



铁路互联网(电话) 购票实用指南

《铁路互联网(电话)购票实用指南》编委会◎编著



网上购票



电话订票



列车时刻



票价信息



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



网上购票 电话订票



铁路互联网(电话) 购票实用指南

《铁路互联网(电话)购票实用指南》编委会◎编著

图书在版编目(CIP)数据

铁路互联网(电话)购票实用指南/《铁路互联网(电话)购票实用指南》编委会编著. —北京:中国铁道出版社, 2012. 1

ISBN 978-7-113-14049-6

I. ①铁… II. ①铁… III. ①铁路运输—客车票—售票—指南 IV. ①U293-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 261507 号

书 名:铁路互联网(电话)购票实用指南

作 者:《铁路互联网(电话)购票实用指南》编委会 编著

策 划:郭 宇

责任编辑:张艳霞 编辑部电话:010-51873457

封面设计:王 岩

责任校对:张玉华

责任印制:李 佳

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

版 次:2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷

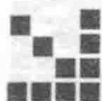
开 本:787 mm × 1 092 mm 1/32 印张:6 字数:148 千

书 号:ISBN 978-7-113-14049-6

定 价:12.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。



前言

FOREWORD

火车是目前我国旅客出行的主要交通工具。每到节假日,尤其是春运前后,火车站以及各个火车票代售点总是人满为患,一票难求成了旅客们最为苦恼的问题。铁路部门为此一直在努力为广大旅客提供更加便捷、快速的订票、购票方式。

经过长时间的努力,终于实现了网上购票和电话订票,很大程度上解决了多年困扰旅客的买票难题。铁路部门正尽力将这两种订票方式覆盖至全国各地,实现不管旅客身在何处,只要动一动手指、点一点鼠标就能轻松订票。

本书针对网上购票和电话订票的实际操作和可能会遇到的问题,进行了较详细地说明。

目 录

CONTENTS



第一部分 网上购票指南

网上购买火车票,请认准 www.12306.cn/3

12306网站网上购票须知/16

网上购票实操技巧/24

网上购票常见问题/27

第二部分 电话订票指南

电话订票须知——普通订票和简易订票的区别/39

电话订票五个步骤/39

如何成功拨打订票电话/40

如何取票/41

电话购票常见问题/42

附录 互联网售票车次信息

全国主要车站互联网售票车次目录/43

互联网售票列车时刻及票价/75

第一部分

网上购票指南

根据铁道部最新安排,2011 年底前会对 G, C, D, Z, T, K (K1—K500) 列车推行互联网售票,从此火车票也能像飞机票一样,通过网络购买了,您只要轻点一下鼠标,就可以通过网络轻松买到火车票,旅客们一直盼望的事情终于得到实现。

本部分着重介绍了网络购票的步骤及注意事项,帮助新手们更加顺利地买到火车票。

本部分重点



网上购买火车票,请认准 www.12306.cn

12306 网站网上购票须知

网上购票实操技巧

网上购票常见问题

权威指导



技巧

特别方法,特别介绍快速成功网上购票指南

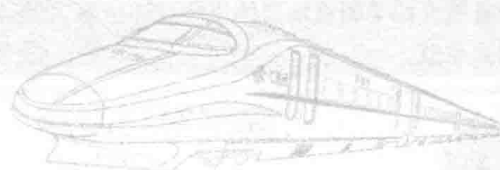
提示

专家提醒注意,如何快速操作,避免上当受骗

问答

专家为网上购票者答疑解惑

第一輯 台灣土庫票對照



附錄：台灣鐵路基本資料

一、路線

公里

公里

公里

台灣鐵路總局

网上购买火车票,请认准 www.12306.cn

到目前为止,中国铁路客户服务中心唯一授权的网站是 www.12306.cn,请记住是.cn,而不是.com,铁路部门目前没有授权其他任何网站开展类似服务,因此各位在订票时一定要认真确认,以免进入钓鱼网站,造成财产损失,耽误了行程。大家可以通过以下几种方式搜索网站页面。

(1)可以通过在百度搜索“12306”,选择“铁路客户服务中心”,进入网站的主页面。

Baidu 百度

新闻 网页 贴吧 知道 MP3 图片 视频 地图 更多▼

12306

百度一下

铁路客户服务中心

www.12306.cn/ 2009-12-22 - 百度快照

95105105 火车票 12306 网上订票 电话订票 火车票订票电话 12306...

