



## 烦恼·火车票

### 开售即秒光？抢票软件成功概率更高？铁路12306回应来了

2月4日，2024年春运进入第10天。铁路12306系统已顺利度过春运前车票售票高峰，迎来节后返程车票售票高峰。不少网友反映，一些车次开售即秒光，一票难求；还有网友反映，有的抢票软件显示“有票”，12306却显示“无票”。针对公众关注的春运火车票购票相关问题，记者进行了采访调查，12306也作出回应。

#### 火车票难买，一些车次开售即秒光？

从春运前九天的情况看，作为大众化交通工具，铁路仍是许多旅客出行的首选。自1月26日春运开启至2月3日，全国铁路春运累计发送旅客1.065亿人次，日均1183.4万人次。

中国国家铁路集团有限公司的数据显示，今年春运，铁路部门将全部客车投入运营，每日最多可提供1070万个客票席位（不含途中重复利用），运力安排总量创历史之最。整个春运40天时间，全国铁路预计发送旅客4.8亿人次，日均1200万人次，同比2023年春运增长37.9%。

记者调查发现，有的旅客表示自己手机手速快，抢票很顺利；有的旅客通过候补购票买到了车票；也有旅客表示，人多的时候还是很难抢，一些心仪的车次开售即秒光。

“春运高峰时段，旅客集中出行，铁路客流具有高度集中、极不均衡、单向流动等显著特点。”12306科创中心技术负责人杨立鹏表示，根据节前售票和候补情况分析，铁路全部运力已投入，但仍然无法满足短短几天内旅客集中出行的大规模购票需求。

#### 抢票软件成功概率更高？

春节临近，人们集中在年底回家，造成时段性票源紧张，抢不到票可以理解。但有不少网友反映，铁路12306上抢不到票，却在一些抢票软件上买到了票。网友因此质疑12306放票不实。事实如何？

记者调查发现，抢票软件主要采取代购、抢票、囤票等特殊手段，比如冒用他人身份信息注册大量12306用户账号抢票，或者让旅客设置多个发到站组合，采用多花钱、购买实际到站前方几站车票的“买长乘短”方式；以及先买短途车票上车，违规不下车的“买短乘长”方式购票。

一些抢票软件还推出快速、光速、VIP等费用不等的“加速包”，告知旅客购买“加速包”服务即可提高抢票成功率。

“据12306后台数据分析，无论是否购买‘加速包’，购票成功时间一致。”杨立鹏表示，网传抢票软件可通过集中抢票，然后不支付退票或支付后退票，再让退回的车票满足自己提交的候补需求，利用这种手段抢到车票的概率极低。

杨立鹏表示，抢票软件提交的候补需求最终需要进入12306候补队列，而12306系统的候补是按订单生成的时间顺序兑现，抢票软件无法将其排在后面的候补需求调整至前列；同时，12306系统可通过多种途径，识别出有异常的候补需求订单并加以处置，不会将票额优先满足异常候补需求。

#### “有票”“无票”谁真谁假？

那有的抢票软件显示“有票”，12306却显示“无票”，又是为何呢？杨立鹏表示，12306从未与任何抢票平台合作，也未将票额分配给任何平台发售，也未与任何平台链接数据。抢票软件平台页面上显示的余票数据，是从12306平台爬取页面显示的信息，然后再修改加工而成。

“当某车次列车车票售罄后，12306平台上会显示该车次无票，但抢票软件平台上显示时将其更改为‘有票’，实质是让旅客‘买长乘短’和‘买短乘长’。”他说。

记者调查发现，有的抢票软件在“有票”下方附加设置小字提示，如“多买几站”或“全程不用下车、上车补票”等，但是这种“有票”并不是真的有出发站至到站的车票。

杨立鹏提示，“买长乘短”让旅客多付费，“买短乘长”、上车补票可能会引发列车超员报警、影响列车运行安全，铁路部门将依规请“买短乘长”人员下车，旅客出行会受到很大影响。

记者了解到，铁路车票分配的基本原则是统筹考虑便利沿线旅客群众购票出行和充分用好铁路运力资源，兼顾长短途。分配依据主要是始发站和沿途各站的历史客流及车票预售情况，优先满足从始发站乘车到终点站的长途旅客；当长途车票还有剩余时，售票系统会将部分票额调整至沿途有需求的车站。

