

疫情期间，已经购买了火车票的旅客因故不能出行，如何办理退票手续？是否收取退票费？记者11日咨询铁路部门获悉，铁路部门出台退票政策，为配合湖北省疫情防控措施变化，10月11日

24时前已购发站和到站为十堰站、十堰东站

的各次列车有效车票，退票时均免收退票手续费，团体票不受开车前48小时限制。

火车票退票

流程为：没有换取纸质车票且不晚于开车前25分钟的，可以在12306.cn网站办理。已经换取纸质车票或者在开车前25分钟之内的，请携带购票时所使用的乘车人有效身份证件原件到车站售票窗口办理；居民身份证无法自动识读或者使用居民身份证以外的其他有效身份证件购票的，需提供订单号码(E开头+1位字母+8位数字)。

使用居民身份证购票且持居民身份证办理进站检票后，未乘车即出站的，请经车站确认后按规定办理。

因伤、病或者承运人责任中途下车的，请凭列车长出具的客运记录和购票时所使用的乘车人有效身份证件原件在下车站按规定办理。

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小时内办理。（十堰晚报秦楚网全媒体 记者 冰客 通讯员 刘宏伟 许娟）