95105105火车票预订网提供12306网上订票和电话订票流程、火车票订票电话,12306余票查询、票价查询、列车时刻查询、代售点查询,95105105深圳订票电话,北京订票电话,上...

www.95105105.com/ 2011-12-8 - 百度快照

铁路客户服务中心

关于我们 | 网站声明 版权所有 2008-2015 铁道部信息技术中心 中国铁道科学研究院 京I

CP备10009636号 ...

www.12306.cn/mormhweb/kyfw/ypcx/ 2011-8-2 - 百度快照

(2)可以通过谷歌搜索“12306”,选择“铁路客户服务中心”,点击进入主页面。

Google

12306

搜索

搜索 19,600,600 条结果

高级搜索

所有结果

图片

视频

新闻

铁路客户服务中心

为保障您顺利购票,请下载安装根证书。全路旅客列车互联网售票系统调试正在进行中,给您带来不便,请谅解。中铁快运 哈尔滨铁路局 沈阳铁路局 北京铁路局

www.12306.cn/ - 网页快照 - 类似结果

铁路客户服务中心 客运服务
列车时刻 行知办网站

➡ 点击【注册】。

➡ 点击【同意】。

- (2) 服务不会中断。
(3) 服务的安全性、及时性、完整性和准确性。
(4) 服务所涉及相关方的服务。
(5) 您从本网站获取信息或服务的意见或建议。

7. 网站链接

本网站包含有链接的第三方网站。这些链接将为用户提供方便。本网站无法就所链接的第三方网站的内容或可用性予以控制或为其负责。如果您决定访问任何与本网站相链接的第三方网站, 则您完全自行承担相应风险和责任。

8. 保密

您同意保障和维护本网站的利益, 并承诺您或第三人使用您的用户资料造成本网站或任何第三方的损失或损害的赔偿责任。

9. 知识产权

本网站所有内容和资源的版权归本网站所有(除非本网站已标明版权所有人), 页面所有信息受《中华人民共和国著作权法》及相关法律法规和中国加入的所有知识产权方面的国际条约的保护, 未经本网站事先的书面许可, 任何单位或个人不得就本网站上的相关资料以任何方式, 在网文字或全部或局部复制、修改、传播、发布、交流或分发, 或利用本网站上的相关资料进行其他商业用途的运营。否则本网站将追究相关法律责任。

10. 法律适用和管辖

本服务受中国之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律。若您使用本网站所导致的争议, 您同意接受本网站注册地人民法院的管辖。本网站享有对服务条款的最终解释权与修改权。

[打印](#)
[不打印](#)

➡ 填写个人信息。

基本信息 (* 为必填项)

用户名:		* 必填, 由字母、数字或“_”组成, 长度不少于6位, 不多于30位
密码:		* 必填, 不少于6位字符
密码确认:		* 必填, 请再次输入密码
语音查询密码:		* 必填, 语音查询密码为6位数字
语音查询密码确认:		* 必填, 请再次输入语音查询密码
密码提示问题:		
密码提示答案:		
验证码:	6QHJ	* 必填, 看不清, 换一张

详细信息 (* 为必填项)

姓名:		* 必填, 请填写真实姓名, 以便购买车票(主辅字请用大小写拼音) (填写说明)
性别:	☒ 男 ☐ 女	* 必填
出生日期:	1970-01-01	
国家或地区:	中国 CHINA	* 必填
证件类型:	二代身份证	* 必填
证件号码:		* 必填 (填写说明)

联系方式 (* 为必填项)

手机号码:		* 必填, 请正确填写手机号, 以便正常接收铁路客户服务信息
固定电话:		
电子邮箱:		* 必填, 请正确填写常用邮箱地址, 默认使用邮箱接收铁路客户服务信息
地址:		
邮编:		

注：“*”标记的是必须填写的内容，如果填完此页面却无法提交，则需要检查一下是否有必填的项目没有填写完整，或者有选项填写错误。

如果需要购买学生票，则需要对下面的旅客类型进行选择。

附加信息

旅客类型：	学生	*	必填
学校所在省份：	北京	*	必填
学校：	简码/汉字	*	必填
院系：			
班级：			
学号：		*	必填
学制：	4	*	必填
入学年份：	2001	*	必填
优惠卡号：			
优惠区间：	简码/汉字	至	简码/汉字
* 必填，填写与学生证一致的优惠区间			
注：优惠区间至少输入2个简码或汉字。			

