巍 福建省运输管理局科员

谢清泉 福建省 邮政管理局市场监管处 主任科 员

陈永健 宁德市公安局 交通警察支队事故大队副 大队长

侯 静 福建省公安厅 交通警察总队甫田高速公路支队二大 队二中队指导员

曾华扬 福建省安全 生产监督管理局 副调研员 许锡平 福州市青年志愿者协会副 会长

江西省

钟 富平 江西畅行高速公路服务区 开发经 营有限公司 萍 乡服 务区主任

阮 津 江西省公路路政管理 总队综 治办副 主任

冯志远 江西省高速公路投资集团 有 限责任公司抚州管理 中 心熊村收费 所 系统管理 员

一 27 一

## 刘 跃东 江西省 宜春汽 车运输股份有 限公司驾驶员 唐嘉立 江西省 交通运输厅 应 急指挥中 心科员

熊 芬 江西省港航管理局运输处 副处长

吴心 国 德兴 市公安局 交通警察大队新岗 山中队中队长

陈 霄 江西省公安厅 交通管理局高速公路交通警察总 队直 属八支队第一大队科员

祝丽 萍 上饶 市总工会权益保障部 部长

程 潮 江西青年职 业 学院城市轨道交通运营管理专 业 学 生

山东省

林 炎 山东省交通运输集团 有 限公司济南长途汽 车 总站检 票 员

谭 森 烟 台交运集团 有 限责任公司客运旅游部部 长

王立 山 山东高速股份有 限公司济青济南路管分中 心 中队长 崔福祥 威海市海大客运有 限公司船长

刘 常春 济南国际机场股份有 限公司飞行区管理部场务管理 科科长

王瑞 丽 滩坊市公路管理局安全科副 科长

邵 辉 山东省交通运输厅 道路运输局客运管理处主任科 员 王允递 日照 市公安局交通警察支队山 海天旅游度假区 大队

两城中 队中队长

王秀 忠 滨 州 市公安局 交通警察支队经济技术开发 区大队二 中队中 队长

- 28 一

## 卢承松 山东省安全生产监督管理局综合监督管理处调研员 宋全森 日照 市总工会权益保障部部 长

赵 颖 山东省济宁监狱金桥分监狱科 员 河南省

张艳丽 开封市公共交通总公司 二公司 、六公司经理 李志 刚 新 乡 市新运交通运输有限公司 副 总经理 秦绍雷 漂 河市公共交通有限责任公司 105 路车长 杨 洋 河南 省 12328 电话服务中心话务二班班长

蔡守奇 中国南方航空 河南航 空有限公司 市场销 售部销 售 中 心主任

张惠涛 郑州 市邮政管理 局市场监管处处长

陈 芳 河南省交通运输厅运输管理处 副处长 刘 庆 河南省交通运输厅运输管理处主任科员 谢育健 洛阳市公安局交通警察支队宣传科科长 邱 慧莉 长垣县公安 交通警察大队副 大队长

刘 齐 河 南省安全生产监督管理局监管 二处处长 赵 春 三 门峡市总工会困 难职工帮 扶中心 副 主任 李 山英 共青团 河南省委 员会社会联络部部 长 湖北省

钟军桥 武 汉 市公安局 交通 管理 支队事故预 防 与 处理大 队 民警

柯 学 湖北省公安厅高速公路交通警察总队七 支队麻城大

- 29 -

## 队大队长

樊 立 湖北省安全生 产监督管理局 综合协调处调 研员 潘昌 华 宜 昌市伍家岗 区微炬社会公益服务中 心 主任 胡龙丹 武 汉中 商鹏程销 品茂管理有 限公司经理

