



时近年末,一张张小小的火车票,是千万归乡人的牵挂。

几天来,铁路12306手机客户端学生和务工人员预约购票服务先后上线,符合条件的旅客可通过专区预约购买2025年春运期间往返车票。

# 铁路12306上新“售票之变”温暖归途

## 学生和务工人员预约春运车票很方便

### 新功能上线

#### “售票之变”温暖亿万旅客出行

据国铁集团客运部相关负责人介绍,2024年12月12日至2025年2月12日,符合条件的学生旅客可在铁路12306手机客户端“学生预约购票专项服务”专区,预约购买2024年12月28日至2025年2月28日的火车票。

2024年12月15日至2025年2月7日,已通过实名制核验的务工人员可在铁路12306手机客户端“务工人员春运预约购票服务”专区,预约购买2024年12月31日至2025年2月23日的火车票。

“同一账户最多可同时提交3个订单”“每个订单可添加1个乘车日期的5个‘车次+席别’的组合”“最多可为包含本人在内的9名旅客预约”……在开车前17天23时前提交预约购票信息

后,铁路部门将及时分析预约配票的情况,为合理配置运力提供参考,更好满足旅客出行需求。

曾几何时,铁路12306还只是售票平台,每张车票藏着乡愁。近年来,12306不断迭代升级,给予特殊群体特别的关照,让“售票之变”温暖亿万旅客出行。

从支持互联网和手机交易渠道支付,到网络订餐服务上线;从开通畅行会员,到候补购票全面推广;从购票、退票、改签由开车前2小时改为30分钟,到疫情等特殊时期免收退票费、便捷退票;从推广铁路畅行码,在线选铺到购票需求预填、火车票起售提醒订阅、全面推行数字化电子发票……人民铁路,不断回应群众出行新期待,破解旅程“最先一公里”难题。

### 跑出“加速度”

#### 售票在变化,运能也在变化

每秒钟售出1000多张车票;高峰日均访问量达到500亿次量级。铁路12306注册用户累计超7亿,已经成为全球访问量最高、售票量最大、渠道最丰富的票务交易平台,让昔日站前广场彻夜排队的购票长龙彻底成为历史。

中国铁路跑出“加速度”。2024年国庆前夕,中国铁路营业里程突破16万公里。其中,高铁营业里程超4.6万公里,稳居世界第一。

连点成线,织线成网,万里铁道线上,一列列动车组穿梭江南水乡,跨越西北山川,驰骋东北雪原,绘就更多更美的“诗和远方”。

目前,我国“八纵八横”高铁主通道建成运营规模达80%;铁路覆盖全国99%的20万人口以上城市,新时代以来共有145个县结束不通铁路的历史;高铁覆盖全国96%的50万人口以上城市。

从历史经验来看,春运期间特别是高峰时段,在铁路客流高度集中、极不均衡、单向流动等特点的影响下,部分时段、部分车次火车票供需矛盾突出的问题仍然存在。

2025年1月14日,春运将正式启动。一部热气腾腾的“流动史诗”即将开启。路网在延伸,服务在提升,更温暖的出行,值得期待。

### 务工人员体验

#### 开车前16天会有短信通知

12306上线务工人员预约购票服务后,使用体验如何?

常在北京海淀区送单的外卖小哥孙溪灏,在休息之余,从手机上看到了12306预约购票功能上线的消息。他说:“以前得定闹钟抢票,还担心抢不到。这回我直接预约了一张明年1月20日回江西新干的K1453次车票,开车前16天会有短信通知。如果预约没成功,按照正常预售期买票也不迟。”

重庆市彭水苗族土家族自治县居民蔡淮墨的母亲在浙江省金华市务工,15日蔡淮墨就帮母亲预约了2025年1月6日回重庆的票。“母亲使用智能手机不

熟练,提前帮她预约,多一份安心。”蔡淮墨说。

据铁路12306科创中心相关负责人介绍,为保障预约服务平稳运行,12306团队在“务工人员春运预约购票服务”专区推出提前准备,优化资源配置,做好应急处置准备,确保用户体验流畅。

记者在一些地方火车站的售票窗口看到,务工人员在车站工作人员的帮助下预订车票。

“每个订单可添加1个乘车日期的5个‘车次+席别’的组合,同一账户最多可同时提交3个订单。”在厦门火车站,售票员罗芳手把手教在厦门鞋厂打工的重庆人

黄正林在手机上预约购票。成功提交了多个从厦门到重庆北的车票预约组合后,罗芳叮嘱他:“您选择的票,17号系统就会发短信通知您是否预约成功。如果成功了,记得17号23点前完成支付,支付成功才算真正买到票。”

“务工人员群体涉及范围比较广,铁路部门主要通过12306大数据,安排务工人员群体集中出行的部分车次、席别提供预约服务,无需提供证明材料,已通过实名制核验的务工人员如有需求,均可使用预约购票服务,实际上是增加了一种购票选择。”铁路12306科创中心相关负责人说。

### 学生体验

#### 终于不用再卡点拼手速

随着高校寒假临近,许多大学生也开始规划返乡行程,通过12306手机客户端预约车票。针对学生群体,铁路12306手机客户端推出了“学生预约购票专项服务”专区。“终于不用再像

之前一样卡点拼手速,也减少了在第三方购票平台尝试开会员急速抢票、好友助力等方式的困扰。”中央财经大学大四学生杨璞玉说,她提交了3个回河南漯河待兑现预约订单,回家的旅

程又多了一份保障。

在江苏南京,河海大学大一学生朱晏吾16日一早便预约了2025年1月17日回连云港的高铁票。“以前节假日要定时抢票,现在可以预约,体验好多了。”朱晏吾说。

### 更多期盼

#### 希望有更多车次可选,提升预约成功率

在感受预约便利性的同时,一些务工人员和学生也提出了更多期盼:

“现在务工人员只能预约部分车次,希望以后能有更多车次可供选择。”

“希望进一步优化系统,提升预约成功率,为旅客精准匹配车票资源。”

春运期间特别是高峰时段,在铁路客流高度集中、极不均衡、单向流动等特点的影响下,部分时段、部分车次火车票供需矛盾突出的问题仍然存在。

据中国国家铁路集团有限公司客运部相关负责人介绍,铁路部门将及时分析预

约配票的情况,为合理配置运力提供参考,更好满足旅客出行需求。今年除推出学生和务工人员预约购票这一服务外,春运期间铁路部门还将联动企业、地方人社部门开行务工人员专列,为重点人群返乡、返岗提供便利。

文图均据新华社