#### 支招 如何提高抢票成功率？

杨立鹏表示，铁路12306网站是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台，也是全球最大的实时票务系统。在春运火车票售票高峰期，建议广大旅客选择12306官方渠道购票，充分运用起售提醒订阅、购票需求预填、候补购票、务工人员和学生购票专区服务等12306新功能，以提高购票成功率。

此外，杨立鹏表示，当无法买到心仪的直达车票时，可尝试购买12306平台的联程票，采用分段乘车的方式出行。铁路部门已在120个主要车站开展换乘服务，旅客无需出站即可进行换乘。

据新华社

### 雨雪冰冻天气，列车停运怎么办？别急！线上线下都可办理退票

最近的雨雪冰冻天气，导致部分列车停运。那么，旅客该如何办理列车退票手续呢？

#### 如何办理列车退票手续

在铁路12306APP、网站、车站售票窗口或自动售(取)票机等铁路官方平台购买车票的旅客，退票的方式主要分为线上、线下两种。线上主要通过铁路12306APP办理，线下主要通过车站售票窗口和自动售(取)票机办理。除了现金支付的旅客需要本人前往车站售票窗口退款以外，其余购票方式均可在铁路12306APP上完成线上退票退款。旅客办理退票后，可在铁路12306APP或车站售票窗口重新购买车票。

##### 1. 线上支付旅客退票

线上支付的旅客，遇到列车停运需要退票时，旅客只要手机安装并登录铁路12306APP，就可以在APP首页直接看到自己购买的车票，点击车票，页面自动跳转至车票详情界面，再点击退票即可。停运列车停运信息公布前购买联程车票的旅客，可在联程车票开车前一并办理退票，不收退票费。

线上支付的旅客也可在车站售票窗口或自动售取票机完成退票。如果旅客是线上支付但没有安装铁路12306APP，可使用铁路“便捷退票”功能办理退票。铁路12306会给购票时旅客预留的手机号码发送停运短信，旅客可点击短信内退票链接跳转至“便捷退票”页面办理退票。短信链接打开的便捷退票页面，无需登录就可以办理。需要注意的是，如果使用铁路12306APP，就是“快捷退票”。

##### 2. 现金支付旅客退票

通过现金支付方式购买车票的旅客，可通过铁路12306APP或网站先行办理退票，自网上办理退票成功之日起180日以内，凭乘车人有效身份证件到车站指定窗口办理退款手续。已经打印报销凭证的旅客，可通过铁路12306APP或网站先行办理退票，于退票之日起(含当日)180天内，携带乘车人身份证件原件和报销凭证，到车站指定窗口办理退款手续。

如果旅客没有通过铁路12306APP或网站先行办理退票，就需要在列车停运信息公布时起至车票乘车日期后30日以内，凭乘车人身份证件原件(已经打印报销凭证的旅客需要携带报销凭证)，直接前往车站售票窗口办理退票退款手续。

#### 退票退款注意事项

1. 需要注意的是，报销凭证仅能领取一次，如出现遗失、污损、票面不完整等情况，车站将无法办理退款手续。
2. 去车站退票时，退票人要带上在购票时使用的有效证件原件。例如使用二代身份证购买的火车票，那么退票时，请凭二代身份证原件办理退票，不能凭护照、往来港澳通行证等。
3. 列车停运，不清楚退票程序的旅客也不要着急，可找车站工作人员帮助办理退票手续。这种情况不会收取旅客退票费。
4. 旅客因个人原因更改行程要求退票时，须在车票载明的日期、车次开车时间前办理。已办理行李托运的车票退票时，应先办理取消行李托运业务。

#### 这几种情况不办理退票

1. 车票发站开车后；
2. 开车后改签的车票；
3. 加收的票款；
4. 车补车票，也就是列车上补的车票(因未通过或未办理学生资质核验和丢失购票时使用的有效身份证件，而办理的补票除外)。

