

铁路电子客票要来了,咋买票?咋进站?咋报销?

@ 信阳人,这份干货请收好



大图:汪瑛向记者介绍购票信息查询打印终端

小图:乘客打印的购票凭证 本报记者韩蕾摄

信阳消息(记者韩蕾)昨日,记者从信阳车站了解到,信阳东站暂定于12月20日开通电子客票。那么实行电子客票后,旅客的购票、乘车、办理改签退票会有哪些变化呢?记者带着这些问题采访了信阳东站副站长汪瑛,听她来为我们答疑解惑。

17日上午,记者来到信阳东站,在售票大厅、候车厅的进站口位置都放置了购票信息查询打印终端,在进站口放置了旅客检票操作终端,而自助购票机上也多了取报销凭证、优惠资质绑定、购票信息单等多个选项。

“信阳东站计划于20日开通电子客票。实行电子客票后将大大节省旅客购票、进站的时间,方便快捷。”汪瑛说道。

电子客票购买须知

实行电子客票后,旅客可以通过12306官方网站或手机官方客户端购票,可直接查询或自行下载、打印购票信息单;或者通过人工窗口、自动售票机购票,铁路联网代售点可现场打印购票信息单并当场核对,不再打印纸质车票。同时,旅客可通过购票网站、手机客户端、购票信息单、手机短信以及扫描报销凭证上的二维码等多种途径来获取座位号。

而旅客在购买电子车票后,现场打印的购票信息单仅作为旅客购票的信息提示,不作为乘车凭证。旅客如需接收购票信息和列车运行变更信息,可在购票时登记手机号码。

“如需报销凭证,旅客可于开车前或乘车日期之日起30日内,凭购票时使用的有效身份证件原件,到车站售票窗口、自动售票机打印。”汪瑛说,“超过30日的,可在购票60日内联系铁路12306客服中心办理。需要注意的是,电子客票报销凭证作为国家税务部门认证的有价票据,只能

办理一次。”

退改签办理有变化

“以前在售票窗口买票,想要退票或者改签,就必须到售票窗口办理。实行电子客票后,这种情况将有所改变。”汪瑛告诉记者,电子客票的实行实现了线上线下互交叉,如果在窗口购票的时候使用电子支付方式,并未换取报销凭证的,也可以通过12306网站或者手机APP办理改签退票手续,“网络购票电子支付的旅客,开车前25分钟可通过12306网站或开车前在车站指定窗口办理改签、退票手续。”

“不过,使用现金方式购票的旅客,就必须到车站指定窗口办理改签、退票手续。”汪瑛说,“已经打印了报销凭证的旅客,也必须去售票窗口办理退票、改签。”

“建议旅客在行程结束后再打印报销凭证,以防行程发生改变办理退改签业务后,只能到人工窗口领取新的报销凭证,从而带来不必要的麻烦。”汪瑛说。

进站乘车更加快捷

“实行电子客票之后,旅客可以使用第二代身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证等可机器识读证件购票的旅客,凭购票时所使用的乘车人有效身份证件,可自助进行进出站检票手续,方便快捷。”汪瑛说,“使用不可自动识读证件的,需‘持证’通过人工通道完成实名制验证、进出站检票等手续后进站乘车。”

同时,在12306官方网站(含“中国铁路12306”手机APP)注册用户且通过12306手机APP成功完成人脸身份核验,购买电子客票后可凭12306手机APP生成的动态二维码,直接通过车站自动检票闸机办理进、出站检票手续。

“实现电子客票之后,减少了旅客取票、插票等环节,进站速度更快。”汪瑛告诉记者,在对于即将

到来的春运,电子客票的实行大大节约了旅客的时间。

那么如何确认发到站是否是开通电子客票呢?汪瑛告诉记者,在网站或者APP上购票时,如果两站之间的箭头上出现身份证标识,证明两站都已经开通电子客票,系统会自动识别为电子客票。售票窗口购票时,如果两站都实行了电子客票,也自动识别为电子客票。如果始发车站启用了电子客票,但是目的地车站没有启用电子客票,旅客刷身份证进站时,会有提醒,旅客需在自助终端或者人工窗口取出纸质车票。

特殊人群购票有对策

眼看快到寒假了,学生购票的需求量增大,那么实行电子客票后,如何购买学生票呢?

