

今天起,买错火车票可限时免费退

误购后在支付成功30分钟内且在开车前4小时以上,自行线上免费退票

铁路部门介绍,2026年铁路春运自2月2日开始,至3月13日结束,为期40天。全国铁路预计发送旅客5.39亿人次,同比增长5.0%,节前客流高峰日预计为2月13日(腊月廿六),节后客流高峰日预计为2月23日(正月初七)。春运首日火车票将于1月19日开始发售。

此外,1月19日起,铁路12306网站、App等平台推出旅客误购限时免费退票服务,旅客通过铁路12306平台购买乘车日期为2月2日及以后火车票时,如误购车票在购票支付成功30分钟内且在开车前4小时以上,购票人可线上自助办理退票,不收取退票费,进一步提升旅客购票体验。

进一步安排加开旅客列车

铁路部门介绍,为尽力满足春运期间旅客出行需求,将充分运用发达完善高铁网和现代化铁路网,特别是用好2025年新开通的线路、车站和一批新投用的复兴号动车组,在2026年一季度图日常线、周末线列车开行方案的基础上,科学编制春运列车运行图,进一步安排加开旅客列车,根据客流需求梯次投放运力,预计客流高峰期单日最高可安排开行旅客列车超1.4万列,客座能力同比增长5.3%。

针对研判确定的北京、广深、沪宁杭等节前客流集中地区,成渝、武汉、南昌、湖南等节后客流集中地区,以及西安至成都、太原,大连至哈尔滨、青岛至上海等热门方向,加大客运能力投放。积极挖掘运输潜力,在京广、京沪、沪昆、京哈等主要高铁干线通道增开夜间高铁。

旅客误购票可限时免费退

铁路部门表示,持续优化完善铁路12306平台系统功能和售票服务,充分考虑旅客在购票过程中误操作的情形,经过充分调研论证和系统升级,推出旅客误购限时免费退票服务。

购票人通过铁路12306平台,使用电子支付或积分支付购买乘车日期为2月2日及以后境内旅客列车、始发或终到站为香港西九龙的跨境旅客列车火车票时,如在操作中发生误购,可在购票支付成功30分钟内且在开车前4小时以上,自行线上免费办理退票。

购票人如使用电子支付购票,票款将按原渠道退还;如使用积分购票,将按原渠道返还积分,返还积分的有效期不变;同一购票人在一个自然日内限办1个订单误购免费退票业务,改签车票、预约或候补购票等不办理此业务。目前铁路部门实行阶梯式退票政策,在规定免费退票时间内办理退票的,不占用误购免费退票次数。此外,如果旅客在线下售票窗口发生误购,须当场提出,工作人员会及时帮助旅客换发新票。

下一步,铁路部门将密切关注实施情况,认真听取旅客的意见和建议,持续优化铁路12306系统功能服务,保障旅客春运平安有序温馨出行。

此外,铁路部门将继续为务工人员提供预约购票服务,落实学生、儿童、伤残军警等重点旅客票价优惠措施,年满60周岁、14至28周岁持居民身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证的常旅客会员购票乘车可分别获票面金额的15倍、10倍积分,推行分日期、分时段、分区段、分席别的灵活差异化的票价优惠策略,加大非热门方向旅客列车的票价优惠力度,动车组列车最低优惠幅度达2折,让旅客得到更多实惠。铁路12306客服中心新增60周岁及以上老年人电话购票受理服务,动态增加客服席位,提升响应能力,及时为旅客答疑解惑。

动态调整票额投放

铁路部门介绍,为保障系统平稳运行,将提前对铁路12306售票系统资源进行补强,



2026年铁路春运购票日历

	周日	周一	周二	周三	周四	周五	周六
购票日期	1月19日	1月20日	1月21日	1月22日	1月23日	1月24日	1月24日
乘车日期	2月2日	2月3日	2月4日	2月5日	2月6日	2月7日	2月7日
购票日期	1月25日	1月26日	1月27日	1月28日	1月29日	1月30日	1月31日
乘车日期	2月8日	2月9日	2月10日	2月11日	2月12日	2月13日	2月14日
购票日期	2月1日	2月2日	2月3日	2月4日	2月5日	2月6日	2月7日
乘车日期	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日
	放假啦	除夕	春节	初二	初三	初四	初五
购票日期	2月8日	2月9日	2月10日	2月11日	2月12日	2月13日	2月14日
乘车日期	2月22日	2月23日	2月24日	2月25日	2月26日	2月27日	2月28日
	初六	初七					
购票日期	2月15日	2月16日	2月17日	2月18日	2月19日	2月20日	2月21日
乘车日期	3月1日	3月2日	3月3日	3月4日	3月5日	3月6日	3月7日
			元宵				
购票日期	2月22日	2月23日	2月24日	2月25日	2月26日	2月27日	
乘车日期	3月8日	3月9日	3月10日	3月11日	3月12日	3月13日	

