

# 网上订票只能通过12306网站

## 切勿相信其他网站掉进骗子圈套

鼠标一点,车票到手,这无疑是今年春运中变化最大的一点。由于网购后,每台电脑都将成为一个出票口,一列定员1500人的列车放票几秒钟就可能被抢购一空,火车票从此进入秒杀时代。那么网上订票有什么窍门或注意事项吗?

### 哪些车次可网络购票?

去年12月23日起,中国铁路客户服务中心(www.12306.cn)开通了“C”、“D”、“G”、“Z”、“T”、“K”、“L”、“A”、“Y”开头的以及

1000至7598的旅客列车售票业务。由于剩下的7601-8998次是面向铁路职工或者沿线居民上班的通勤列车,这意味着可以

网络购票的车次不仅涵盖了有的图定旅客列车,临时旅客列车(L、A字头)、临时旅游列车(Y字头)也被纳入了网售范围。

### 注册时哪些证件有效?生僻字无法录入咋办?

在www.12306.cn网站注册及购票时,可使用的有效身份证件包括:中华人民共和国居

民身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照四种。

姓名中有生僻字用小写的汉语拼音代替。名字是中文和英文组合而成的同样可以。

### 注册时,系统提示身份信息重复怎么办?

申请人在www.12306.cn网站申请用户注册时,如提示身份信息重复而不能被注册时,请重新确认所提供的信息准确、完整。如

果还不能被注册,可能身份信息被别人抢注,旅客可以填写“铁路客户服务中心用户身份核对申请表”,并附本人近照、有效身份证件

正面和背面照片(均为电子版,须清晰特别是面部),以电子邮件形式发送到12306yhhd@rails.com.cn邮箱,处理结果将回复至您的邮箱。

### 可以通过网络购票为别人代购车票吗?

一个有效身份证件同一乘车日期同一车次限购一张车票(但使用同行成年人的有效身份

证件信息为乘车儿童购买儿童票的除外)。但www.12306.cn是可以提供代购服务的,只需要在

自己的信息中添加常用联系人,输入身份证号等相关信息即可。但一笔订单不能超过5张票。

### 网上订票如何退票、改签?

如果订票后没有到车站或者窗口换取纸质车票,则旅客可以在列车开车前直接从网上办

理退票或者改签。如果出票后,则必须持订票者的身份证原件,在车站改签或退票窗口办理。退

款直接打入当时网购时的银行账户内,不退现金。

### 哪些车站可以使用二代证直接检票乘车?

旅客在www.12306.cn网站使用二代居民身份证购票,并且乘车站或下车站都具备二代居民身份证检票条件的,可以使用二代居民身份证原件直接在车站自动检票机办理进、出站检票

手续,无需换取纸质车票。已经换取纸质车票的,只能凭纸质车票办理进、出站检票手续。

目前,京津城际及京沪、沪宁、沪杭、武广、广深高铁本线车站均已具备二代居民身份证检

票条件。旅客在乘车之日的31天内都可以到车站或自助设备上换取报销的纸质车票。胶济线目前还不能拿身份证直接上车,旅客网上订票后需要换取纸质车票。

### 网络购票钱被扣却没订成功怎么办?

春运临近,想通过12306网站购票的旅客数量激增,每天访问量比平时增长数十倍,造成网速延缓,导致银行的支付结果数据没有及时回传至12306网站。而网购如果超时,票额就会重新

返回售票系统,造成票没订上,钱被扣了的现象。

为此,从今年元旦起,中国铁路客服中心将提交订单后的付款时限延长了15分钟,只要在45分钟内付款即可,以减

少支付成功购票不成功现象。铁路部门提醒,旅客如果遭遇超时,可拨打当地铁路局的12306客服电话反映,铁路部门会在15个工作日内将钱退回到旅客账户。

### 网上订票还有其他网站吗?

目前,铁道部授权开通网上订票的仅www.12306.cn一家,别无分号。记者从济南铁路公安处了解

到,目前他们已经受理了几起假网站行骗的案件。骗子通常制作一个钓鱼网站,诱导旅客到假网站订票

汇款。铁警再次提醒,截至目前,铁路客服中心未委托任何其他网站开通网上购票业务。

#### 网上购票步骤

#### 第1步

登录www.12306.cn网站。网站首页提示,“为保障您顺畅购票,请下载安装根证书。”下载安装完毕后,返回首页。注意哦,这个网址后缀是cn,不是com。

#### 第2步

点击购票,用户注册。首次进行网上购票的市民,需要按照页面的提示逐一填写用户名、密码、语音查询密码、姓名、身份证件类型、身份证号、电话号码、电子邮箱地址等基础信息。提交信息表后,系统提示您登录邮箱完成注册激活。