在互联网购买学生票后，须携带购票时所使用的有效身份证件、附有“学生火车票优惠卡”的学生证（均为原籍的车站售票窗口或铁路客票代售点换取纸质车票后乘车。

提交注册信息

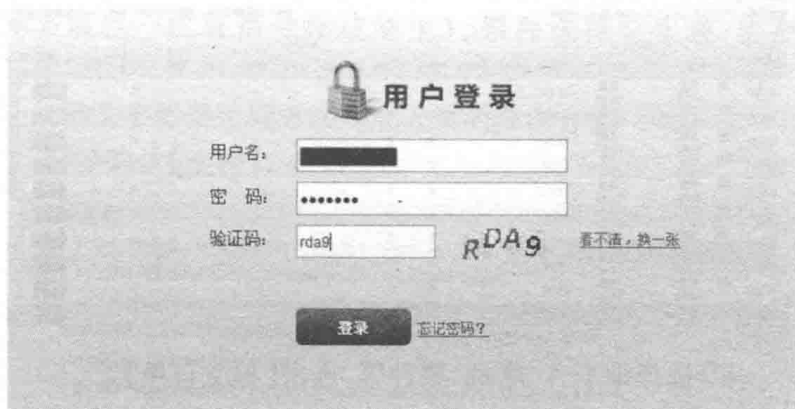
➡ 点击【提交注册信息】。

提交完注册信息后，需要登录之前所填的电子邮箱，然后对账号进行激活，激活后，就可以使用账号进行登录了。

➡ 点击【登录】。

列车时刻表查询	正晚点查询	客票代售点	铁路旅程规划	注册	登录	我的12306
				使用须知	常见问题	相关规定
主站						
出发站	目的地：简码/汉字	出发日期：2011-12-09	出发时间：00:00~24:00			

⇒填写用户名、密码及验证码,然后登录。



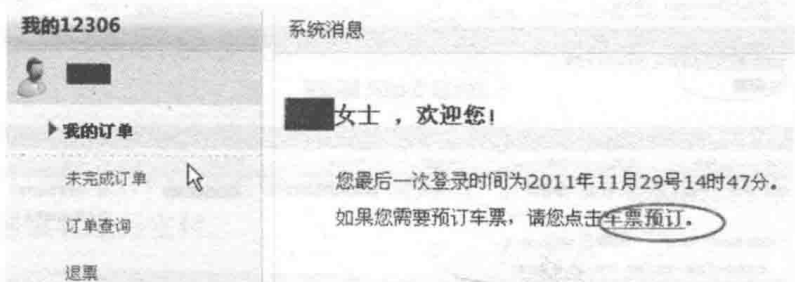
 **用户登录**

用户名:

密 码:

验证码: R D A g 看不清,换一张

⇒点击【车票预订】。



我的12306

 [Redacted]

▶ 我的订单

 未完成订单 

 订单查询

 退票

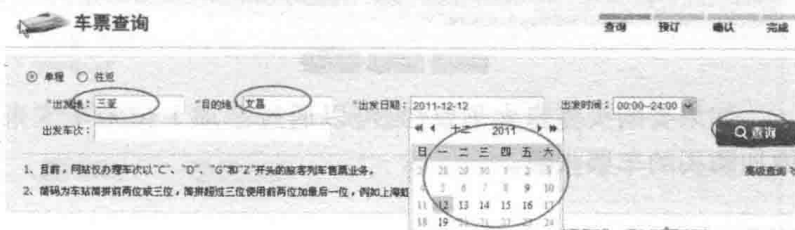
系统消息

[Redacted]女士, 欢迎您!