据央视新闻

### 列车车顶一路火花带闪电？专家：冰冻雨雪致“拉弧”现象

日前，武汉的动车在行驶过程中车顶冒出火花闪电引关注。武汉铁路发布消息称，因冰冻雨雪天气导致铁路接触网覆冰导电不良。西南交通大学副教授张血琴表示，该现象疑似动车受电弓与接触网接触不良出现“拉弧”现象。张雪琴表示，上述情况会损害接触网或电弓，甚至对列车运行造成影响。

据武汉铁路通报称，目前各大车站已组织3000余职工，进行除冰扫雪作业，每天对接触网热滑除冰。同时安排48台内燃机车随时待命，做好应急牵引工作。

据红星新闻



春运以来，浦东国际机场口岸迎来出入境客流高峰。据中国民航网

今年春运是疫情防控平稳转段后首个常态化春运，旅客出行意愿强烈。随着旅客出行高峰的到来，旅途的烦恼也随之而来。一些火车车次开售即秒光，一票难求，怎么买票？最近的雨雪冰冻天气，导致部分列车停运，怎么退票？如果临时有事退订机票，或者机票买错了，需要改签或退票，怎么收取手续费？收多少才合情合理？来听听专家的解读，看看他们如何为你支招。

# 旅途的烦恼怎么破



2月3日，家长带领小朋友在北京丰台站排队检票。新华社

## 烦恼·飞机票

### 机票1800元，退票费1500元 机票免费退改为何这么难？

长期以来，机票退改难、退改贵问题饱受诟病，相关规定的推出，让很多旅客期待机票退改的“烦心事”能少一点，体验更好一点。然而，记者调查发现，机票免费退改难的顽疾仍然存在。

以南方航空公司为例，在黑猫投诉平台上，近一个月的投诉量为912起，很多投诉涉及错购机票被收取高额退票费，一些具有最终解释权的“公司规定”仍在给不少人的春运添堵。

#### “两小时内发现”有多少人能做到

一名旅客投诉，她在南航App购买了2月20日从北京飞往揭阳的机票，发现买错日期后，重新购买了2月19日的机票。此后，通过南航App人工客服和官方电话反映诉求，要求免手续费退掉2月20日的票。但客服回复称，其不符合免费退票的条件。

反复交涉后，客服说免费退票“须在购票后发现错误的两个小时内申请退票”，这是“公司规定”，最终南航“按公司规定”收取了340元的退票手续费。

2018年中国民航局《关于改进民航票务服务工作的通知》明确，航空公司要为旅客错购机票(例如姓名书写错误、重复购票等)提供免费补救措施。在界定旅客错购情形时，应当把握合理且包容原则，对于航空公司无法证明旅客非错购情形的，均应视为错购，并提供免费退票等服务。

这名旅客认为，航空公司在界定错购情形时，没有落实“合理且包容”的原则。而且，航空公司没有证据证明她不是错购机票，却不将其视为错购的情形。种种做法违背了民航局的文件精神。

客服说免费退票“须在购票后发现错误的两个小时内申请退票”，这是“公司规定”，但没有任何渠道查到这个规定，这名旅客质疑，“这个规定为什么不向公众公开？”有几个人可以在那么短的时间内发现买错机票？

#### “机票1800元退票费1500元”

一名旅客投诉，她准备购买1月13日从墨尔本飞上海的南航机票，由于看错了时间，错买成1月30日的机票。她在1月1日发现错误，立刻联系航空公司要求退票。距离1月30日提前一个月，不会影响机票销售，但航空公司仍要收取她约1500元的退票费，而她的机票全额仅1800元人民币。后续她选择改签，在多次沟通后，依然补了960元的高额改签费。

民航局《关于改进民航票务服务工作的通知》明确，航空公司要合理确定客票退改签收费标准，要制定机票退改签收费“阶梯费率”，即根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的梯次收费标准，不能简单规定特价机票一律不得退改签。

相关专家表示，民航局规定中的“合理的梯次收费标准”没有细化，使得航空公司出于自身经济利益考虑，往往遵循“机票折扣越高，退改签收费比例越高”的规则，制定了实际上不合理、不公平的收费标准。