罗 忠海 中国南方航空股份有 限公司湖北分公司 运行指挥部 经理

杨创柿 神农架林区公路管理局局长

李茂军 十堪市道路运输管理局茅 箭运管所所长

阮成威 黄冈 市道路运输管理局科长

## 宋 混 恩施土家族苗族自 治州道路运输管理处办公室科 员 雷明凤 湖北省长 阳县港航管理局所长

阳 升 湖北省 交通运输厅高 速公路管理局综 合计划处 副

处长

湖南省

余吟泉 湖 南省高速公路建设开发 总公司 岳 阳管理处大界收 费站负责人

常添姿 湖南梆州 汽 车运输集团 有 限责任公司梆州汽 车西站 客运服务部 主任

谭建平 株洲 市攸县公路管理局 王家坊养护 站站长

易智勇 湖南省洪江市地方 海事处处长

## 朱 娟 湖 南省 交通运输厅运输处主任科 员

卿笑天 冷水江市公安局交通警察大 队一 中队民警

一 30 一

许非非 常德 市公安 局 交通警察支 队直属 二大 队三 中 队指 导员

盛 亮 湖南省高速公路交通警察局 常德支队德 山大 队事故 中队民警

朱 琛 湖 南省高速公路交通警察局株洲 支队茶陵大队勤 务 一 中队民警

陈文佳 梆州 市安全生 产监督管理 局综合协调 科负 责人

姚晓军 益 阳市安全生 产监督管理局综 合协调 科科长 肖 敏 邵 阳市总工会法律保障部 副部长

王 鹏 株洲 市大同社会工作服务中心 总 干事 广东省

黄锦波 中国铁路广 州局集团有限公司 客运处 副所长

赖 威 广梅 汕铁路有限责任公司 惠州车务段东莞东站客运

## 值班员

雷成标 广 州 市第二公共汽 车公司 营运管理 员

许国聪 清远市粤运汽 车运输有限公司 清远分公司经理 田增华 广 东省高速公路有限公司 京珠北分公司 总经理 张 原 广 东省琼州海峡轮渡运输管理 办公室 副科长

罗 惠英 珠海市珠港机场管理 有限公司行李 室组长 窦艳杰 广州 市交通运输管理局道路运输管理科科长 陈凌青 广 东省交通运输厅 综合运输处 主任科 员 李伟标 德庆县公安局 交通警察大队教导员