您最后一次登录时间为2011年11月29号14时47分。

如果您需要预订车票, 请您点击[车票预订](#)。

⇒选择出发站和目的地,以及乘车日期,点击【查询】。



车票查询 查询 预订 确认 完成

☒ 单程 ☐ 往返

"出发站": 三亚
 "目的地": 文昌
 "出发日期": 2011-12-12
 "出发时间": 00:00-24:00

出发车次:

1. 目前,网站仅办理车次以"C"、"D"、"G"和"Z"开头的旅客列车售票业务。

2. 请购为车站简拼前两位或三位,简拼超过三位使用前两位加最后一位,例如上海虹桥为SHH。


12
2011
12

日	一	二	三	四	五	六
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22

⇒选择想要乘坐的车次,点击【预订】。

出发日期: 2011-12-12 三至—文昌(共 21 趟列车)

青 代表童票无座 *无* 代表票已售完 *—* 代表无此席位

车次	查询区间		历时	余票信息											购票
	发站	到站		商务座	特等座	一等座	二等座	高级软卧	软卧	硬卧	软座	硬座	无座	其他	
Q7303	三至	文昌	01:25	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	06:25	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7303	三至	文昌	09:01	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	10:16	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7303	三至	文昌	11:01	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	11:42	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7303	三至	文昌	12:21	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	13:11	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7303	三至	文昌	14:07	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	14:37	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7303	三至	文昌	15:06	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07
Q7304	文昌	三至	15:56	—	—	有	有	—	—	—	—	有	—	—	19.07

选择乘车人、席别、票种等, 点击【提交订单】。

乘车信息

2011年12月12日 D7304次 三至(07:30开) 文昌(09:01到) 历时(01小时31分钟)

一等座(77.00元)有票 二等座(65.00元)有票 无座(65.00元)有票

以上余票信息随时发生变化, 仅供参考

乘客信息—互联网售票实行实名制, 请准确填写乘车人基本信息

在我的常用联系人中搜索 中文或拼音首字母

☒ ☐

有效身份信息

席别: 第1位 一等座 成人票 证件类型: 二代身份证 证件号码: 手机号码:

☒ 保存为常用联系人

☒ 添加1位乘车人

* 提交订单验证码: gmfq 看不清, 换一张

· 一张有效身份证件同一乘车日期同一车次只能购买一张车票。

· 购买儿童票时, 乘车儿童有有效身份证件的, 请填写本人有效身份证件信息。乘车儿童没有有效身份证件的, 应使用同行成年人的有效身份证件信息; 购票时不受儿童限制, 但购票后、开车前须办理换票手续方可进站乘车。

· 购买学生票时, 须在学校规定乘车人学生证乘车人的学生详细情况。学生票乘车时间限为每年的暑假6月1日至9月30日、寒期12月1日至3月31日。购票后、开车前, 须办理换票手续方可进站乘车。换票时, 不符合规定的减价优惠条件, 或没有“学生火车票优惠卡”的, 不予换票, 所购车票按规定办理退票手续。

· 购买伤残军人(警察)优待票的, 须在购票后、开车前办理换票手续方可进站乘车。换票时, 不符合规定的减价优惠条件, 设有有效“中华人民共和国残疾军人证”或“中华人民共和国伤残人民警察证”的, 不予换票, 所购车票按规定办理退票手续。

返回上一步 取消订单 提交订单

如果要购买多张火车票, 则可以通过添加 1 位乘车人来增加购买的车票张数。

席别: 第1位 一等座 成人票 证件类型: 二代身份证 证件号码: 手机号码:

☒ 保存为常用联系人

席别: 第2位 一等座 成人票 证件类型: 二代身份证 证件号码: 手机号码:

☒ 保存为常用联系人

☒ 添加1位乘车人

➡选择学生旅客(前提是你注册过的旅客类型是学生,乘客信息一栏有括号标注学生),票种选择学生票,提交订单。

购买多张学生票方法与成人票的操作方法一样。

➡确认【支付】。

温馨提示

1、席位已成功锁定,请您在30分钟内进行网上支付,否则席位将自动释放给其他旅客。

支付订单倒计时: 29分54秒

2、如果您不需要本座席位,请点击“取消订单”以便于您能在本网站继续购票。

3、本网站收到银行支付成功信息并确认您的购票交易后,将向您邮箱发送订单详情信息,请您稍后登录邮箱查询。您也可以选择短信通知服务(接收短信手机: 接收免费): ☒ 是 ☐ 否

4、请在开车前换取纸质车票后乘车。

注:目前,仅京津城际和京沪、沪宁、沪杭高铁本线动车组列车经停站具备二代居民身份证检票条件。

订单信息											
姓名	证件类型	证件号	发车日期	出发地	目的地	票种	车次	席别	车厘	席位号	票价(元)
■	二代身份证	■	2013年12月12日	三堡	文鼎	成人票	D7304	二等座	02	013	65.00元
欲购: 1张 成功: 1张											总票价: 65.00元

