

预计最高日发送旅客34万 春运增加直通临客81对

12306 客服 24 小时接受查询投诉建议, 专门预留残疾人座位



昨日记者从郑州铁路局获悉,2012年春运方案出台。春运期间,郑州铁路局将发送旅客910万人,同比增长3.2%。其中发送直通旅客594万人,同比增长4.2%;最高日发送旅客34万人,如果按照每人携带一个行李包80厘米厚度,人与人间隔20厘米计算,顺着陇海铁路向东排,从郑州能排到徐州。

晚报记者 李雪

预计2012年春运	发送旅客量	910万人	同比增加旅客量	3.2%
	发送直通旅客	594万人	同比增加旅客量	4.2%
	最高日发送旅客	34万人		
客流高峰期	节前	农历腊月廿五至廿九		
	节后	正月初五至初九,正月十六至二十		

增加直通临客81对,三套方案应对春运

举措

基本方案45对

基本方案45对:节前郑州铁路局共开行直通临客38对,其中该局始发11对;节后共开行直通临客44对,其中该局始发19对。

●节前节后均开行34对:

北京西—襄阳(宜昌东)L9/10次,成都(成都南)—北京西L18/7次,北京西—成都东L19/20次,北京西—成都L21/2次,郑州—广州L31/2次,北京西—安庆L69/70次,北京西—重庆L91/2次,北京西—麻城L93/4次,北京西—重庆L101/2次,上海—西安L128/5次,北京—合肥L131/2次,北京—合肥L161/2次,北京—合肥

L163/4次,北京西—汉口L165/6次,上海—郑州L168/9次,北京西—宜昌东L187/8次,上海—洛阳、西安L190/1次,北京西—洛阳L245/6次,北京西—信阳L253/4次,北京西—南昌L271/2次,成都(成都南)—北京西L278/7次,北京西—安庆L295/6次,北京西—合肥L299/300次,成都(成都南)—北京西L394/3次,北京西—襄阳L399/400次,北京西—长沙—南宁L415/4次,北京—汉口L417/8次,郑州—广州L425/6次,上海—郑州L454/5次,上海—郑州L546/7次,杭州—郑州L562/3次,温州—西安L594/1次,宁波东—洛阳L704/1次,杭州

—郑州L764/1次。

●仅节前开行4对:成都(成都南)—北京西L34/3次,北京西—长沙、广州L43/4次,洛阳—广州东L174/1次,洛阳—广州东L240/37次。

●仅节后开行10对:郑州—乌鲁木齐L27/8次,北京西—郑州(许昌)L43/4次,洛阳—广州西L172/3次,洛阳—广州西L238/9次,郑州—东莞东L262/3次,洛阳—广州西L344/1次,北京西—郑州L355/6次,北京西—洛阳(洛阳东)L397/8次,北京西—汉口、信阳、驻马店L601/2次,郑州—东莞东L866/7次。

预备方案13对

预备方案13对:节前该局共开行直通临客11对,其中始发3对;节后开行直通临客10对,其中该局始发5对。

●节前节后均开行8对:北京西—安康L155/6次,北京西—重庆L603/4次,郑

州(商丘)—东莞东L626/7次,上海、郑州—乌鲁木齐、兰州L666/7次,北京西—汉口L723/4次,北京—合肥L727/8次,郑州—东莞东L786/7次,太原—南京L601/4次。

北京西—汉口L805/6次,北京—郑州L817/8次,郑州—广州东L821/2次,郑州—乌鲁木齐L1027/8次。

●直通临时图定车11对:春运期间,郑州铁路局还将开行直通临时图定列车11对,始发5对。

其中包括:北京西—汉口D615/6次,北京西—郑州D617/8次,上海虹桥—郑州D622/3次,上海虹桥—郑州D686/7次,上海—郑州D692/3次,北京西—汉口Z177/8次,西宁西—

●仅节前开行3对:北京—福州L201/4次,北京西—汉口L639/40次,郑州—广州L1009/10次。

●仅节后开行2对:郑州—东莞东L622/3次,太原—新乡(郑州)L975/8次。

广州T266/3次,北京西—郑州K1179/80次,北京西—东莞东1903/4次,北京西—南昌1907/8次,北京西—汉口1955/6次。

此外,春运期间还有涉及郑州铁路局的5对图定旅客列车将变更区段运行:天津—郑州K332/29次延长至洛阳,遵义—北京西K508次延长至贵阳,大同—赣州K730/1次延长至东莞东,乌鲁木齐—连云港东K1352/3次缩短至徐州,郑州—合肥2194/1次列车延长至杭州。