12306官方APP下载

铁路上海站微信公众号

公平公正的购票环境。

铁路部门表示,春运期间旅客出行意愿强烈,部分热门地区和时段可能出现客流高度集中、供需矛盾突出的情况,一些热门车次车票可能会快速售罄。为了最大限度满足旅客购票出行需求,铁路部门将依托12306大数据,实时分析旅客需求变化情况,实施更加精准的售票策略,动态调整票额投放,兼顾长途和短途旅客需求,在长途票额充足时,会自动分时段将部分票额投放至沿途各站,同时在客流集中方向及时安排加开旅客列车或夜间高铁,最大限度增加运力供给,所有新增票额将优先配售给已提交候补购票订单的旅客。

铁路部门建议旅客尽早规划行程,提前通过铁路12306网站、客户端完成乘车人信息维护,并利用起售时间查询、起售提醒等功能,避免因信息不全或操作不及时影响购票;充分用好铁路12306候补购票功能,最大限度使用60个“日期+车次”的购票组合,选择的组合越多,候补成功率更高;在直达车票售罄的情况下,可根据铁路12306推荐的最优方案,采用同车接续、中转换乘等方式购票出行;符合条件的学生、务工人员可通过铁路12306开设的预约购票服务专区购买车票。

铁路部门提示,铁路12306网站、客户端是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台,从未与任何第三方平台机构开展合作,没有任何购票加速包、购票会员费、挑选车厢座位费等额外收费,发生改签、退票时严格按照规定办理,同时严格依法保护旅客个人信息安全。

增加2次单程学生优惠票

继去年推出动车组列车按执行票价打折、扩大学生优惠票适用范围、学生预约购票服务常态化运行等系列举措之后,铁路部门将为2026届高校毕业生新增2次单程学生优惠票,本学年即可享受6次优惠购票次数,方便前往异地求职。

2026届普通高等学校毕业生可通过铁路12306客户端优惠资质专区申请办理毕业生优惠资质核验,未在“学信网”核验的部分高校和军事院校、宗教院校的2026届毕业生,可到车站窗口凭毕业生证明线下办理资质采集核验,完成核验后本学年可享受的单程学生优惠票购票次数增至6次。

2026年春运期间,铁路12306客户端学生预约购票功能继续常态化运行,在铁路12306完成实名注册和优惠资质核验且有剩余优惠乘车次数的在校学生,可直接在专区办理预约购票,在开车前第20天5时至第17天23时提报预约需求,同一账户最多可同时提交3个订单,每个订单可提交同一乘车日期的5个“车次+席别”的组合,可选席别为硬座、硬卧、二等座等。在校学生最多可为包含本人在内的19名学生旅客预约。提交的预约订单将在开车前第16天兑现,系统将兑现情况通过手机短信通知购票人,兑现成功后购票人须在当日23时前支付票款;逾期未支付的,订单自动取消。

铁路部门表示,将继续加大大学生旅客出行服务保障力度,与各地高校主动对接,提前掌握学生购票需求,在学生旅客集中出行的地区和时段,组织开展点对点“学生专列”。

上海地区各车站起售时间

上海站	14:45	南翔北站	14:30
上海虹桥站	13:45	安亭北站	14:30
上海南站	14:45	安亭西站	14:30
上海松江站	14:45	练塘站	14:45
上海西站	14:45	金山北站	14:45

铁路12306网站(含手机客户端)是官方唯一火车票网络售票渠道

优化系统资源配置,拓展网络带宽,加强系统监控和巡检,扩充余票查询云服务能力,加强安全风险防控措施,提升应对超大规模并发访问需求与网络安全防护的能力。同时,组织

技术骨干力量值班值守,针对各种突发情况制定应急预案,提高应急处置效率,全力保障系统安全平稳运行。此外,将多措并举防范和遏制恶意刷票抢票等非正常访问行为,营造