重新购票 取消订单 网上支付

学生票的支付方式和成人票操作过程一样。

➡选择支付银行,如果没有以下银行的网银,则选择中国银联进行支付。


中国铁路客户服务中心


>> 应付金额: 65元

请选择网上银行









下面以中国农业银行为例,进行支付过程的演示。


中国农业银行
 AGRICULTURAL BANK OF CHINA

网上支付中心 2011-12-09 星期五


金e顺
 GOLDEN ONLINE

中文 English

您的账单信息


 铁路资金清算
中心

日期: 2011/12/09

账单号: W2011120907599499

购买商品:

币种: 人民币

交易金额: **65.00** 元

证书客户支付

重要提示:
 您必须安装中国农业银行颁发的证书安全控件才能完成支付,请点击[此处](#)下载并安装证书安全控件。
 安装完成后点击[此处](#)刷新页面进行支付。

证书选择:

帮助信息:
 1. K宝证书客户请将K宝插入USB接口, IE证书(绑定口令卡)客户请确认本机浏览器中已存在网银证书。
 2. K宝证书支付无限额; IE证书支付单笔限额1000元, 当日限额3000元。

支付方式和普通网络购物的方式一样,在此要注意网络环境的安全,以免银行账号被盗取。建议在家中操作,不要在网吧等人员嘈杂的地方进行此项操作。

支付成功后会弹出以下页面。记下订单号,带好相关证明到车站售票口换取纸质车票即可。

完成(单程)

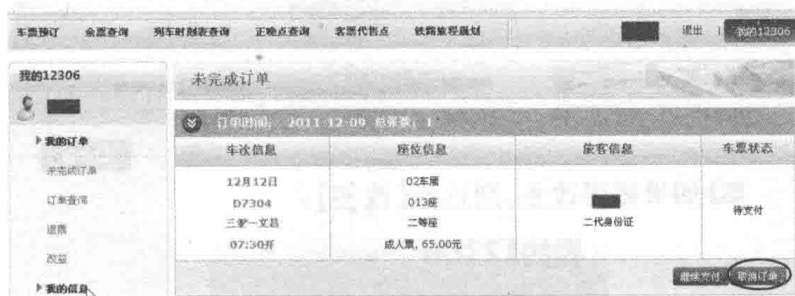
查询 预订 确认 完成

恭喜 您已购票成功! 请您牢记 订单号 E XXXXXXXXXX。

XXXXXXXXXX 请持二代居民身份证原件和订单号于购票后、列车开车前到铁路代售点、车站自动售票机或车站售票窗口换取纸质车票。

➡如果支付遇到问题,则点击【返回未完成的订单】。

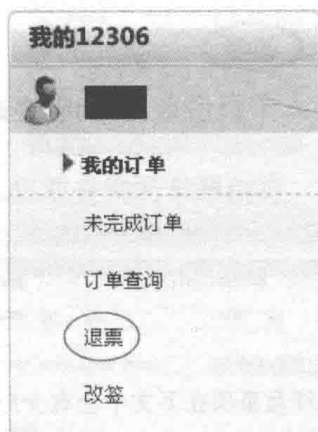
➡返回此页面后,可以看到自己尚未支付完毕的车票订单。如果要继续购买,则点击【继续支付】,然后按照上述步骤进行支付,如不需要购买则点击【取消订单】。



➡如果需要退票,则在登录后,点击【我的12306】。



➡在此选择【退票】。



➡在此输入您将要退的火车票的信息,然后点击查询,找到已订的车票,点击【退票】。

退票

查询日期类型: 按订票日期查询 起始日期: 2011-12-09 结束日期: 2011-12-09

订单号: 车次: 乘客姓名:

Q 查询

➡如果需要改签,则选择【改签】。

我的12306

我的订单

未完成订单

订单查询

退票

改签

➡在此页面输入车票信息,找到需要改签的车票信息,然后填写改签信息。

改签

查询日期类型: 按订票日期查询 起始日期: 2011-12-09 结束日期: 2011-12-09

订单号: 车次: 乘客姓名:

Q 查询

注:退票和改签的注意事项在下文中会有介绍,请仔细阅读,避免耽误您的行程。

如果需要更改个人信息、密码,添加联系人等,可以在此页面完成。