

中秋国庆假期火车票秒光？

12306 回应:未买到票的建议候补

据了解,今年铁路中秋国庆黄金周运输自9月27日开始,至10月8日结束,为期12天。9月13日,铁路12306开始发售中秋国庆黄金周火车票。但在抢票过程中,有网友吐槽系统显示余票充足,但是仍需排队购买,也有人怀疑是第三方软件“作怪”。12306 客服是怎样回应质疑的呢?

抢票怎么会这么难!

9月14日,中秋假期临近,不少网友提前加入抢票大军,开始抢购9月28日的火车票。

抢票过程中,有网友吐槽系统显示余票充足,但是仍需排队购买,“前方排队711人”;还有网友质疑,第三方软件抢票是不是占了普通用户的“坑位”。

对此,12306 客服表示,余票充足仍需排队是由于同一时间点下订单的用户过多。12306 开启售票时间固定,不会针对第三方软件提前售票。

对于没有买到票的用户,客服表示,今年抢票较往年确实更难些,建议立即加入候补,等待其他用户改签或退票。

此外,乘客人数较多的情况下,高铁动车也有可能由8节车厢改为12节车厢的情况,候补购票可以更快买到票。

12306 候补购票成功率达75%

对于中秋、国庆假期,部分热门车次车票是否会出现秒光等问题,国铁集团进行了回应。

1. 假期客流高峰,运力是否有保障?

答:针对今年中秋、国庆假期客流高峰,铁路部门将科学调配运力资源,加大运力投放,全国铁路实行高峰运行图,日均旅客座席能力预计较2019年同期增长18.5%。主要采取以下措施:一是延长黄金周运输期限,前后达到12天,运输期限超过历年黄金周。二是增开跨铁路局集团公司的直通旅客列车320列,其中动车组214列(含200列夜间高铁),普速旅客列车106列。三是采取动车组重联运行、普速旅客列车加挂车厢等方式,增加热门方向旅客座席,进京、进沪、进穗方向原则上满轴或满编组运行。四是各铁路局集团公司根据铁路12306售票数据,灵活增开管内旅客列车。

2. 如果出现突发大客流,铁路部门如何应对?

答:铁路部门在全国主要枢纽节点储备了热备动车组、普速旅客列车车辆以及乘务人员,数量不少于“五一”小长假,一旦出现突发客流,随时可以上线运行,满足旅客出行需求。

3. 购票有何小妙招?

答:铁路部门预计,今年中秋、国庆黄金周售票高峰预计会出现在9月15日,当日发售9月29日假期第一天的车票。预计北京、上海、南京、苏州、天津、广州、深圳、成都、西安等城市都将会成为旅客出发和到达的热门地区。另外,杭州将在黄金周期间举办亚运会,也将成为高铁出行的热门目的地。

4. 中秋、国庆假期,部分热门车次车票是否会出现“秒光”的现象?为什么会出现这种情况?

答:黄金周期间旅客出行需求“扎堆”,造成局部地区和时段运能紧张,尤其在部分热门方向的线路上,一些始发、终到时间更为适宜,全程旅行时间更短的列车,更是许多旅客的首选出行方案。当这些列车车票起售时,由于其受



旅客准备登车。(新华社发)

广大旅客的关注度非常高,旅客朋友会选用12306网络购票、手机App、车站窗口等各种售票渠道快速“抢票”,可能会出现“秒光”现象。

5. 为什么同一列车12306售票系统显示有全程票、长途票,却没有半程票、短途票?

答:铁路部门会把长途列车的票额,优先满足从始发站乘车到终点站的长途旅客,实现运力资源利用的最大化。当然,也会兼顾短途旅客需求,在长途票额充足时,会根据客流需求变化动态调整票额投放,自动分时段将部分票额转移到沿途各站,满足短途旅客购票出行需求。

6. 铁路12306候补购票功能运行情况如何?如何能增加候补购票成功的机会?

答:铁路12306候补购票功能运行稳定,候补兑现成功率达到75%以上。旅客通过填报多个“日期、车次、席别”组合的候补订单,延长候补兑现时间,可增加候补成功率。

7. 铁路12306放票时间如何安排的?

答:火车票预售期为15天(含当天),但每个车站的起售时间是有差异的,例如北京西站、南京南站为8:00,广州南站为10:00,上海虹桥站为13:30。旅客朋友使用“铁路12306”官方App中的“起售时间”查询功能,可以查询到指定车站的起售时间。

8. 铁路12306试点的在线选铺功能运行情况怎么样?如何保障老人优先分配下铺?

答:今年6月份,12306开始试行在线选铺服务,目前已经覆盖230趟旅客列车,运行情况良好。在线选铺服务提供了普速列车软卧、硬卧和动车组软卧、一等卧、二等卧等铺别的选择,这些铺别涵盖了不同层次的需求。同时,铁路

12306仍然坚持对60岁以上老人等重点旅客优先分配下铺。

9. 客流高峰时旅客买不到直达票该怎么办?

答:客流高峰期若无法买到直达车票,旅客朋友可采用购买联程票,通过分段乘车的方式满足出行需求,铁路12306将根据旅客出行需求和余票情况,智能推荐有余票的中转换乘方案,供旅客选择。为方便旅客中转换乘,铁路部门目前已在100个主要车站设立了站内中转换乘便捷通道,安排车站工作人员做好引导服务,旅客无需出站即可进入候车室候车,有效缩短了中转换乘时间。

10. 通过第三方网站买票是否存在一定风险?

答:铁路12306从未授权任何第三方平台发售火车票。第三方平台在旅客购票过程中会保留用户信息,不仅有附加费、捆绑销售服务等“陷阱”,还可能存在个人信息泄露风险。请广大旅客一定要通过铁路官方渠道购票,认准12306官方网站www.12306.cn和“铁路12306”官方App。

11. 针对车上一些不文明行为,铁路部门将如何处理?

答:铁路是大众化的交通工具,需要广大旅客朋友共同维护文明有序、温馨舒适的出行环境。但是,也有个别旅客存在不文明行为,比如在动车组列车运行中出现吸烟、霸座、大声喧哗等现象,严重影响了其他旅客的乘车体验,有的甚至危及列车安全运行,触犯法律法规。中秋、国庆黄金周假期,我们将通过站车广播视频,加大宣传引导力度,积极倡导文明出行,努力营造良好出行环境。对于一些不文明行为,将及时劝阻。特别严重的,我们将依据相关规定纳入铁路征信系统的失信名单。

□央视

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。

