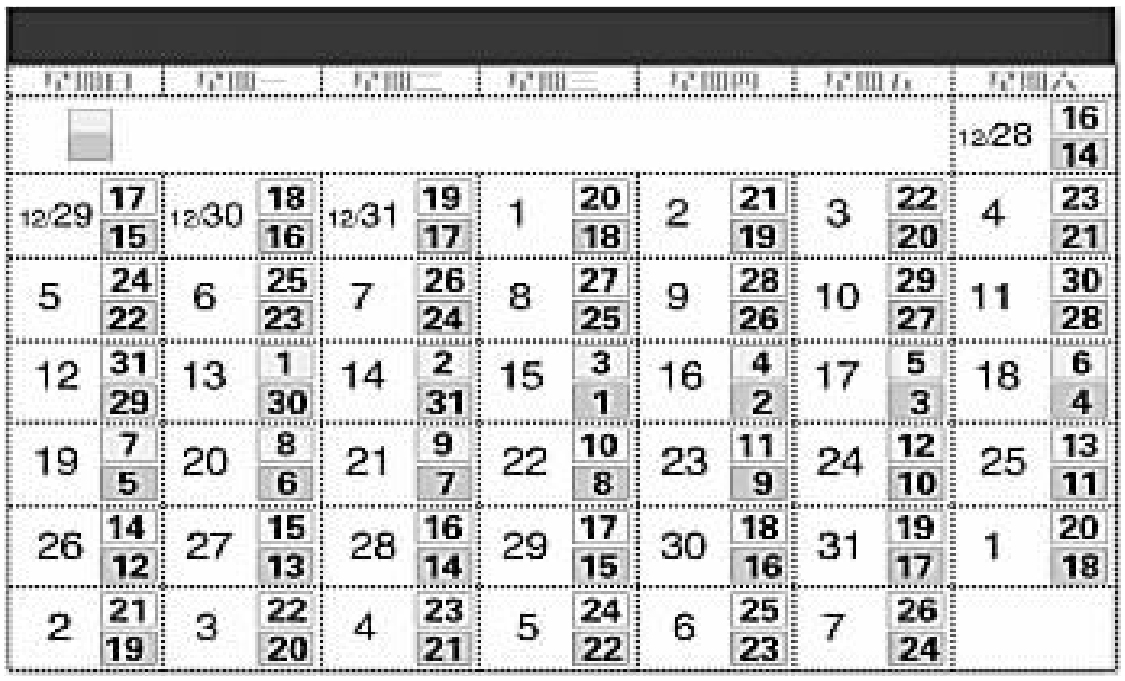
春运改签车票退票费 20%

旨在防止占票族高退票率 12306 手机客户端昨日上线

12月7日，中国铁路总公司发布2014年春运期间火车票售票工作安排。据悉，2014年春运1月16日起，春运火车票预售期仍为互联网、电话订票20天，窗口、代售点18天，而春运临客预售期增至25天。如改签春运期间火车票，退票费也将提高到20%，期望以此降低占票族的高退票率。



□ 春运新规

春运临客票提前 25 天预订

中国铁路总公司相关负责人介绍，2014年铁路春运火车票的预售期与日常火车票的预售期相同。其中，图定旅客列车互联网、电话订票预售期为20天，即2013年12月28日发售2014年1月16日(春运第一天)车票；车站窗口、代售点、自动售票机预售期为18天，即2013年12月30日发售2014年1月16日车票。

另外，春运期间加开临客的预售期进一步提前。其中，互联网、电话订票预售期为25天，即2013年12月23日发售2014年1月16日车票；车站窗口、代售点、自动售票机预售期为23天，即2013年12月25日发售2014年1月16日车票。

