“铁路畅行”

常旅客会员服务手册



铁路畅行 CR

欢迎您成为"铁路畅行"常旅客会员

"铁路畅行"常旅客会员服务是由铁路部门推出，旨在进一步优化铁路客运服务有效供给，为广大旅客群众乘坐火车出行提供多样化、个性化的普惠服务。

通过"铁路畅行"常旅客会员服务，您将拥有多种渠道获得铁路积分，享受更多会员权益，并可为本人及指定受让人兑换车票及铁路持续推出的积分奖励服务。

铁路部门将致力于为您提供更好的服务，使您拥有更美好的旅程。

会员服务热线：12306

官方网站：www.12306.cn



铁路畅行 CR

定义

- 会员

  指本人申请并通过铁路常旅客身份认证的自然人。

- 乘车积分

  会员购买参与积分累积列车车票，并实际乘车到站后获得的积分。

- 活动积分

  会员通过参与铁路公布的主题活动所获得的积分。

- 升级积分

  用于评定会员星级的积分，来源于乘车积分和铁路公布的其他可用于评定会员星级的积分。

- 受让人

  会员设置的可共同享受积分兑换车票或服务的自然人。



会员账户

年满 12 周岁的自然人可通过 www.12306.cn 网站、“铁路 12306”手机 APP 或铁路车站设立的会员服务窗口，申请成为会员。会员完成身份认证后方可进行积分累积。

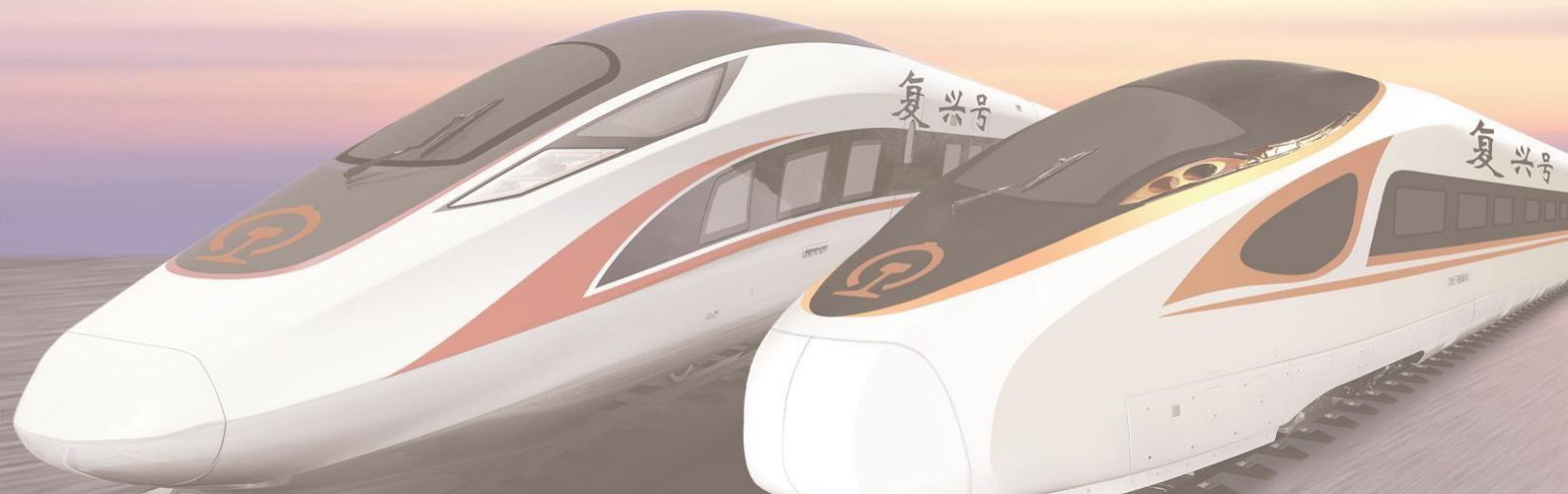
每名会员仅可拥有一个会员账户，以会员申请时所使用的有效身份证件为依据，不接受同一人重复申请，也不接受公司或其他法人实体的申请。



铁路畅行 CR

会员账户

- 中华人民共和国居民身份证
- 港澳居民来往内地通行证
- 台湾居民来往大陆通行证
- 外国居民为按规定可使用的护照



铁路畅行 CR

会员账户

- 信息查询：通过12306网站、车站设立的会员服务窗口、12306客服电话查询账户信息。
- 信息修改：通过12306网站、车站设立的会员服务窗口修改除姓名、有效身份证件类型及号码以外的账户信息。
- 密码重置：会员本人持有效身份证件在车站设立的会员服务窗口办理账户密码重置。

会员注销账户时，可通过“铁路 12306”手机APP根据系统提示自助办理，也可本人持申请时所使用的身份证件原件到车站设立的会员服务窗口办理。会员账户注销后，账户内积分全部作废。



