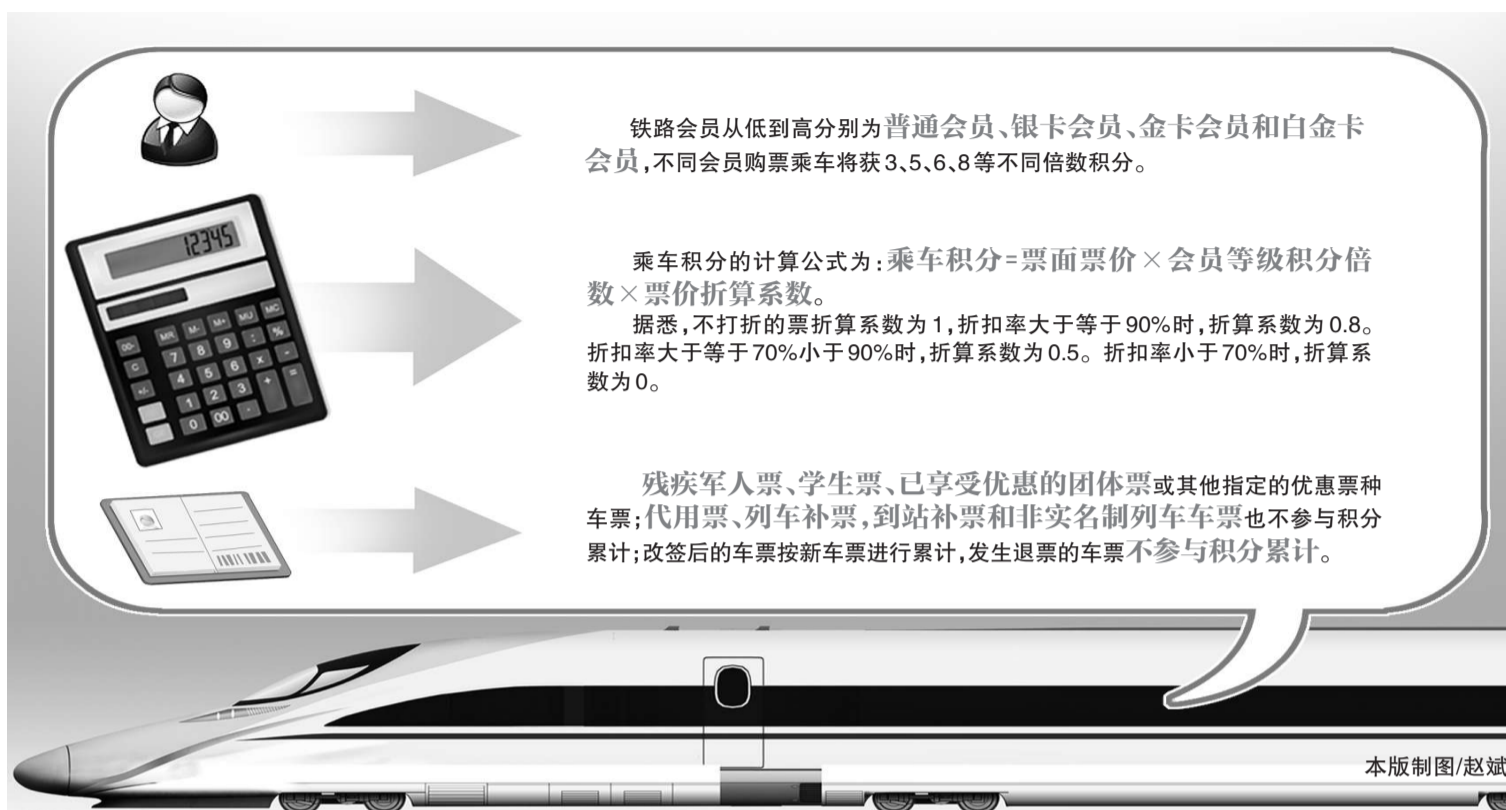


# 铁路试水会员制 购车票得积分

参与问卷调查获奖用户可成会员,100积分兑1元车票,学生票不参与积分累计;何时全面推广未知



新京报讯 中国铁路客户服务中心正小范围推行“会员制”,100元车票最多可换800积分。中国铁路客户服务中心(以下简称“12306”)客服人员向记者证实,参与“铁路旅客服务质量问卷网上有奖调查”并获奖的旅客已获积分成为会员。

昨日,记者拿到《铁路客户服务中心会员须知》(以下简称“须知”),12306客服证实该文件存在。但12306客服称,没有接到会员计划向所有旅客全面推开的通知。

“须知”称,铁路会员从低到高分分别为普通会员、银卡会员、金卡会员和白金卡会员,不同会员购票乘车将获3、5、6、8等不同倍数积分。乘车积分的计算公式为:乘车积分=票面票价×会员等级积分倍数×票价折算系数。

