

2026年春运今日开启

铁路春运暖心升级 特色服务添温情

记者 郑丽芬

“以前全靠孩子帮忙订车票,今年自己打个电话,10分钟就订好了去广州的火车票。”近日,市民张大爷看着手机里收到的订票短信,笑着说道。随着2026年春运售票启动,铁路部门推出的一系列贴心服务,让旅客出行更便捷、更安心。

春运期间新增老年旅客电话订票服务

每年春节,张大爷都要前往广州与儿子团聚。往年,火车票全靠家人代办,“基本是儿子买,手机屏幕字太小,我点来点去怕弄错,线上支付也不放心。”张大爷说,今年铁路部门推出电话订票服务,他抱着试试看的心态,用自己注册过12306App的手机拨通了客服电话。

“我跟客服说要2月3日K209次衢州到广州的票,最好是下铺,客服很快就查到了合适车次,还耐心核对了我的身份证号和联系方式。”张大爷说,挂完电话没多久就收到了含订单号的短信,拿着身份证和订单号去火车站窗口付钱完成购票。

记者从铁路部门了解到,老年旅客电话订票服务目前仅受理持第二代居民身份证、年满60周岁及以上的老年旅客订票业务,受理时间为每日8时至18时。旅客电话订票时,需提报订票日期、车次、席别、人数、支付方式等具体要求,以及订票人联系方式和身份信息。其中,年满60周岁及以上且为12306App注册用户的旅客,使用注册手机拨打12306客服电话,按“1”键可直接转入人工服务;其他订票人则按语音提示转入人工服务。12306客服中心受理后,将根据余票情况匹配老年旅客订票需求,若余票满足需求,将通过电话告知订票人,由其自主选择线上或线下支付票款。

如选择线上支付,12306将给订票人发送包含支付链接的短信,订票人点击短信内的链接,根据提示填写所有符合要求的乘车人信息并支付票款,即完成线上购票;如选择线下支付,12306将给订票人发送包含订单号的短信,订票人可持所有符合要求的乘车人身份证件(原件或复印件)至全国任一铁路客车站售票窗口,凭订单号支付票款,即完成线下购票。

不过,电话预订火车票不代表一定能购票成功。记者了解到,春运期间热门线路、高峰时段车票需求旺盛,余票动态变化快,部分紧俏车次可能出现“电话接通后余票已售罄”的情况。

对此,铁路部门建议,老年旅客订票时可灵活选择相近车次或席别,避免只锁定单一选项;若首次订票未成功,可在服务时间内再次致电查询,部分时段会有旅客取消订单释放的余票。同时,线下售票窗口仍保留传统购票渠道,行动便利的老年人也可结合现场购票,提高出行成功率。

12306特色服务标识各有深意

部分旅客购票时发现,部分车次后带有“静”“铺”“宠”“雪”“兑”等单字标识。这些标识分别代表什么?对应哪些特色服务?铁路部门逐一解答:

【静】静音车厢

●含义:标注“静”字的车次,设有静音车厢。

●服务:车厢内设置统一的静音标志和服务提示卡,列车工作人员采用轻声服务,并配备一次性耳塞供有需求的旅客使用。

●注意:静音车厢通过调低列车影音广播音量、引导旅客保持安静,为旅客营造相对静谧的出行环境。旅客在车厢内需遵守静音约定,将手机等电子设备调至静音或震动状态,使用电子设备时佩戴耳机或关闭音源外放。

【铺】在线选铺

●含义:标注“铺”字的车次,支持在线自选卧铺(上、中、下铺)。

●操作:点击进入该类车次并添加乘车人后,系统将自动打开选铺服务列表,且会优先为60周岁以上老人分配下铺。

【宠】宠物托运

●含义:标注“宠”字的车次,可办理宠物托运。

●操作:购票成功后,页面将显示“宠物托运”入口,点击预约下单并填写宠物信息及行程,工作人员将在2小时内完成审核,审核结果以短信形式通知。

●注意:务必提前办理《动物检疫合格证明》。

【雪】雪具便利行

●含义:可提供“雪具便利行”服务。

●服务:购票后可预约雪具托运。旅客需将雪具妥善包装,通过车站内的“雪具便利行”专属通道,完成安检和验票。上车后,将雪具有序放置于邻近车厢的雪具存放处。

●注意:雪具长宽高总和不得超过200厘米,雪具托运服务支持各类雪上运动装备及雪具相关配件,但不包含易燃易爆物品(如喷雾型雪蜡)、液态物品(如大容量保湿喷雾)等危险品。

【兑】积分兑换

●含义:允许积分兑换车票。

●规则:年满12周岁的自然人,可通过12306App申请成为“铁路畅行”会员,首次积分达到10000分即可兑换,100积分相当于1元人民币。

衢州市城市展览馆

“龙马精神抽好运”活动启幕

新春打卡传文脉 互动赢礼添年味



图为部分活动奖品。

本报讯(记者 周芸文/摄)2月1日,衢州市城市展览馆“龙马精神抽好运”新春抽签活动正式启幕。活动以线上线下联动形式喜迎2026年新春,传承“南孔圣地·衢州有礼”文脉,为新春假期增添趣味,让文化传承更有温度。

本次活动持续至3月3日元宵节(闭馆时间除外),全程在衢州市城市展览馆内开展,覆盖整个新春黄金假期,为市民游客打造一场集趣味性、文化性、惠民性于一体的节日盛宴。

活动参与方式简洁易懂,兼顾趣味性与公平性,市民游客只需两步即可参与抽签、赢取新春好礼。第一步,前往衢州市城市展览馆参观,拍摄馆内原创参观照片、视频,或撰写参观相关推文,带上“#我在城展馆赢好运#”话题,分享至微信朋友圈或小红书App;第二步,待分享内容集满20个赞后,前往场馆指定区域,向工作人员出示分享凭证,经核对登记无误后,即可获得一次现场抽签机会,每个账号仅限参与一次,保障每位参与者都能公平收获新春惊喜。

活动奖品设置极具新春氛围与衢州特色,均为城展新春专属文创,涵盖马年新春发箍、挂饰、红包等好物,造型精致、寓意美好,既贴合2026马年新春主题,又融入“衢州有礼”文化内涵,每份奖品都承载着主办方的新春祝福与城市敬意,让参与者收获好运的同时,带走独特的衢州记忆。

“我们希望通过这场活动,让市民和游客在欢乐的互动中感受新春氛围,在参观体验中读懂衢州文化。”活动主办方相关负责人表示,衢州市城市展览馆作为展示衢州形象的“城市之窗”,始终以群众喜闻乐见的形式传播城市文化、服务广大群众。此次新春活动既是民俗传承,也是文化传播,未来将持续推出更多兼具创新性与文化性的活动,让城市展览馆真正成为有温度、有活力、有内涵的城市文化地标。

笔墨传情 非遗添趣



1月28日,衢州市委老干部局携手市老年书画研究会,走进柯城区衢化街道花径二村社区民生服务综合体,共同开展“翰墨迎春 福至万家”新春送福志愿服务活动,以笔墨传递温情,用非遗点亮年味。

记者 陈霞 通讯员 陈紫琳 摄