一 31 一

冯进 富 韶关 市公安局 交通警察支队高速公路 一大 队办公室 副 主任

莫湘湘 中国民用航空广 东安全监督管理局运输处 主任科 员

符玉君 共青 团广州市越秀 区委 员会书 记

## 广西壮族自治区

丘 明 广 西运美运输集团 有 限公司容县汽 车 总站驾 驶 员 黄继 强 南 宁市第 三运输公司 出租汽 车分公司 驾驶 员

梁家慈 北部 湾 旅 游股份有 限公司 北 海 国际客运 港 大厅 咨

# 询 员

莫 斌 桂林市航务管理处 副 主任

宋 丹 广 西机场 管理 集 团有 限责任公司 北 海机场 管 制 室 主任

李 武 广 西机场管理集 团有 限责任公司 南 宁机场安全检查 站旅检科 中队长

罗光明 中国邮政集团公司广 西壮族 自治 区分公司 邮件运输 中心机要专线班驾驶 员

蒋小龙 桂林高速公路管理处桂林路政执 法 大 队副大队长 王仁军 柳州高速公路管理处象州路政执法大队路政 员 罗大兆 贺州市公安局交通警察支队三 大队大队长

吴家芳 贺州 市总工会困 难职 工帮 扶部部 长

邓 惠琼 贵港 市佳 盛 职 业 培 训 学校贵 港“冬 日暖 阳、情 满 旅 途”服务站站长

- 32 一

## 海南省

杨叙波 海南省际运输有限公司 总经理 、党 委 书记

金圣漠 海 南 铁路 有 限公司 海 口机辆 轮 渡段 南 港 管 理所 副 主任

张孟民 海南海峡航运股份有限公司船长

陈 昌锋 海南 海峡航运股份有限公司 调度 室 主任 张冠桥 海南省琼州 海峡轮渡运输管理 办公室 主任 张越佳 海南省交通运输厅 副厅长

张昌雄 海 口市公安局交通警察支队龙 华大 队科员 贺建华 海南省 安全生产监督管理局 监管 一处处长 欧阳资 共青 团海 口市委 员会志工部 副部长

重庆市

钱文勇 重庆迅为 四公里交通换乘枢纽有限公司站长

朱 建 重庆市轨道交通（ 集团〉 有限公司运营一公司 乘务一 队车队长

陈 囚友 中国邮政集 团公司重庆市邮 区 中心局邮件运输中心 长途邮 运驾 驶 员

刘 学荣 重 庆 市 万 州 区 交 通 委 员 会 党 委 委 员 、运 输 管 理 处 处长

吴鹏飞 重庆 市交通行政执法 总队高速公路第 一支队六大队 大 队长

胡 利 重庆市港航管理局运输管理处 主任科 员

- 33 一

邹 超 重庆市道路运输管理局 出租汽 车 管理处副 处长 谭 毅 重庆市交通 委 员会综 合运输管理处 副处长 徐佳地 重庆市安全生 产监督管理 局监管 二处 主任科员 张文军 重庆市开 州汽 车客运有 限责任公司 经理

吴怡然 重庆市交通行政执法 总 队高速公路五支队指挥中心 副 主任科 员

四川省

林 好 四川南充汽车运输〈集团〉 有限公司 驾驶 员

蔡剑平 四川亚细亚运业有限公司 驾驶员

曾 敏 四川川航物流有 限公司安检员

张 宏 四川顺 丰速运有 限公司工单处理 员

苏 铁 四川成德 南高速公路有限责任公司 服务区 主任 张文艳 中国国际航空股份有限公司 西南分公司地面服务部

旅客服务中心领班

刘 宗林 峨边县交通运输局 副 局长

朱军 烈 四川省交通运输厅航务管理 局主任科 员

陆东海 四川省交通运输厅 高速公路管理局政策 法规处处长

白 钢 四川省交通运输厅 高速公路交通执法 总 队第五支队 五大队大队长

曹先鑫 德 阳市公安局 交通警察支队直属 二大队副 大队长 杨丽莎 四川省公安厅机场公安局候机楼派 出所主任科 员 何东航 成 都 市 龙 泉驿 区安全生 产 监督 管理 局 安监 一科 副