#### “符合一定条件”成“一定不符合条件”

一名旅客投诉，1月19日早晨，他通过微信小程序购买了南航联程机票，从深圳中转北京飞往大庆。但3个小时后，发现日期和乘客都选错了，就赶紧拨打客服电话，但一直打不通，提示坐席繁忙。

1月20日，他急匆匆开车80多公里，到深圳宝安国际机场的南航柜台处理退票事宜。但客服态度强硬，说按公司规定，他不符合免费退票的条件，2200元的机票只能退900多元，“平白无故吃掉1200多元”。双方争执了一个小时，也没解决问题。

近日公布的《关于调整南航客票退改规则的公告》明确：进一步扩大误操作免费退改范围。针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误，以及误操作导致重复购票等情况，符合一定条件下可给予免费办理错购客票退票。

很多旅客投诉反映，新规中“符合一定条件”是个模糊地带，“一定条件”到底是什么条件，航空公司没有公布，“最终解释权”保护着公司的利益，却没有考虑旅客权益，规定中的“符合一定条件”，在旅客面前，多数成了“一定不符合条件”。

2月2日，南航书面回复记者，针对退改条款不细致的问题，将结合旅客投诉情况，及时改进。

#### 预订“机票+酒店”套餐无法退改机票

“1200元机票钱一分不退，只退燃油基建费和订酒店的钱。”在新疆乌鲁木齐工作的吴女士向记者反映，自己1月14日花1601元在某在线旅游平台预订了“机票+酒店”套餐后想要取消订单，却发现1200元机票费用不能退，她觉得非常不合理。

1月14日，吴女士通过某在线旅游平台购买了一张1月24日从乌鲁木齐飞往深圳的海航机票，途经兰州中转，附带到达深圳当晚的酒店住宿费用，价格共计1601元。1月16日，距起飞时间还有8天，吴女士在平台上申请了退订机票。

然而，吴女士点击退票后，订单页面跳出的退款明细着实让她吃了一惊：“1200元的机票一分钱都不给退，只退401元！”随后，吴女士立即联系平台与航空公司的客服人员，被告知其订单不可改签，“票款不退”。

“我订票时，根本没看到不能改签、不退机票钱的提示，只是因为到深圳时太晚了，图方便才订购的配套酒店。”吴女士十分不解，“以前如果临时有事退订机票，平台或航空公司都是按照阶梯式标准扣除手续费的。”

随后，吴女士在其他订票平台搜索了同一家航空公司、同路线、同时间、同时包含机票酒店服务且价位同为1000余元的航班，订票页面的退改规则均显示：退票遵循阶梯式手续费率。“按照相似航班的退改规则，我1月16日当天退票应收取326元的手续费，而非扣除1200元的机票费用。”吴女士说。

“平台和航空公司表示，他们已经提示机票不能退。但是，这种对消费者有重要影响的条款不应该弹窗或者加粗提示吗？而且，即便提示了，这样的条款真的合理吗？”吴女士提出了疑问。



合肥机场，东航工作人员正在机坪铲雪。东航供图

#### 专家解读

##### 机票退改规则要公平合理

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，机票退改规则要公平合理，而且要以有效方式告知消费者。尤其是一些跟消费者有重大利害关系的信息，要以显著的方式进行提示，充分保障消费者的知情权。如果因为航空公司或平台没有履行应尽义务导致消费者权益受到损害的，消费者有权要求赔偿。此外，航空公司和平台都要畅通消费维权渠道，可以考虑制定阶梯式退票收费规则，或者设置订票“半小时犹豫期”，以免给误操作的消费者造成不必要的损失。

“现在出行方式选择很多，企业只有做好服务，让消费者获得良好消费体验才能获得长远发展。”陈音江说。

有受访专家表示，航空公司“符合一定条件可免费退票”应具体列明是哪些条件，否则下次有旅客购错机票还是无规可依，最终合法维权变为“按闹分配”，谁投诉就给谁解决，谁投诉的力度大就给谁解决的速度快。

业内人士认为，民航服务于广大群众，机票退票规则不能由航空公司单方面拍板。行业主管部门要加强对退改签收费的监管，行业协会要加强行业自律和引导，共同改善民航票务服务工作，保护消费者权益，维护市场秩序。

综合新华社每日电讯、工人日报