

来源：央视新闻客户端

根据国家铁路集团有限公司的统一部署，长三角铁路将于9月1日起推广实施电子化补票。届时，长三角铁路所有客运车站和旅客列车（市域铁路除外）将全面推广电子化补票，旅客在列车和到站办理补票业务时可享受到铁路电子化创新带来的便利。

据悉，目前铁路列车和到站补票，乘车和出站凭证是打印的纸质车票。实施电子化补票后，乘车和出站凭证为办理补票时所持的有效身份证件。需要报销的旅客，可在乘车日期之日起180日内，到自助售（取）票机或车站售票窗口换取报销凭证。

列车或车站工作人员办理补票手续时，将预留旅客手机号，补票完成后，旅客可立即收到12306短信通知，了解所补车票信息。旅客在列车或车站办理补票时，应主动通过工作人员办理；在推行“铁路畅行”扫码服务的动车组列车上，旅客也可通过扫描列车座椅扶手上的畅行码，通过畅行码小程序填写、提交补票或升席需求，列车工作人员收到旅客提交的需求后，将根据现场情况和列车能力进行响应。对于老年旅客、脱网旅客等特殊群体，铁路站车将继续提供“面对面”的受理服务，支持现金支付方式。

铁路部门提醒广大旅客，在车票到站前要求越过到站继续乘车时，在有运输能力的情况下列车予以办理；如运输能力不足，列车将停止办理越站补票手续，敬请旅客按照所购车票的区段、席位乘车。

据悉，我国铁路电子客票于2018年11月在海南环岛高铁开始试点，2019年7月扩

大至沪宁城际

等4条高铁城际铁路试点，2020年4月在高铁和城际铁路实现电子客票全覆盖，2020年6月实现普速铁路电子客票全覆盖。

电子客票的推广经历了各时期、各线路、各地域、各场景的应用考验，系统运行稳定、业务办理高效、现场组织有序、旅客体验良好，在便捷旅客出行、改善服务质量等方面发挥了积极效用。

业内人士介绍，实施电子化补票推广是推动数字技术

赋能交通物流绿色化转型任务的具体措施，是在12306系统持续优化完善、电子客票业务模式和流程得到充分验证、站车客运组织与服务引导有着成熟经验的基础上实施的，有利于进一步提升铁路客运智能化服务水平，优化客运生产组织效率，为旅客带来更为便捷的出行体验。

（总台记者 杨丽君）