#### 第3步

车票查询。激活后,再登录该网站则可以直接输入用户名和密码,进入“我的12306”。

#### 第4步

车票预订。页面中立即出现订票信息,要求您选择始发站、终到站、发车日期等。输入了购票要求,系统随之列出了所乘的列车余票信息表。

#### 第5步

确认订单。系统要求再次输入姓名、证件号、电话号码等信息进行确认。

#### 第6步

网上支付。所乘座位确定后、订单确认后,订票页面提示需要在规定时间内完成网上支付,否则将视为自动放弃。您可以选择相应的网上银行在线支付,支付成功后,网上订票才算成功。

#### 第7步

办理换票。网上订购成功之后,要到火车站售票大厅的窗口、票务代售点窗口办理换票。

# 电话订票沉寂一年半重出江湖

## 不办理3天以内发车的车票 一次限定一张

为方便广大旅客购票,自2011年12月21日6点起,济南铁路局在山东省境内开通自助语音电话订票新业务,订票号码为95105105。输入有效证件后,每日的6:00-23:00可预订开车前3日外济铁所属车站发售的客票。

同属济南铁路局的河南台前地区拨打95105105时,需加拨区号0531;德州地区属北京铁路局,系统将自动接入北京铁路局自助语音电话订票系统。电话订票通信运营商收取普通市话费,设计的可以同时接入4500线(门)。

订票需要的有效证件是:居民身份证(推荐使用二代身份证)、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照(注:输入身份证号码遇字母“X”时,请按“\*”键代替)。同日期,同车次仅限订1张。当日订票不超过语音提示的规定次数。

订票成功后,电话语音会播放订票单号,请准确记录订票单号,作为取票时重要的信息凭证。旅客通过电话可订全价票、儿童票、学生

票、残废军人票,但不能办理改签和退票业务。成功订票后必须及时取票,超过取票规定日期将自动作废。

其中12点前预订的订单,系统将保留至当日22点前,12点后预订的订单,系统将保留至次日12点前。超过保留期限,订单自动取消。取票时旅客凭订单号及订票时所使用的证件原件(购学生票、伤残军人票时还应提供相应证件)到铁路局所属车站或指定的火车票代售点取票,伤残军人票仅限在车站取票。代取车票时,代办人应出示身份证件原件和订票人的证件原件或复印件,售票员确认登记后方可办理。

“车站取票只对异地票收取5元异地费。在指定代售点取票时,只收取每张5元的客票销售服务费。目前所有代售点都可以取电话与网络订的票。”济铁客运负责人表示。按照取票优先原则,车站设置专用取票窗口,代售点窗口张贴“电话订票取票优先”标志,保证旅客快速取票。

## 怎样通过电话订购火车票?



2011年12月21日起,济南铁路局开通了自助语音电话订票“95105105”,每日6:00至23:00接受旅客电话订票。济南铁路局为此发布电话订票流程,提示电话订票输入身份证号码遇字母“X”时,请按“\*”键代替。值得提醒的是,电话订票不支持3天内的车票预订服务,市民可选择网络购票、自助售票机或窗口买票。

#### 订票流程为:

- 1.拨打95105105。
- 2.根据语音提示输入身份信息和车次信息。
- 3.记录信息。订票成功后,电话语音会播放一个9位数字的订票单号,请准确记录订票单号,作为取票时重要的信息凭证。
- 4.取票期限。成功订票后,12时前预订的订单,系统将保留至当日22时前;12时后预订的订单,系统将保留至次日12时前。超过保留期限,订单自动取消。
- 5.取票方式。所订车票到车站或火车票代售点办理(残疾人仅限在车站办理)。济南铁路局同时提醒,电话订票号码同样也是仅此一个,千万别被骗子钻了空当。此外,电话订票前,请准备好纸和笔、乘车站和到达站所在城市的电话区号以及规定的身份证件。