- 34 一

## 科长

贵州省

吕剑利 贵州高速公路集团 有限公司水城营运管理中心 站长 肖建军 贵州盘兴高速公路有限公司 清水河收费站 站长

成 倩 贵州交通信息 与 应 急指挥中心 工程 师 李作勇 黔南州道路运输管理局城 乡客运科 副科长 王 勇 凯里市道路运输管理局局长

毛锋文 贵州省道路运输管理局 主任科员

冯世华 贵州航空 港物 流产 业发展有限公司 站坪保障部 机坪 作业 组组长

黄 杰 贵 阳邮 区 中心局邮 件运输中 心驾驶员

刘 浩亮 贵州省毕节 市公安局交通警察支队副 支队长 唐高林 贵州省安全生产监督管理局 主任科 员

卵 卿 贵州省 总工会副 主任科员

郑 斌 贵州省青年创 业就业服务中 心项目部 长 云南省

刘春宏 昆明地铁运营有限公司运营事 业部 经理

杨志环 中国民用航空 西南地 区空 中交通管理局云 南分局 气 象台预报 室 副 主任

毛艳艳 西双版纳机场地服部 值机班组 副班组长

张 帅 东方航空云南有限公司地面服务部高 级经理

张 敏 云南交通投资建设集团 有限公司 云岭高原养护工程

一 35 一

有 限公司 总经理

万 昆 云南省公路路政管理 总 队东部高速公路管理 支队曲 陆大队大 队长

李宝春 云南省道路运输管理局 主任科 员 芮俊东 云南省航务管理局运输管理处 副处长

农布次里 迪庆藏族自 治州公安局交通警察支队德钦县大队 燕 门中队民警

周祖峰 云南省安全生 产监督管理局协调处 副 主任科员

陈 莲 昭通公路局 彝良公路分局 工会主席

西藏自治区

巴桑卓玛 中国铁路青藏集 团有限公司 拉萨车站计划 员

向 巴登真 昌都市顺康客运有限责任公司 昌都客运站 站长 全德 明 西藏 自治 区公路局林芝公路分局 工布江达公路养护

段科 员

旺 堆 西藏 自治 区交通运输厅路 网监测 与 应 急处置 中心助 理工程师

慰 超 拉萨贡嘎机场运行指挥中 心运行指挥室 负 责人

范晓玲 西藏 自治 区道路运输管理局 主任科 员

次仁永忠 那曲市公安局交通警察支队民警

穷 达 日喀则市公安局交通警察支队法制 宣传科科长 吴廷俊 西藏 自治 区总工会法律保障部 主任科 员 陕西省

一 36 一

## 岳 慧敏 西安城北客运有限责任公司“蒲公英班组”组长

江贵基 西安顺 丰速运有限公司 收派员

## 王喻青 商洛市汽 车运输总公司 高客公司 办公室 主任

李燕妮 西部机场集团 航空地勤（西安） 有 限公司 国际客运部 副班组长

王 健 陕西省高速公路建设集团公司 西渭分公司 临漳管理 所副 所长

肖立刚 西部机场集团 有限公司 迅邦达服务公司 现场服务一 部 经理

冯军科 陕西省宝鸡公路管理局 干 线公路科科长

赵武斌 西安市公安局 交通警察支队莲 湖大队副 大队长 杜 雅 洛南县公安局 交通警察大队大队长

刘 东晓 宜川县公安局交通警察大队大 队长

闰 波 陕西省安全生产监督管理局监管 二处主任科员 寇 亮 延安市 宝塔 区安全生 产监督管理局 局长 甘肃省

赵兰花 兰州交通运输集团 有限责任公司 汽 车东站 票务组长 吴岩城 甘肃省高速公路管理局平凉 清障救援大队泾川 中队

队员

刘利华 甘 肃省 民航机场 集 团有 限公司 嘉 峪关 机场公司 副 经理

减乃 军 甘肃省 兰州公路管理局高 等级公路养护管理 中心魄

- 37 一

## 柳养护巡查队队长

张 寅 甘肃省公路路政执法管理局定西路政执 法处 十八里 铺超限检测 站路政员

潘尚秀 临夏回族自 治州道路运输管理局科 员 王鹏程 甘肃省水运管理局运输处科员

强玉龙 甘肃省道路运输管理局 副 处长

## 王靖武 靖远县公安局交通警察大 队杜寨柯中 队中队长 蒋 威 甘肃省道路运输管理局安全监督处科 员

青海省

李 霞 中国铁路青藏集团 有限公司客货营销部 客管 室主任 李卫纲 青海省大通县汽 车站站长

陈永顺 青海省汽 车运输集团运输有限公司驾驶员

崔瑞婷 海东市乐都 区交通运输综 合行政执 法大队监督局统 计 员

李 慧君 青海省高 等级公路建设管理局老营庄收费 站 副站长 杨全 忠 中国邮政集团 公司西宁 邮 区中心局邮 件运输中心 驾

