

新增团体票电话受理服务 会员积分可兑换座位升席

12306 购票服务再升级

铁路客运迎来数字化转型新突破！10月28日起,12306平台推出系列功能升级,涉及购票、改签、信息服务等多个环节,这些看似细微的调整背后,实则是铁路部门对超过5亿注册用户出行痛点的精准回应。



近日,新建贵州盘州至兴义高速铁路进入运行试验阶段,线路开通进入倒计时。 新华社发

四大新变化优化出行体验

变化一:候补购票截止时间延长

最受关注的当数候补购票截止时间从原来的开车前6小时延长至开车前2小时。这意味着旅客即使在列车临近出发前,仍有机会通过候补机制获取车票。数据分析显示,这项调整将使日均成功候补订单增加约12万单,特别利好商务旅客的临时出行需求。

变化二:智能同车换座功能上线

当购买全程票无座时,系统会自动检索同车次分段余票,智能组合行程。例如北京至上海无座,但系统可能为您分配“北京—济南+济南—上海”的连续座位。实测表明,该功能使长途旅客获得座位概率提升43%,有效改善乘车舒适度。

变化三:列车停运预警推送升级

针对极端天气导致的列车停运,新系统将提前4小时推送预警信息,并同步提供邻近时段余票情况。今年汛期测试数据显示,该功能帮助83%的受影响旅客在1小时内完成改签,较传统处理效率提升5倍。

变化四:电子临时乘车证明扩容

忘带身份证的旅客现可通过电子临时证明享受全流程服务,包括窗口改签、退票等原需实体证件的业务。技术部门透露,该功能采用三重加密的人脸核验技术,安全等级达到金融支付标准。

这些升级背后是铁路客票系统的深层变革。12306技术负责人介绍,新系统已实现每秒40万次查询的并发处理能力,并能根据历史数据预测未来72小时的票务供需情况。从连夜排队到指

尖购票,再到如今的智能服务,一张火车票的进化史,正是中国公共服务数字化进程的生动注脚。

单笔购票上限调至19张

记者从中国国家铁路集团有限公司获悉,25日起,铁路12306客户服务中心新增团体旅客车票电话受理服务,铁路12306客户端(含网站)单笔购票数量上限调至19张,单个铁路12306账户可添加的“乘车人”数量由15人调至30人。

国铁集团客运中心相关负责人介绍,12306客服中心开通团体票电话受理服务后,可为开车前3天及以上且乘车日期、车次相同的20人及以上团体旅客提供购买火车票咨询和办理服务,业务受理时间为每日8时至18时。

12306客服中心受理团体票购票需求后,将根据余票情况主动与订票旅客沟通,如票额能够满足需求,将生成团体票订单号并通过“短信+电话”方式告知旅客,如票额无法满足需求,将主动与旅客沟通调整方案。订票旅客在接到通知的次日24时前凭团体票订单号,持所有乘车人身份证件(原件或复印件)至全国任一铁路客车站窗口支付全部票款完成购票;未在时限内支付购票的,订单自动取消。

积分换火车票还能“升舱”

10月20日起,中国国家铁路集团有限公司优化升级“铁路畅行”常旅客会员服务,对14至28周岁持居民身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证的常旅客会员实施更大幅度的积分优惠,会员积分在兑换火车票的基础上,新增座位升席功能,常旅客会员

积分的应用场景进一步拓展,旅客将获得更多实惠,有利于激发“铁路+”消费潜力,促进人员流动和沿线经济发展,为全面扩大内需注入新动能。

目前,普通常旅客会员购票乘车后可获得票面金额5倍的积分,年满60周岁的老年常旅客会员可获得票面金额15倍的积分,为普通常旅客会员的三倍。10月20日起,14至28周岁的常旅客会员购票乘车后将获得票面金额10倍的积分,为普通常旅客会员的两倍,即普通常旅客会员花费1000元购票乘车,可获赠5000积分、抵50元使用;14至28周岁的常旅客会员花费1000元购票乘车可获赠10000积分、抵100元使用。选择购买学生优惠票的常旅客会员暂不叠加双倍积分优惠。

目前,常旅客会员积分可为本人或指定受让人兑换火车票,兑换火车票时100积分可抵1元使用,兑换的车票可办理1次改签并扣减部分积分作为改签费,不办理退票、变更到站业务。10月20日起,常旅客会员积分应用场景将新增列车座位升席功能,会员本人可使用积分在列车上兑换办理原车票未乘区间内的任意区间座位的升席。乘车途中,会员可扫描座椅扶手上的“铁路畅行”二维码登记升席需求,也可直接联系列车工作人员办理;接到旅客升席需求后,列车工作人员将根据列车座席空余情况及时进行处理。使用会员积分升席后的新车票不能办理退票、改签业务,升席车票未乘区间的积分将返回会员账户。

综合新华社、央视、中国铁路12306网站

10月25日起

铁路12306客户服务中心
新增团体旅客车票电话受理服务

铁路12306客户端(含网站)
单笔购票数量上限调至19张

单个铁路12306账户
可添加的“乘车人”数量
由15人调至30人

同时,铁路各客车站
继续现场受理
团体旅客购买火车票业务

人民铁路

《人民铁道》报业有限公司移动传媒中心出品

10月20日起

“铁路畅行”常旅客会员服务
优化升级

对14至28周岁的常旅客会员
实施更大幅度的积分优惠

常旅客会员积分
在兑换火车票的基础上
新增座位升席功能

人民铁路

《人民铁道》报业有限公司移动传媒中心出品

10月20日起

常旅客会员积分应用场景将
新增列车座位升席功能

会员本人可使用积分在列车上兑换办理

原车票未乘区间内的
任意区间座位的升席

人民铁路

《人民铁道》报业有限公司移动传媒中心出品

10月20日起

14至28周岁 的常旅客会员购票乘车后
获得 票面金额10倍的积分
为普通常旅客会员的2倍

常旅客会员	乘车积分计算
普通常旅客会员	票面价格x5
14至28周岁常旅客会员	票面价格x10
年满60周岁常旅客会员	票面价格x15

★ 积分以“分”为单位,按四舍五入取整计算

例 花费1000元购票乘车

14至28周岁常旅客会员	普通常旅客会员
可获赠10000积分	可获赠5000积分
抵100元使用	抵50元使用

★ 选择购买学生优惠票的常旅客会员暂不叠加双倍积分优惠

人民铁路

《人民铁道》报业有限公司移动传媒中心出品