

受台风影响

部分列车晚点或停运

众多旅客前来咨询

关于退票的问题

小编前往广铁集团12306客服中心

为大家探寻了一些常见的疑问

Q&A 1

问：列车停运后，旅客要去车站窗口办理退票吗？

答：

列车停运后，车站人工窗口客流密集，小伙伴们不用着急立即前往车站办理退票，办理时间在时限内均可。

建议优先选择登录铁路 12306 网站或 12306 APP 网上办理（需前往人工窗口办理的情况除外）。

Q&A 2



问：列车停运，办理退票时限是多少？

答：办理时间为票面乘车日起30日内（含当日）。

Q&A 3

问：

旅客购买了一张现金票，已经在12306APP上办理了退票，为何收不到票款？

答：

在12306APP上办理退票之后，您还需前往车站窗口办理退款手续，才能收到退款。如已领报销凭证，还需交回报销凭证。

问答小贴士

旅客使用现金方式购买或已打印报销凭证的铁路电子客票，通过12306网站或APP先行办理退票的，自网

上办理退票成功之日起**180天（含当日）**

，凭乘车人身份证原件到铁路车站指定窗口办理退款手续。

已领取报销凭证的旅客前往车站办理退款时需交回报销凭证。

注意：

报销凭证须妥善保管，如有遗失、污损、票面不完整等情况,车站将无法返款。

Q&A 4



问：

在列车上越站（车补）补票后，遇到列车中断运输，可否在线上办理列车折返退差（退票）业务？

答：不可以哦，要按现有方式人工窗口办理。

Q&A 5

问：列车停运、折返退差（退票）是否收取手续费？

答：线上（线下）办理电子客票退票及折返退差（退票）均免收手续费。

Q&A 6

问：

如果乘坐的列车，因天气影响中途终止运行，折返回原发站，旅客随原车返回至始发站后，在12306APP上自行操作退票时发现车票没有退全款，只退回部分票价，这是怎么回事？

答：

出现这种情况，可能是该旅客的车票有进站记录、无出站记录，旅客返回始发站时未检票就离开车站。

问答小贴士

系统根据购票发站和出站检票记录判定已乘区间，如出站检票记录显示为购票发站的，作退票处理；如出站检票记录显示为非购票发站的，系统将车票票款扣除已乘区间购票当日的执行票价，作退差处理。（划重点：出站时一定要配合完成检票手续！）

有出站检票记录的车票可由购票人或乘车人通过12306网站、APP或车站指定窗口（代办人需携带本人及乘车人的有效身份证件原件）办理未乘区间退差（退票）手续。

更多关于退票的政策信息

您可以通过关注12306官方网站

和12306APP获取

旅途中遇到任何问题

欢迎咨询铁路工作人员

或者拨打12306铁路客服电话

中国铁路广州局集团有限公司融媒体中心出品

策划：吴帆 廖斐茹

文图：记者 廖斐茹 吴帆 通讯员 广铁集团12306客服中心 蔡伟玲

编辑：廖斐茹 吴帆

审核：赵灯 戴舒婷

监制：陈海东