驶员

李佳 生 青海省公安厅 交通警察总队高速公路支队交通秩序 科科长

魏桂玲 青海省安全生 产监督管理局 副处长

宋 云 共青 团青 海省 交通运输厅 委 员会干 事 宁夏回族自治区

- 38 一

## 张思思 吴忠市客车运输有限公司 乘务员

何 煌 中卫市道路运输管理 局运输管理科科长

陈 炜 宁夏公路管理局公路养护处 干 线养护科 副科长

马 锐 宁夏回族自 治 区交通运输厅运输处科 员

周海生 中卫市公安局交通警察局静 态 交通管理 大队大 队长 冯 源 宁夏回族自 治 区公安厅高速公路交通警察支队十 大

队民警

张国斌 宁夏回族 自治 区安全生 产监督管理局 副调研 员

曹 剑 宁夏 回族 自治 区总工会宣教部 副部长

强金晶 中国铁路兰州局集团有限公司银川 车站 团委 书记

新疆维吾尔自治区

袁 蔼 中国铁路乌鲁木齐局集团 有限公司 乌鲁木齐客运段 北京车 队列车 员

吾甫·毛拉洪 阿 图什公路管理局 阿图什服务区 主任

王春胜 新疆 维吾尔 自治 区交通运输厅 12328 投诉处理中 心 运管局咨询服务中心 主任科 员

张 楠 新疆 维 吾尔 自治 区道路运 输管 理局客运 管 理处 副 处长

陈 曦 民航新疆 管理局运输管理处 副 主任科 员

游 嘉 新疆 维吾 尔 自治 区经济和信息 委 员会经济运 行局 科员

屈向东 乌鲁木齐市公安局交通警察支队达圾城大队事故中

一 39 -

队中队长

韩 伟 新疆 维吾尔 自治 区安全生 产监督管理局 协调 与 行业 管理处 副处长

新疆生产建设兵团

崔恒 强 新疆 新建旅客运输（集团） 有限公司 第 一师分公司 客 运站 副 站长

黄艳梅 新疆 五家渠客运服务中心 站客运员

杨宏伟 新疆 生产建设兵 团奎屯旅客运输公司 客运 总站 站长 张 璐 石河子旅客运输服务中心 站 务员

王 琳 五家渠市公安局交通警察大队办公室 主任 中国远洋海运集团有限 公司

张志 学 上海国际 轮渡有限公司 苏州轮号餐厅组 长 迟 菌 中远海运客运有限公司 客运领班 长江航务管理局

汪 可约 江苏海事局指挥中心 副 主任科 员 江 山洪 长 江武 汉航道局 副局长

郭 小平 长 江三 峡通航管理 局 三 峡至 902 水手长

刘 林 长 江航运公安局宜 昌分局稀归派 出所民警 魏 军 长江航务管理 局运输服务处 主任科 员 交通运输部海事局

马道欢 交通运输部 海事局政策 法规处处长

王 汝岩 交通运输部 海事局安全管理处 副调研员

- 40 一

曾 超 营 口海事局敛鱼 圈海事处科 员 盛余敖 日照海事局 VST 中心值班长 崔元 志 浦东海事局科 员

# 张 斌 宁波海事局船舶交通管理 中心 VST 值班员

汪 翔 广 西海事局安全管理处 副处长

# 叶心斌 三 亚海事局通航管理处（指挥中 心） 副处长

- 4 1 一

附件 3

2018 年春运“情满旅途”活动运输服务品牌

# 一、深圳北站“U彩爱心服务 ”

深圳北 站“U彩爱心 服务”构建起 了“U站＋爱心指引 台＋爱 心问询台＋u彩 爱心 家园＋爱 心接 力” 的旅客服务平 台 z 落实基 本服务“五主动” ，即主 动迎送旅客 、主 动扶老携 幼 、主 动解决旅客 困难 、主动 解决旅客问询 、主动 征求旅客意见 ；开展帮 困服务“五到 位” ，即预 约到位 、沟 通到 位 、接 送到 位 、重 点服务到 位 、回访到 位 ；

提供解忧服务“ 五 免费” ，即轮 椅担架免费 、手 机充电 免费 、亲情 电 话 免费 、母婴用 品免费 、游乐设施 免费 ；亲 情服务“五个一 点”，即帮 扶年老旅客悉心 照料一 点 、照 看年幼旅客疼爱呵 护一点 、帮 助残障 旅客细心周到 一 点 、照 顾孕妇旅客温柔亲和一点 、遇到 暴躁旅客忍 耐退让一 点；个性服务突出“五 勤六感” ，即眼勤 、嘴勤 、手 勤 、腿勤 、 脑勤 ，乘降组 织有安全感 、微笑服务有亲切感 、环境优 美有舒适感 、 嘘寒问暖有温馨感 、坚持回访有 尊重感 ，主动 话别 有 留恋感 。

