

2026年春运大幕开启，12306售票监控中心解疑释惑 候补车票成功率将超七成

2月2日，2026年春运正式开启。这是有着9天“超长”春节假期的春运，返乡探亲与旅游出行需求叠加释放，预计全社会跨区域人员流动量将达到95亿人次，创下历史新高。1月30日，记者探访了位于北京的铁路12306售票监控中心，春运售票已进入最为繁忙的关键时期。针对旅客关注的问题，记者采访了中国铁道科学研究院首席研究员、12306技术中心总工程师单杏花。



AI制图

候补购票先到先得

春运自2月2日开始，所对应的春运售票是从1月19日开始，预计节前高峰售票期核心抢票时段为1月30日至2月1日，节后高峰售票期核心抢票时段为2月8日至2月9日。

目前春运候补订单累计超千万人次，反映出春运购票的排队压力大。但“一票难求”并不

是买不到票。今年12306候补购票平均成功率预计在70%以上，大部分候补购票的旅客都能买到回家的票。铁路12306技术中心总工程师单杏花介绍，等有退改签返回来的车票，或者加开列车的时候，就按照先到先得的顺序把车票配给旅客。

不提倡使用第三方平台抢票

一些第三方网络平台也推出了类似12306的候补购票服务，声称可以通过“全能抢票、专人抢票、极速抢票、抢票加速包”等各种功能，为旅客购买到火车票，抢票费用十元至几十元不等。对此，国铁集团一再重申，12306是铁路系统唯一官方网络售票渠道，没有与任何第三方平台实施合作，也没有提供任何数据给第三方。

单杏花表示，如果旅客都直接通过12306购

票，铁路部门的压力相对更轻一些。因为第三方平台虽满足了部分旅客需求，却存在捆绑销售、泄露隐私等系列问题。而且第三方平台利用机器高频刷票，会大量占用服务器资源与带宽，易出现系统卡顿甚至崩溃的风险。此外，在无票可抢的情况下，一些第三方平台还会诱导旅客买短乘长或买长乘短，扰乱铁路运输秩序，甚至引发列车超员报警乃至出现降速、大面积晚点等问题。

为何不提前一个月售票

而一些第三方平台宣称的提前90天或30天预约购票，也只是营销噱头，实际上所有平台均需遵守铁路统一的15天预售期规定。

为什么不可以提前一个月呢？据介绍，铁路

部门通过大数据分析，测算出15天是比较合适的时间，即符合旅客需求和运力的适配度，更容易找到平衡点，旅客需求更确定，铁路部门可以更精准去调配安排运力。

根据需求动态调整票务和车次

单杏花从2011年起带领团队将12306系统建成了全球最大的实时票务系统。单杏花介绍，从12306系统的运行保障来讲，压力越来越大，就像一辆在高速路上运行的汽车，需要在系统运行的状况下不断调整和优化。

从1月19日开始，12306平台推出旅客误购限时免费退票的服务，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，不再收取退票费用。铁路部门还推出了60周岁以上

老年旅客电话订票服务。而登录12306平台，乘客还会发现部分车次旁多出了“雪”“宠”“静”等标识，这些都是铁路部门推出的个性化服务。

据介绍，铁路部门有一个专门的大数据分析队伍，每天和全国18个局对接，根据候补需求等数据信息，向业务部门建议组织运力的调整 and 安排。针对部分旅客反映买不到票的问题，铁路部门表示会继续努力，也许会有旅客不理解，但是铁路部门会用更优质的服务回应旅客需求。

今年春运有哪些便民措施

误购车票限时免费退、高铁宠物托运、“门到站”“门到门”行李寄送……多项便民服务暖心落地，2026年春运，出行规模、服务保障等诸多方面也迎来新变化。看看今年春运都有哪些便民措施。

小客车上高速 继续免收通行费

春节假期从2月15日0时
到2月23日24时(9天)

小客车上高速继续免收通行费
全国高速公路将对
七座及以下小型客车免收车辆通行费

努力保障新能源 车主充电需求

交通运输部升级了
“e路畅通”小程序

春节假期期间
车主可实时查询全国高速公路服务区充电桩状态
全国高速公路可变情报板、服务区信息屏
地图导航软件等会动态发布服务区充电设施状态

自驾出行将继续 处于主体地位

全社会跨区域人员流动量
将达95亿人次

2026年春运全社会跨区域人员流动量
预计创历史新高
其中自驾出行将占比达八成左右
铁路、民航客运量预计
分别达到5.4亿人次和9500万人次

春运高铁多项 便民举措落地

首次推出为60周岁以上
老年旅客提供人工电话购票服务

推出误购车票限时免费退票的政策
静音车厢实施范围拓展至超过8000列动车组列车
高铁宠物托运服务试点已拓展至
110座车站和170趟列车
“门到站”“门到门”行李寄送服务已覆盖
111座车站

新线开通更加 方便沿线群众出行

22条共3109公里线路
50余座客运车站首次投入春运

今年春运，西安至延安、包头至银川、广州至湛江、
重庆至黔江等客运车站首次投入春运
共增开和优化旅客列车560余列

“先回家、再出游” 成近年新趋势

“反向春运”的出行模式愈发流行

本次春运呈现
“节前分散、假期旺盛、节后集中”的阶段性特征
“先回家、再出游”的组合式出行
也成为近年春运的新趋势