

网购火车票,姓名中有生僻字咋办 儿童票丢失,能不能办理挂失手续

购票高峰将临,洛阳火车站售票人员对购票过程易出现的问题进行了归类解释



□记者 徐翔 通讯员 王红丽

进入8月中旬,随着开学日期的临近,洛阳火车站购票人数呈现上升趋势,预计本周开始,购票高峰期即将来临。20日,记者从洛阳火车站了解到,今年暑运中,部分旅客对于购票,尤其是网络购票过程中的一些规定仍不熟悉,为此,售票人员对购票过程中出现的各种问题进行了归类解释,希望能为您的出行提供帮助。

1 退票时,票证不一致怎么办

【典型案例】7月底,市民张先生到洛阳火车站退票时遇到了难题。原来,车票是张先生的朋友用自己的身份证买的,张先生要退票,必须拿着朋友的身份证才行。可是,张先生的这名朋友当时在外地,一时回不来。最终,通过其朋友传真的身

份证复印件,张先生才得以在开车前将车票退掉。

【解答】洛阳火车站售票员卜五莉表示,自施行实名制售票以来,票证不一致的情况最为常见。所谓“票证不一致”,就是在退票或进站乘车时,持票人携带的有效身份证件与购买车票时所

使用的证件不一致。常见的有,旅客使用护照购买了车票,退票或进站时却使用自己的身份证。

售票人员提醒:旅客一定要记清购买实名制车票时所用的有效身份证件,进站或退票时,随身携带,保证票证一致,以免影响行程。

2 网购儿童火车票,退票、改签时证件不全怎么办

【典型案例】今年暑运期间,火车站售票人员遇到不少旅客咨询如何在实名制下为儿童购票的问题,还有一些旅客因为不熟悉网上订购儿童票的相关规定,取票时证件没有带全,进而对行程造成影响。

【解答】卜五莉说,如果成人旅客带着孩子在售票窗口买票,只需出示成人的二代身份证,就可以买到一张成人票和一张儿童票,退票和改签程序也比较简单,只需持有该成人的身份证就可以办理。

如果从网上为儿童订购火车

票,退票、改签程序就比较复杂。购票时,可以使用同行成人的有效身份证件信息,也可以用乘车儿童本人的有效身份证件信息。

使用同行成人或儿童本人有效身份证件信息购买儿童票的,换取纸质车票时须提供同行成人或儿童本人的有效身份证件原件和订单号码;如儿童未办理居民身份证,而使用居民户口簿所载儿童的身份证号码购买儿童票的,可持居民户口簿原件或车站铁路公安制证点开具的临时身份证明换票。

需要注意的是,儿童票的业

务办理不适用于实名制售票相关规定,如果儿童票丢失了,在车站无法办理挂失手续,所以儿童票一定要妥善保管。此外,成年人不能持儿童票进站,列车上发现成年人持儿童票的,按无票处理。

此外,原则上儿童不能单独乘车。一名成年旅客可以免费携带一名身高不足1.2米的儿童,如果身高不足1.2米的儿童超过一名时,一名儿童免费,其他儿童须购买儿童票。儿童身高1.2米~1.5米的,须购买儿童票,超过1.5米,须购买全价票。

3 火车票丢失后,挂失补办超过时限怎么办

【典型案例】市民王先生在购买实名制车票后,不慎丢失,到窗口办理了挂失补办手续,并重新购买了车票。王先生抵达终点站后,并没有立即办理退票,结果因超时,退票没有成功。

【解答】卜五莉说,如果实名制车票丢失,旅客可在不晚于票面发车站停止检票时间前20分钟到车站售票窗口办理挂失补办手续。办理时,须提供购票时所使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期等,经工作人员确认无误后,须按原车票车次、座位、票价重新购买一张新

车票。

旅客持新车票乘车时,应向列车人员声明,到站前经列车长确认该座位使用正常的,将开具客运记录交给旅客。旅客应在到站后24小时内,凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件办理新车票退票手续。

旅客超过规定时间提出退票的、原车票已经退票的或已经挂失补办的,不办理挂失补办手续。办理退票时,原车票已经改签的按改签后的车票办理挂失补办手续。

4 网购车票,有效身份证件号码输入有误导致取不出票怎么办

【典型案例】7月中旬,一名市民网购了一张火车票。当他来到洛阳火车站取车票时,其提供的有效身份证件信息与网络上的信息不一致,导致系统无法出票。经过工作人员的提醒,他才恍然大悟:原来他在网上购买车票时输入的是自己的姓名,却输入了妻子的身份证号码。

【解答】“网购车票时,对于姓名、有效身份证件号码,一定要反复核对。”卜五莉说,旅客在窗口取票

时,系统有时会提示出错,出现这种情况的主要原因是旅客在网上购票时,订票人将乘车人的有效证件号码输错,或者在购买儿童票时,使用了儿童的身份证号码,但取票时却使用了成人身份证。

遇到上述情况时,请旅客到车站售票厅网购专门的取票窗口咨询办理。

卜五莉特别提醒,姓名中有生僻字的旅客,网上购票时可用小写的汉语拼音代替。

5 网购车票时,同一订单重复支付怎么办

【典型案例】一些旅客由于首次网购车票,在第一次支付后,网站没有作出及时反应,部分市民会乱点按钮导致二次支付,洛阳火车站以及12306热线就接到了不少市民咨询和反映此类问题。

【解答】“由于银行系统故障、网络传送不及时等原因,旅客可能在第一次支付后未收到网站回应的情况下,又点击支付按钮,从而出现同一订单重复支付的情况。”卜五莉

说,遇到这一问题时,请在网站www.12306.cn中找到相关问题的解决附件,下载表格,正确填写相关内容后,将表格以附件方式发邮件至kyfw@12306.cn,铁路相关部门将在核实后,按银行规定将重复扣款返还至您的银行卡。

卜五莉提醒,旅客网上购票时,请耐心等待网站回应,切勿多次点击支付,避免同一订单多次支付。

6 车票区间与证件所标区间不符怎么办

【典型案例】近日,一名大学生拿着自己网购的火车票进站时,被检票人员拦住了,原因是他订的车票区间与学生证上所标的区间不符。最后,这名学生只好退了票重新买了一张。

【解答】“如果学校在北京,学生家在洛阳,那么这个学生就只能购买洛阳至北京的车票,而不能购买洛阳至上海的车票。”卜五莉说,每个学生证上都有一个固定的乘车区间,持该学生证只能买此区间的学生票。

需要注意的是,学生在网上购买学生票,车票的区域必须与学生证上所标区域一致,如果不一致就不能进站,需要退票,然后再买全价票。学生票在改签时只能改签时间、车次,不可改变目的地。

卜五莉表示,每年一到寒暑假,学生旅客随意退票、改签的情况就比较突出,她提醒学生退票时也要出示学生证,否则学生证上面的购票权限就无法恢复,被浪费一次,因此学生购票要慎重。



1. 权威、专业、及时、准确,洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

精彩触手可及

定制 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。
方法 联通用户发送短信712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。