二、杭州东站枢纽管委会“同心驿站”

杭州东站 枢 纽管 委会“同 心驿站”以“ 温馨车 站 ，温 暖 回家路” 为 目标，为 实现交通零换乘 、环境洁美舰 、服务全覆盖 ，春运重 点采 取以下措施 ：一是抓部 门联动规 范管理 。实施“综 合管 理 、综 合执 法 、综 合养护 、综 合监管 、综 合服务”五大综合和“联席 会议制 度 、沟

- 4.2 一

# 通协调 制度 、督查考核制 度 、信息互通制度”四 大制度的联动机制 ； 二是深化“十 无”源 头管控 。全力 创建“无违法建筑 、无 违章停车 、 无流 动设摊 、无垃圾 积 尘 、无 黄 牛拉客 、无 黑车运 营 、无 非 法广 告、 无流浪乞 讨 、无设施破损 、无 损绿毁绿”的 文明 交通枢纽 ；三 是树立 国内一流交通枢纽形象 。实施 市政 、绿 化 、保洁 、市容 、亮 灯“五 位 一体”精细化综合养护机制；四是强化运力 提升 。联合各交通部 门 启动高 峰时期“大客流应 对措施’气 五是重视媒体宣传 。联合报纸 、 电台 、网络等媒体提供出行咨询等信息；六是增强换乘引导 。采取 “桌面 与 路面相结合” 方 式 强化路面 管控 ，根据不 同等级路面拥堵 启动相应处理措施 。

三、盘锦市汽车客运站 “温馨客运”

盘锦 市汽车客运站以“情 满 回家路”为 主题 ，积极打造“温馨客 运”服务品牌 ，制定了 多项便民 措施 ：一是“方便购车 票” ，高 峰期延 长夜间 售 票 时 间 ，启 动“三 走进”活 动 ，即“走进 工厂 、走进工地 、走 进学校”集中 开展预 售 票业 务；二是“温 暖 回家路”，多次邀请 市广 播电 台开展“温 暖 回家路一 2018 伴你行”爱心大放送活 动，不仅 演 出 了丰 富多彩的节 目，还免费 为 旅客发放红包 、对联；三是“节 日 暖人心”，在春节 、元 宵节 等重大节 目里 ，亲手制作饺子 、元宵 、面条 等食物 ，为 司乘人员 、旅客们 送上 节 日的问候；四是“真情服务”，不 仅为 旅客准备免费提供开水 、针 线包 、老花镜 、晕 车 药 、止痛 药等 常 用物 品和药 品 ，还为 老、弱 、病 、残 、孕 、幼 设立“爱 心座椅”，协助 优 先购 票 、候车 、检票 、乘车 ，为 无钱购 票旅客设立“爱心助 困基金”予

- 13 一

以救助 。

四、南京公路害运站务有限公司“爱心始发站” 南京公路客运站务有 限公司“爱心始发站”诠释了 南京长途汽

车站“服务只有更好 ，没有最好”的 深刻 内涵，在长 期 为 司乘人员和 旅客服务的 过程 中，熔炼 出“微笑服务、承诺服务 、爱 心服务”的 先 进服务理念 。为 更好满足广 大旅客出 行需 求 ，春运 期 间 ，“爱 心始 发站”服务品牌内容进一步 充 实和完善：一是做好信息服务 。通过 电视 、广播 、短信 、微博 、微信等渠道及 时发布天 气变化 、运力 安排 、 班次调 整 、余票 情况 等信息 ，通过“997 找到 啦飞微博 、微信平 台为 旅客提供失物 招领服务；二是做好特色 服务 。在继续 开展 24 小 时 售 票 、候车 、供暖 、开水 、食品 供应 等服务的 同 时 ，还 开展 了 爱心行 李车 、爱心残疾车 、爱心送水车和爱心便民 服务车的“爱心 四小车” 特色 服务；三 是开展爱心接力 服务 。联合铁路 、公交 、地铁 、出租汽 车 、民航等 其他 交通部 门，为 需要 帮助 的旅客开辟 绿色 通道 ，零距 离换乘 ；四是开展“一站 式”服务 。通过设立“共产 党 员 示 范岗川平 安志愿者服务站”“学 雷锋志 愿服务站”等 ，让困 难旅客出行变 得方 便和快捷 。

