

多趟列车停运或折返运行 12306回应

最近，多地铁路因天气或技术问题导致多趟列车停运或折返运行，引发乘客热议。据黑子网报道，2024年2月初，受中东部地区大范围雨雪冰冻天气影响，部分高铁和普速列车被迫停运或临时调整运行方案。12306客服在回应中表示，停运主要是由于暴雪、冻雨等恶劣天气影响列车运行视线，或列车本身出现技术问题，为确保乘客安全只能采取停运或折返措施。客服进一步解释，遇到此类情况，乘客可办理全额退票，但目前暂无改签其他车次或额外补偿的措施，这让不少旅客感到无奈。

以2024年2月4日为例，中央气象台连发暴雪、冻雨等四项预警，贵州、湖南、湖北、江西、安徽等地部分地区雨雪冰冻天气严重，导致多趟列车无法正常运行。澎湃新闻记者当时致电12306，客服明确表示，恶劣天气下停运是为了避免视线受阻或轨道结冰带来的安全隐患。若列车本身出现故障，也需停运检修以确保安全。客服坦言：“没人希望列车停运，但安全第一，极端天气下只能如此。”然而，面对记者询问是否有增开临时车次或协助改签的措施，客服表示目前只能由乘客自行重新购票，这让不少行程受阻的旅客颇为不满。

除了天气因素，12306系统本身的稳定性也成为近期焦点。2025年1月，春运购票高峰期间，12306系统在4天内出现3次故障，网友频频吐槽“无法登录”“购票卡顿”“白屏”等现象。1月10日，12306回应称，当天上午9时起售车票时，系统瞬时访问量激增，登录用户量达到1月7日的7倍，导致部分用户登录迟缓。尽管12306强调售票未受影响，系统整体运行正常，但“4天3崩”的情况仍引发公众对铁路购票系统技术能力的质疑。

有网友表示：“抢票比抢演唱会门票还难，票刚放出来就秒没，系统还老崩溃。”对于列车停运或折返运行的处理，12306的应对措施显得单一。客服表示，停运列车乘客可通过12306网站、手机APP或支付宝小程序办理退票，但未提供进一步的行程解决方案。一些旅客反映，退票后重新购票困难重重，尤其在春运期间，热门线路车票“一票难求”。例如，2024年春运期间，铁路预计发送旅客48亿人次，日均1200万人次，同比增长379%，购票压力巨大。

部分网友吐槽，停运后没有及时增开临时车次，12306的应急响应能力亟待提升。值得注意的是，列车停运或折返运行不仅影响国内旅客，也波及部分国际线路。例如，2025年初，受天气影响，部分中欧班列也出现临时调整运行计划的情况。铁路部门表示，极端天气下，优先保障客运列车运行，货运班列可能面临更大调整。针对公众对12306系统稳定性的质疑，铁路12306科创中心回应称，已采取紧急措施优化系统性能，1月8日中午12时50分，手机APP登录功能恢复正常。

未来，铁路部门计划进一步加强技术维护，确保购票渠道畅通。尽管如此，公众对12306的服务仍存疑虑。有网友建议，铁路部门应在极端天气或系统故障时，推出更灵活的应急措施，如增开临时车次、提供改签优惠或优化候补购票机制，以缓解旅客的出行压力。目前，12306的退票和改签政策在特殊情况下显得不够灵活，特别是在春运等高峰期，旅客的出行需求难以得到充分满足。总的来说，多趟列车停运或折返运行暴露了铁路系统在应对极端天气和技术挑战时的短板。

12306的回应虽强调安全优先，但单一的退票方案难以完全满足旅客需求。未来，铁路部门需要在系统稳定性、应急响应和旅客服务上进一步努力，以提升公众的出行体验。

原文链接：<https://hz.one/baijia/列车停运折返-2508.html>

PDF链接：<https://hz.one/pdf/多趟列车停运或折返运行 12306回应.pdf>

官方网站：<https://hz.one/>