“学生需要每学年办理一次优惠资质核验。在办理核验时,学生需要到车站的售票窗口或者自动售(取)票机办理身份证及优惠证件的核验手续。”汪瑛告诉记者,“为了方便信阳地区的学子以及推广电子客票,我们已经对信阳地区的高校进行了走访,并且提供上门服务,统一对学生优惠资质的核验,集中办理购票,这样方便学生后续进站乘车。”

而残疾军人只需在首次购买电子客票前办理一次本人居民身份证件与残疾军人优惠证件的核验手续,之后便不需要再进行核验。通过核验后,即可凭身份证办理实名制查验和进出站检票。购买儿童票,可以使用儿童自己或者成人的身份证进行购票,购票之后需要通过人工通道进行检票进站。

“对于不会或者不经常在网上进行购票的旅客,依然可以去人工窗口购买车票,只是实行电子客票之后,人工窗口给乘客的不再是纸质车票,而是购票信息单。之后,乘客可以拿着有效身份证件进站乘车。”汪瑛说。

志愿服务 演绎“小城大爱”

本报记者 韩蕾

对于市车站区域管理办公室学雷锋志愿服务站的志愿者们来说,每天都是“新鲜”的,因为他们会遇到不同人,帮助不同的人。指路、倒水、送老人回家……他们在用实际行动演绎着“小城大爱”。

“这个月初,我们帮一位70多岁的老太太找到了她的家人。”近日,在采访中,该志愿服务站志愿者闫涛告诉记者,12月3日晚上,一位老人来到了市车站区域管理办公室学雷锋志愿服务站的门前,志愿者在与老人聊天中得知,“老太太与家人发生了口角,想来火车站散散心,谁知转着转着就迷了方向,记不起来时的路,也记不起自己从哪里来的,说自己从广州来的。”

随后,志愿者打电话报警,在派出所里,老人慢慢想起了一些事情。“老人说他跟大儿子住在一起,女儿在广州,所以之前问她从哪里来的,老人才会说从广州来的。”闫涛告诉记者,老人告诉大家大儿子在宝石桥中石化上班,于是他带着老人,跟随民警一起去宝石桥寻找老人的大儿子。

“其实老人的儿子是在楚王城中石化,但是在宝石桥中石化我们打听到了老人儿子的电话,便打电话让他来把老人接走。老人回到家已经是晚上8点多多了。”从老人求助到老人回家,历经两个多小时。直到老人平安到家,闫涛的心里才松了一口气,“其实,我们遇到的求助很多,但是我觉得只要能帮到求助者,花再多时间也值得。”

送老人回家只是市车站区域管理办公室学雷锋志愿服务站每天服务大众的一个缩影。该志愿服务站地处信阳站站前广场上,南来北往的人都能看到它,是名副其实的“窗口”服务站。服务站内,每天都有两名来自车站办“文明使者”志愿者服务队的志愿者在此值班,服务站配备了医疗工具箱、修理工具箱、雨伞架、阅报栏等设备及用品,并整理、收集旅客出行乘车指南、医疗机构信息、旅游指南等资料,为有需要的旅客提供全方位服务,定点开展信息咨询、客流引导、指路引路、茶水供应等,不仅展示了志愿者的良好形象,也推进了我市文明城市创建工作。

声明

●兹有信阳市浉河区诚意广告经营部营业执照正、副本(统一社会信用代码:92411502MA44YF5222),因不慎丢失,特声明作废。

●兹有信阳锦绣驾驶员培训有限公司营业执照副本(统一社会信用代码:9141150032673467XD),因不慎丢失,特声明作废。