五、西宁汽车客运中心站“阳光服务队”

春运期 间 ，西宁 汽 车 客运 中心站“阳 光服务队” 以饱满 的热 情 和高度的责任感 投入春运组 织保障 工作中 ，不 断完善服务目标 ，细 化服务举措 ：一是大 力 弘扬 劳模精神 、工 匠精神 。开展“ 岗位成 才 在 一线”活 动 ，打造具有 车站特色 、具有“一 流 职 业 素养、一 流 业 务

- 44 一

# 技能 、一流工作作风 、一流岗 位业绩”的服务队伍；二是开展党 员挂 牌亮徽、认领责任 区活动 。在服务中心 设立“党 员示 范 岗M党 员示 范窗 口”，设置仪容镜 ，时刻提醒 大家照镜子 、正衣冠 ，尽职履责 、创 先争优；三是售 票窗 口提供“一站 式”服务 。自创五步服务程序 ，即 一接待 、二询 问、三 观察、四服务、五 送别 ，用 热 心 、诚 心 、耐 心 、细 心 、虚心 的“五心”服务方 法真诚 服务广 大旅客；四是推行“首遇负 责制”、设置“便民 服务卡” 。对 第 一 时 间发现 的老、弱 、病 、残、孕 、 幼 等重点旅客提供购票 、候车 、检票 、乘车 的全方位服务。

六、淮北市汽运公司客运站“艳艳服务班” 淮北市汽运公司客运站“艳艳服务班”坚持“以服务为 宗 旨 ，待

旅客为 亲人”的工作理念 ，立足岗 位实际 ，制定《“艳艳服务班”服务 行为 规范 》，总 结 出“接一待 二兼顾 三” 的服务技巧 ，制 定 出“两 转 身 、两点 头 、并五指 、露八齿”的 微笑服务 动作标准 。为 了实现“要

我服务”向“我 要服务”再 到“我 会服务”的 转 变 ，自觉 做到“ 四多”， 即“多 听、多想 、多 问、多 干” ，主 动 征求 意见倾 听旅客提什 么 ，察言 观色 弄清旅客 想什 么 ，靠 前服务知 道旅客要 什 么 ，苦 干 实干抢着

干 。春运期 间 ，开展“不 忘初心，爱在旅途” 活 动 ，积极推行“整理 、 整顿 、清 扫 、清 洁 、素养 、安全 、节约 、学 习”的“*BS*”管理方 法 ，摸 索 出“十个一点 、十 个主 动”等具有地方 特色 和行业特 点 的服务规 范 及工作方 法 。

七 、河北保定收费站“温情保定”

春运期 间，保定收费 站践行“亲情伴春运 ，温 暖在旅途”的服务

一 ， 15 一

宗 旨，立足新起点 、依托 新硬件，有 效组 织，周 密部 署，认真 落 实各 项措施，全方位为 旅客和 司 乘人员 提供优 质服务，全力 打造“温 情 保定”服务品 牌 。用 最美的微笑 、最 温 暖 的家 、最及 时 的救助 服务 百姓是“温情保定”始终践行的服务理念 。通过梳理近些年春运工 作，结合收费 站实际 ，明确 了“三保”的工作重 心 ：一是保畅 通，全面 做好备岗 人员 、保畅 物 品 、机电 设备 、除雪物资准备 ，高 峰期及时启 动预 案；二是保温馨，在 强化 日常肢体礼仪 、微笑服务的基础 上，增 加春节 问候语 ，恶 劣天 气提供 延伸服务；三 是保安全 ，加 强安全防 范，特别是收费安全 、财产安全 、车 辆安全，严 防火 灾 、盗 抢事件 和 站 口交通事 故的发 生 。

