



菏泽迈入火车电子客票时代

□牡丹晚报全媒体记者 文杰

6月20日起,电子客票在全国普速铁路推广实施。实行电子客票后,购票流程和购票证件要求均没有变化。购买电子客票后,旅客可通过互联网退票和改签,进出站检票凭证由过去的“身份证件+车票”简化为持有效身份证件“一证通行”。

乘火车无须取纸质车票

6月23日9点半,菏泽火车站内,旅客朱先生正准备乘K8278次列车到济南出差。“在进站的时候有人脸识别核对,身份证件取代了以前的蓝色纸质车票,机器识别购票信息后就可以进站乘车。”朱先生说,这样“一证通行”的乘车方式十分方便。

十余分钟后,菏泽至青岛K8278次列车即将进入菏泽火车站,旅客开始在检票口前排队。“这趟车是比较热门的车次,从菏泽去济南的、去青岛的旅客大部分坐这趟车。”菏泽火车站客运工作人员告诉记者,未升级电子客票检票设备之前,各检票口需要人工检票。电子客票推行之后,旅客只需将有效证件放在指定位置,核验通过后闸机即开放通

行。因为省去了取票环节,往日熙熙攘攘的取票机前也变得冷冷清清。

为了方便旅客,车站在进站口、检票口和售票大厅都安排了专门的工作人员,引导旅客使用身份证件等快速办理进站、乘车手续。记者在现场看到,开始检票后,只有少数旅客不太熟悉操作流程,多数旅客都能顺利通过闸机。不到五分钟,检票口前的长队全部通过。

“检票很方便,以后出门坐火车拿着手机和身份证就可以了!”刚刚通过闸机的市民徐先生告诉记者,他经常到外地出差,对火车站自助检票闸机比较熟悉,但是在电子客票全面推行之前,仍有许多车站不支持刷身份证进出站及检票,所以他还是习惯性提前取纸质火车票。“以后出差只需带好身份证件,就可以在各个车站顺

利乘车了。”徐先生说。

检票速度提高三倍

据菏泽火车站工作人员介绍,电子客票能够给旅客出行带来极大便利。购票方面,旅客可通过互联网、车站窗口、自动售票机和代售点等各个渠道购买车票,购票流程和购票证件要求均没有变化。购买电子客票后,旅客可通过互联网退票和改签,足不出户即可完成操作。出行方面,进出站检票凭证,由过去的“身份证件+车票”,简化为持有效身份证件实现“一证通行”。

同时,实名制核验、检票、验票更加便捷,闸机检票速度提高3倍左右,检票平均速度由3.8秒/人缩短至1.3秒/人,极大提升了进出站效率,节约了旅客出行的时间成本,而且能够有效防范丢失车票、购买假票等风险。在今年疫情防控期间,电子客票自助退改签、无接触进出站、网上办理返岗务工团体票等优势得到充分体现。

这位工作人员提示,实行电子客票后,在购票、进站乘车、退改签等环节将发生一些变化。在购票环节,旅客通过铁路12306网站(含手机客户端,下同)购票时,可自行打印或下载“行程信息提示”;旅客通过车站窗口、自动售票机购票时,将收到铁路部门提供的“行程信息提示”。行程信

息提示”仅作为乘车提示信息,不作为乘车凭证。

在进出站环节,旅客持居民身份证件、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可自动识读证件时,可凭购票时使用的乘车人有效身份证件原件,通过自助闸机完成实名制验证、进出站检票手续;旅客持户口本等不可自动识读证件时,可凭购票时使用的乘车人有效身份证件原件,通过人工通道完成实名制验证、进出站检票手续。在乘车环节,旅客须按购票信息显示的车厢号和座位号就坐。遇列车工作人员查验车票时,旅客应出示购票时使用的有效身份证件原件。

如需报销尽快领取 报销凭证

旅客如需退票、改签,使用电子支付方式购票且未领取报销凭证的,可直接在铁路12306网站办理;如已领取报销凭证或使用现金购买电子客票,也可先行在

网上办理退票,于180天内到任一车站完成退款等相关手续,一并交回报销凭证。

“旅客如需报销凭证,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(含自动售取票机、代售点窗口)打印;超过30日的,旅客可联系铁路12306客服中心办理。”菏泽火车站的工作人员介绍,为了更加方便办理行程变更手续,铁路部门建议购买电子客票的旅客尽量使用电子支付,如需报销,尽量在行程结束后领取报销凭证。

同时,部分老年人、未成年人及不习惯使用互联网购票的旅客,依然可通过人工窗口、代售点等传统方式购票,购票流程和购票证件要求均没有变化。铁路部门会提供一张载明乘车日期、车次、发到站、发车时间、席位号等信息的纸质凭条帮助旅客乘车。针对一些特殊情况,例如个别旅客身份证件识别出问题,遗失身份证件,凭临时身份证乘车等特殊情况,也会采用人工核验的方式进站乘车。

