

## 开售即秒光？抢票软件成功概率更高？ 铁路12306回应来了

日前，铁路12306系统已顺利度过春节前车票售票高峰，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9天的情况看，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。

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，有的旅客表示可能自己手速快，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，铁路全部运力已投用，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完后，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”让旅客多付费用，“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。



2月5日，旅客在北京北站候车。

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？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5日，杭州东站工作人员护送一名行动不便的老人登车。

### 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。

## 雨雪冰冻天气，列车停运怎么办？别急！ 线上线下都可办退票

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（已打印报销凭证的旅客需携带报销凭证），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，而未办理的补票除外）。

据新华社、央视新闻、《重庆晨报》等