八、重庆市客轮有限 公司“两江游”

重庆 市客轮有限公司“ 两江游”注重理念引领 ，突出 品牌特色 ， 营造环境氛 围，讲述春运故事 ，提升服 务 品质：一 是以 文化 为 品牌 特色 ，务实 品牌内涵基础 。通过讲好品牌创 建故事，讲好山水旅游 故事，讲好春运 服务故 事 ，让“两 江 游”服务品 牌牢 记在 旅客的 心

中；二是以安全为 品牌保障，着力 安全文化建设 。增 强安全红线 意

识 、底 线 意识，注 重 员工学 习培训 ，强 化 隐患排查，严 格值班值 守 ； 三是以创 新为 品牌驱 动 ，突 出服务品 牌特 色 。以服 务管 理模 式创 新为 契机，实现个性化 、文明 服务大升级；四是以服务为 抓手，树立 运输服务新标杆 。开展特色 品牌氛围 营造，通过全新的 服务标准 、 强大的服务能力 ，专 业 的服务水平 ，推 动 水上旅 游服务发 展；五 是 以宣传为 品牌造势，强 化 品牌文化传播 。加强 与 主流媒体互 动，加

- 4 6 一

# 大宣传力 度 ，全面提升旅客对品牌的认知度 ，切实推 动“两江 游”品 牌为 重庆旅游代言 。

九、贵州机场集团公司“美丽空港”

贵州机场集团 公司“美 丽 空港”以 专 业 、高 效为 服务品牌核心 理念 ，在为 旅客服务的过程 中积极践行“安全至重 、服务至优 、顾客 至尊”的企业核心 价值理 念 。春运期 间 ，围绕 思想认识 到 位 、组 织 领 导到位 、运行管理 到位 、责任 落实到 位和安全监 管到 位的“五 到 位”要求 ，周 密安排部 署 ，强 化服 务意识 ，以“开放进取 、自信 自强 、 创 新争优”的企 业 精神 ，认真做好“四 心气用心 、爱心 、耐心 、舒心〉 服务，努力建设“四 美飞行为 美 、服务美 、环境美 、体验美） 空港，打 造别具特色 、充满民 族风情的“美 丽 空港”服务品牌 ，传递文明 新风 尚，为 广 大旅客提供“安全 、便捷 、愉悦”的完美体验 。

十、河南省 12328 电话服务中心多“员”服务

# 河南省 12328 电话服务中 心秉持“责任在 肩 、服务在 线”的 服 务原则 ，多措并举 ，打造多“员”服务 ：一是全时段服务的“信息 员”。 春运期 间 ，通过建 立 主辅班值 班制度 ，做到 24 小 时不 间 断为 公众 服务；二是全方位倾 听的“联络员气 接到 矛盾问题后 ，快速回应 群 众关切 ，及时告知 业 务管 理部 门，成 为 群众 与 政府 间的“连心桥”； 三 是全过程关 注 的“监督员”。对受 理的行 业 内投诉问题，采取全 过程跟踪 、及时督导 的措施 ，确 保每件工单都 能按时 办结 ；四是全 行业 盯控的“维 稳 员”。从来电 信息 中发现梳理交通运输行业存在 的安全隐患 ，捕捉交 通运 输 系统的 热点 、焦 点 问题和敏感事件 ，为

- 47 一

主管部 门分析研判 决策提供信息 支持；五是全 辖 区覆盖 的“引 导 员” 。采取以会代训 、现场辅导等 多种形式，抓好岗 位培训，使每名 话务员都 成 为“活地图”。

抄送 ：国家铁路局 、中国民用 航空 局 、国家邮 政局 ，中 国铁路总公司 ， 全国各交通工会 、建设工会 ，部 长江航务管理局 、救捞 局 ，部 政 研室 、人教司 、公路局 、水运局 、安质司 、公安局 。

交通运输部 办公厅 2018 年 7 月 25 日印发

- 48 一 11111111

