



铁路部门退票计划书



目录



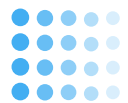
- 退票计划背景与目的
- 退票政策与规定
- 退票流程与操作指南
- 退票数据统计与分析
- 退票计划实施与监管
- 退票服务优化与改进建议



01

退票计划背景与目的





背景介绍

01

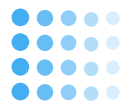
铁路运输是我国交通运输的重要组成部分，随着高铁等快速交通方式的发展，铁路客运量逐年增长。

02

在旅客运输过程中，由于各种原因，如天气、设备故障、旅客个人原因等，导致退票现象时有发生。

03

当前铁路退票流程存在一些问题，如退票时间长、手续繁琐、退款不及时等，给旅客带来不便。



退票现状分析

01

退票数量

近年来，随着铁路客运量的增长，退票数量也呈上升趋势。

02

退票原因

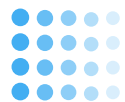
退票原因多样化，包括旅客个人原因、列车晚点、设备故障等。

03

退票流程

当前退票流程包括窗口退票、网络退票等多种方式，但存在退票时间长、手续繁琐等问题。

。



退票计划目的与意义

01

提高退票效率

通过优化退票流程，缩短退票时间，提高退票效率。

02

提升旅客满意度

为旅客提供更加便捷、快速的退票服务，提升旅客满意度。

03

降低铁路部门成本

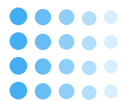
通过减少退票手续和人力成本，降低铁路部门的运营成本。



02

退票政策与规定





国家相关政策法规

1

《中华人民共和国铁路法》：规定了旅客和铁路运输企业的权利和义务，以及退票的基本原则。

2

《铁路旅客运输规程》：详细规定了铁路旅客运输中的各项制度和退票的具体操作办法。

3

国家发展改革委、交通运输部等部门发布的相关通知和规定：针对退票费用、时间限制等方面制定了具体的政策。

.....Station.....

**Note for the Carriage of Milk in Cans, Churns or
return of Empties by Passenger Train or other similar**

forward by Passenger train or other similar service to the Stations named below th
or BUTTS of MILK, and return the Cans, Churns or Butts when empty to this St
rriage to me ; and I declare that the following is a correct statement of the co
Butts. *—If at Company's risk delete words

signment is to be carried to a destination entailing transit by water, the Condi
the Company's Book of Regulations relating to traffic by Passenger train or ot
carriage by water.

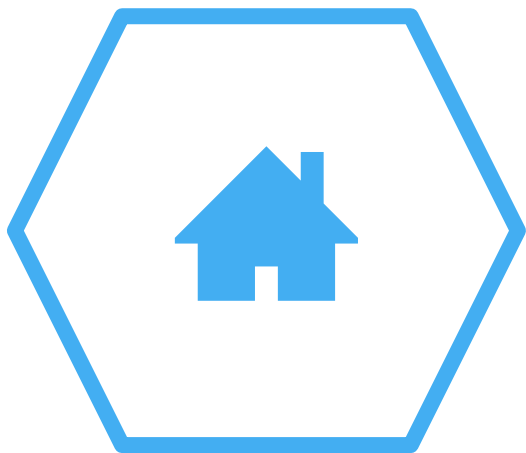
ender..... Full Address.....

Quantity of Milk. Imp. Gallons.	Name of Consignee.	Stations

Signature of Sender or Representative.....



铁路部门退票规定



01

退票时间

旅客要求退票时，应当在票面指定的开车时间前到车站办理，退还全部票价，核收退票费。特殊情况经购票地车站或票面乘车站站长同意的，可在开车后2个小时内办理。团体旅客不应晚于开车前48小时。

02

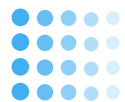
退票费用

开车前15天以上退票无退票手续费；开车前48小时以上退票收取票价5%的退票费；开车前24小时以上、不足48小时退票收取票价10%的退票费；开车前24小时以内退票收取票价20%的退票费。

03

退票方式

旅客退票必须在购票地车站或票面发站办理，可通过网络、电话、车站窗口、代售点等多种方式办理退票。



特殊情况下的退票政策

01

因不可抗力原因造成列车晚点、停运等，铁路部门将主动为旅客办理退票或改签手续，不收取任何费用。

02

旅客因病不能继续旅行时，凭列车长开具的客运记录，可退还已收票价与已乘区间票价差额，核收退票费；同行人员同样办理。

03

在发站开车前，特殊情况也可在开车后2个小时内，退还全部票价，核收退票费。团体旅客必须在开车48小时以前办理。网上购票且未换取纸质车票的，还可以于不晚于开车前2小时登录网站办理退票手续。

特大动车事故遇难人员身份确认表

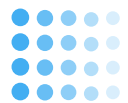
证号	住址
005***22	福建省福州市鼓楼区古田支路
106***10	北京市朝阳区中国传媒大学
7704***34	浙江省平阳县腾蛟镇双垵村
4585058**	美籍华人，中文名曹尔星，原籍福建
97307***77	福建省福州市鼓楼区湖东路
00307***1X	浙江省平阳县腾蛟镇双垵村
198508***44	浙江省平阳县水头镇泾口街
198301***29	浙江省平阳县鳌江镇贵德村
2197905***05	福建连江县敖江镇杉塘村先吉路
5197911***28	瑞安安阳街道岭下村
25198804***4X	河南上蔡县芦岗乡北
06195305***19	天津北辰区
111196502***35	福建晋安区福飞北路
302199103***68	北京市朝阳区中国传媒大学
0321196811***16	浙江省温州市鹿城区南浦街道南田北街
原号码AA35090**	意大利国籍
30421197808***56	福建省福州市台江区五一中路
30325198012***13	浙江省温州市鹿城区南浦街道南浦草荣
330325197810***12	浙江省瑞安市塘下镇邵宅村
33032620081212001X	浙江平阳县昆阳镇阳岙底村
未上户口	浙江省瑞安市塘下镇邵宅村
332623196906***3X	浙江省温州市乐清市虹桥镇海城北路
330326198301***17	浙江省平阳县
350111197106***50	福建省福州市晋安区
330327200010***27	原籍苍南，户籍地为
330326198111***48	浙江省平阳县鳌江镇贵德村
330326196005***27	浙江平阳县鳌江镇贵德村
330326198206***4X	温州市瓯海区新桥街道永庆街



03

退票流程与操作指南





退票申请受理渠道



01

车站售票窗口

旅客可直接前往车站售票窗口提交退票申请，需提供购票时所使用的有效身份证件和车票。

02

12306网站及APP

通过12306网站或APP购票的旅客，可在线提交退票申请，无需到车站办理。

03

电话退票

部分铁路局提供电话退票服务，旅客可拨打指定电话号码进行退票申请。



退票审核与办理流程

申請日	月 日
氏名	
期間	月 日 ~ 月 日
連絡先	

----- 切り取り線 -----

年次有給休暇届

源長

申請日	月 日
氏名	
	月 日 ~

审核退票申请

铁路部门将对退票申请进行审核，确认申请是否符合退票规定。

办理退票手续

审核通过后，铁路部门将为旅客办理退票手续，收回车票并出具退票凭证。

退款处理

根据旅客支付方式，铁路部门将在规定时间内将退款原路返回至旅客支付账户。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/665341021322012011>