据悉,不打折的票折算系数为1,折扣率大于等于90%时,折算系数为0.8。

折扣率大于等于70%小于90%时,折算系数为0.5。折扣率小于70%时,折算系数为0。依此可算出,100元火车票,最多可换800分。

据悉,累计达到3万—10万积分为银卡会员,10万—30万积分为金卡会员,30万积分为白金卡会员。

会员账户消费积分累计达10000分,即具备首次兑换资格,兑换时1积分相当于0.01元。

消费积分可用于兑换铁路所有列车车票(国际旅客列车、往返香港的旅客列车及网站限定列车车次除外)、铁路增值服务或延伸服务。

但12306客服昨日表示,一些热门车次车票无法兑换。对此,北京交通大学教授赵坚认为,从积分不能兑换热门车次来看,积分兑换主要针对高铁和动车这部分客座利用率低的车次。乘坐高铁和动车的商务人士将成为常旅客计划的受益人群。

## 背景

## 4220人已成铁路会员

今年年初,铁道部副部长胡亚东在“2012全路运输工作会议”上曾表示,铁道部计划试点开展常旅客服务计划,通过积分累计和兑换,提供免费车票、贵宾候车、行李搬运、酒店住宿等增值服务。

今年5月底,12306网站发布铁路旅客服务质量问卷网上有奖调查。旅客只要参与问卷调查,就有机会获得最高10万、价值1000元的积分,并使用积分兑换火车

票。这被视为铁路部门开展“常旅客计划”的前兆。

铁道部日前曾表示,问卷调查已经完成两期,目前正在进行第三期调查。与前两次不同的是,此次获奖旅客奖励积分使用说明中说:奖励积分的其他使用规则,请参见《铁路客户服务中心会员须知》。

根据中国铁路客户服务中心公布的两期获奖人数计算,目前已经有4220人成为铁路客户服务中心的会员。

## 焦点1 会员还能给别人兑车票

根据“须知”,会员可通过网站为本人或指定的兑奖受让人兑换全价直达票。

每名会员最多可设置8名兑奖受让人。每个自然人最多同时成为5个会

员的兑奖受让人。兑换的车票票面不显示票价并标识“赠”字。

据悉,如果会员首次建立兑奖受让人名单,不扣减积分。如果新增兑奖受

人,每一人次扣减1000消费积分。

新增兑奖受让人将在新增成功60天(含当天)后生效。删除兑奖受让人即刻生效,不扣减积分。

## 焦点2 学生票不参与积分

会员并非购买所有的票都能累计积分,根据“须知”,用积分兑换的车票不参与积分累计;残疾军人票、学生票、已享受优惠的

团体票或其他指定的优惠票种车票;代用票、列车补票、到站补票和非实名制列车车票也不参与积分累计;改签后的车票按新车票进

行累计,发生退票的车票不参与积分累计。

另外,积分有效期为自进入账户当月起连续36个自然月,过期自动作废。

**火车:京沪高铁**  
京沪高铁二等座票价555元,普通会员积分: 555×3×1=1665分  
而兑换一张555元车票需55500积分  
即:乘坐34次京沪高铁北京—上海的二等座可以兑换一张同等车票

VS

**飞机:北京至上海**  
以南航经济舱为例,北京到上海1088公里  
如果经济舱票价打4.5—7.5折,则每次可累计435分  
如果打7.5折以上,每次累计1088分  
10000积分可兑换一张北京到上海的经济舱机票,14000积分可兑换商务舱机票

经计算,如果票价打4.5—7.5折,需乘坐23次才可以兑换一张经济舱机票。如果票价打7.5折,只需乘坐10次就可以兑换一张经济舱机票。

## Q1

### 积分能不能转让?

会员购票后,系统根据车票所载明的有效身份证件号码和姓名,与会员账户核对一致后,方可计算并累计积分。会员所累计的积分仅可进入会员本人账户,不得转让。

积分以“分”为单位,每次进入账户时按四舍五入规则取整计算。

## Q2

### 积分兑换的车票能否改签、挂失?

积分兑换的车票不予办理挂失、改签和退票。

## Q3

### 如果积分丢了怎么办?

如因会员个人原因造成账户密码丢失或泄露,导致积分被盗用等后果,客服中心将不承担任何责任。

如遇到不可抗力(地质灾害等)、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等其他不可归因于客服中心的情况,导致本规则无法执行时,客服中心不承担任何责任。

如发生出售或交易积分,呈报任何虚假、错误资料或其他由客服中心认定为不当的行为,有权取消会员账户,已累计的积分及先前兑换但尚未使用的奖励车票也将失效。

## Q4

### 会员账户是否可重复申请?

每个会员将拥有且仅可拥有一个账户。

客服中心将以申请时所使用的有效身份证件号码为依据,不接受重复申请。会员可在网站修改除有效身份证件类型、号码及姓名以外的账户信息。如需修改有效身份证件类型、号码及姓名时,请与客服中心联系。会员可通过客服中心的客服电话(12306)、网站查询账户信息。

本版采写 新京报记者 刘春瑞