应急方案12对

应急方案12对:节前该局开行直通临客7对,其中始发1对;节后开行直通临客12对,其中该局始发5对。

●节前节后均开行7对:成都(成都南)—北京西L228/7次,北京—汉口L241/2次,北京西—福州L731/4次,郑州—信阳L815/6次,北京西—汉口L1121/2次,北京—长沙L1123/4次,北京西—兰州L1155/6次。

●仅节后开行5对:上海—郑州L538/9次,

新措

专门预留残疾人座位 优先集中办理学生、农民工团体票

●完善车票实名制 自春运开始起,车票实名制在原有动车实名制的基础上扩大至所有列车,办理车站为动车组列车停靠站、直通快车停靠站、旅客列车的始发站。旅客可通过互联网购票、电话订票、车站窗口、代售点、自动售票机购买到实名制车票。

●全方位方便旅客购票 一是在www.12306.cn网站上试行优先集中办理学生往返团体票业务,网上学生票预售期提前,方便学生购票乘车。二是扩大务工人员往返车票办理范围,郑州、洛阳、商丘、新乡等有始发能力的车站均可提前办理务工人员往返车票业务。

●方便残疾旅客出行 在普通旅客列车预留4个硬卧下铺、5个硬座席位,动车组在残疾人座位车厢预留5个座位,供行动不便的旅客优先购票使用;预留席位在始发站开车前24小时转入公网发售,但普通旅客列车仍预留2个硬座席位,供中途上车的残疾旅客使用。

●12306 客服 24 小时开通 郑州铁路局管辖范围内所在地的旅客可直接拨打12306客服热线,通过自动语音和人工在线两种方式查询列车时刻、余票查询、车票票价、代售点、列车正晚点、客运服务等信息,并接受旅客投诉和建议。郑州铁路局管辖范围包括河南省的郑州、新乡、焦作、安阳、洛阳、济源、南阳、商丘、鹤壁、开封、许昌、平顶山、三门峡以及山西省的长治和晋城。

有问必答

1.网上售票的12306网站为何登录难?

答:网络订票、车票实名制等一系列新措施和相关设备设施,都是第一次迎接客流高峰考验,还在不断健全完善之中。尽最大努力加以完善,方便旅客购票乘车。

2.12306网站网速慢,余票不能查询?

答:春运期间,网站购票的旅客数量激增,每天访问量比平时增长数十倍,高峰期持续时间长。目前,正在增加网络带宽,努力改进工作。

3.网订火车票没订上,为何钱被银行扣走?

答:这种现象是极个别的。如果车票没订上,钱被扣了,银行会在15个工作日内,把钱退回到您的账户上。出现这种情况,主要是因为网络购票有一定时限,必须在30分钟内完成,如果超时,票额就会重新返回售票系统,造成票没订上,钱被扣了的现象。从12月31日起,增加网络购票支付时限,减少支付成功购票不成功现象。

4.为啥网站查询无票,但代售点能买到票?

答:电话订票的取票率平均为50%~60%,最低仅为38%,也就是说很多旅客订到车票后并没有取票。这部分被占用的票额,在取票期限到达后,会再次返回到客票数据系统中重新发售。由于多种方式同时售票,火车票额始终是在动态变化之中,所以会出现12306网站查询无票但到代售点又能买到票或者相反的现象。

5.12306铁路客服电话为什么打不进去?

答:12306客服电话是今年1月正式开通的。新出台的实名制、电话订票、网络购票等一系列新措施造成旅客咨询需求量激增。将通过增加线路、接线人员和与电信部门合作等方式,解决这个问题。

6.在网络订票后取票为什么还要排长队?

答:铁路部门实行车票取售分开措施,在车站单独设立了取票窗口,并要求社会上具备条件的代售点也要有取售分开设备,提供旅客取票服务。下一步,铁路各车站要密切掌握售票情况,随时调整增加取票窗口和人员。