改签春运车票退票费 20%

今年8月，铁路部门实施了梯次退票方案，提前48小时至开车前不足24小时，分别收取票价的5%至20%不等的退票费。

但是，在去年春运期间，曾出现了一个新的群体——占票族。他们手中握有多张车票，在临近开车前方才退票，致使大量车票浪费，也引起众多旅客议论和质疑。

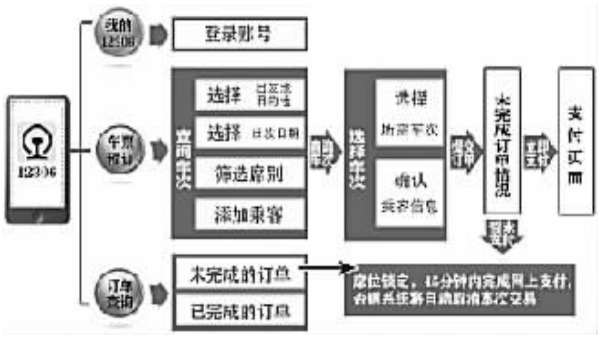
对此，在2014年春运期间，铁路部门对因旅客原因办理车票改签，且改签后车票的乘车日期在2014年1月16日至2月24日期间的，退票时按票面票价的20%核收退票费。目的在于引导广大旅客增强购票的计划性，让更多的车票能及时周转到急需的旅客，使宝贵的运力资源得到最大限度地利用。

12306 手机客户端昨日上线

继上周五12306新版官网开始提供抢票功能后，从昨日起，旅客又多了一种订票方式——手机。即日起，铁路部门官方订票手机客户端——“铁路12306”正式上线免费供下载。这距去年9月铁路部门称将提供手机订票系统的承诺整整过去了14个月。

正版12306客户端采用的是“铁路12306”应用图标为蓝白底色，上方为红色的中国铁路路徽，路徽下方标有“中国铁路”字样，免费下载使用。软件主要包括“我的12306”、车票预订、订单查询等几大选项，旅客登录后，可以查询车次、筛选席别，确定车次并确定订单后，旅客还可以在线完成支付。

此外，手机预订车票与网站订票一样，45分钟内必须完成在线付款，否则车票将重回“票库”。



□ 特殊服务

务工者 临客车票优先供务工者团体

今年，铁路部门仍采取用工企业及农民工5人自行组团购票方式，并将农民工团体票开售期提至昨日启动。春运期间所有加开临客的票额，全部优先用于务工人员办理团体往返票。

如果错过了集中办理时间，从2013年12月25日起，用工企业和自组团仍可持乘车人二代身份证原件到所有车站专口直接购买务工人员团体票。而已通过申请的用工企业可直接报企业名称或用户名购票，未通过申请的用工企业须提供与提前办理时相同的材料。

另外，2013年12月22日23时后，逾期未支付的车票将返回售票系统，公开发售。

学生票 网售学生团体票可自助领取

铁路部门将从下周二起至12月19日集中办理2014年1月10日至2月24日期间的学生团体往返票。

其中，哈尔滨、沈阳、北京、呼和浩特、西安、成都、昆明铁路局和广铁集团等8个铁路局，通过互联网集中办理学生团体往返票。办理流程为：第一步，院校在网站提交订单；第二步，铁路部门配票；第三步，院校支付取票。

其他10个铁路局，在有始发列车和硬座票额的车站设立专口，集中办理学生团体往返票。

集中购票的学生可持有效证件、学生优惠卡直接到自助售票机取票。

□ 官方表态

举报倒票最高奖 500 元

在此前的多年春运中，铁路人员私自出票、卖人情票等情况常被诟病。对此，铁路总公司相关负责人表示，铁总宣布要求售票人员，一律不得携带银行卡、现金、手机等工具进入工作岗位等七条禁令。

另外，铁路公安机关组织开展打击倒票“猎鹰战役”，依法查处倒卖火车票违法犯罪活动。各地铁路警方将向社会公布举报电话，鼓励广大群众举报倒票行为，对实名举报经查证属实并立案的，给予举报人100至500元奖励。

售票人员“七不准”

★不准私自携带现金、提包、银行卡、手机等进入工作岗位

★不准利用当班之机提前制票、抢票、囤积、私留车票

★不准代买代卖车票

★不准违反实名制售票规定，私自凭报号出票

★不准违反规定办理互联网售票及电话订票取票手续

★不准违规办理退票、改签

★不准向旅客强行发售指定车次车票

(据《京华时报》)