铁路畅行 CR

积分累积

- 会员购买参与积分累积列车车票，并实际乘车到站后获得积分累积。
- 国际列车、非控股企业担当列车等铁路指定的列车车票，暂不参与乘车积分累积。
- 积分兑换的奖励车票不参与积分累积。
- 列车补票、到站补票、代用票、非实名制车票等暂不参与积分累积。
- 乘车积分=票面价格×5，积分以“分”为单位，按四舍五入取整计算。
- 积分在会员实际乘车到站后5日内自动进入本人账户，不能转让。
- 积分自进入账户当日起连续12个月有效，到期未兑换的积分自动作废。



- 会员如发现乘车积分有遗漏，需在车票载明的开车日期后90日内（含当日）通过12306网站、车站设立的会员服务窗口、12306客服电话提交积分补登申请。
- 会员如发现活动积分有遗漏，需在活动结束后30日内（含当日）通过12306客服电话提交积分补登申请。
- 会员可在铁路部门接受申请7日后，通过12306网站、车站设立的会员服务窗口、12306客服电话查询补登结果。



受让人

- 每名会员最多可设置8名受让人（不含会员本人）。
- 受让人在添加成功60天（含当天）后生效。
- 受让人设置渠道：

（1） 车站设立的会员服务窗口。持会员本人有效身份证件及受让人证件原件或复印件。

（2） 车站自动售票机。持会员本人居民身份证及受让人居民身份证原件。

（3）12306网站或“铁路12306”手机APP。登录会员账户，根据系统提示设置受让人。



积分兑换

会员可通过12306网站、“铁路12306”手机APP或车站设立的会员服务窗口办理积分兑换车票。

会员账户积分首次累积达到10000分时，即可用于兑换车票。

积分允许兑换的车次以12306网站查询结果为准，兑换车票时，100积分等价于1元人民币。

会员可为本人或指定的受让人兑换车票。

会员在车站设立的会员服务窗口为本人兑换车票时，持身份证件原件、消费密码办理；为受让人兑换车票时， 还需要提供受让人有效身份证件原件或复印件。



积分兑换

会员进行积分兑换时，按照先累积的积分先消费的原则使用积分，积分兑换时只允许使用本人账户，不可透支，不可与其他支付方式混合支付。

积分兑换的车票可以办理一次改签，但不办理退票、变更到站业务。改签范围仍为允许积分兑换的车票，并有相应的积分。改签新票票价高于原票票价时需使用积分支付差额，新票票价低于原票票价时差额不退。改签只能原兑换账户办理，使用原兑换账户积分支付。

距车票乘车站开车前48小时以上改签时，或开车前不足48小时改签票面乘车日期及以前的列车时，以及开车后在当日24时之前改签当日其他列车时，核收1000积分改签费。

距车票乘车站开车前24小时以上、不足48小时，改签票面乘车日期之后的列车时，按改签前后低票价车票积分的5%核收改签费；开车前不足24小时，改签票面乘车日期之后的列车时，按改签前后低票价车票积分的15%核收改签费；开车后在当日24时之前，改签次日及以后列车时，按改签前后低票价车票积分的40%核收改签费；改签费低于1000积分时，按1000积分核收改签费。

铁路畅行 CR

积分兑换

因不可抗力或铁路责任造成兑换车票不能使用时，可办理兑换车票退票手续，退票后兑换时所用积分将全部返回会员账户，并重新计算有效期。



会员星级

申请会员成功后，初始为二星级会员。

三星级、四星级、五星级会员评定标准：

会员星级	评定标准
三星级会员	5万升级积分
四星级会员	15万升级积分
五星级会员	25万升级积分

会员升级评定每日执行一次，连续12个月内升级积分达到标准，即升级为相应星级会员。

会员升级后，相应星级资格有效期为连续12个月。



铁路畅行 CR

会员星级

三星级、四星级、五星级会员资格到期前进行保级评定，会员星级按评定日前连续12个月累积的升级积分进行核定。保级评定后，仍为三星级、四星级、五星级会员的，相应等级会员资格在评定次日生效，有效期为连续12个月。



法律条款

1. 申请人阅读并确认本条款后，即表示完全理解和同意遵守“铁路畅行”常旅客会员服务的相关规定及要求，以及今后可能发生的变动和补充。

2. 申请人信息必须由本人提供，信息真实、准确。若存在个人信息不真实等情况，铁路部门有权拒绝申请人的入会申请。因会员提供的信息有误而导致的会员权益受损等情况，铁路部门不承担任何责任。

3. 每名会员仅可拥有一个会员帐户，以申请时所使用的有效身份证件为依据，不接受同一人重复申请，也不接受法人或其他非法人组织的申请。



法律条款

4. 会员如有任何违反“铁路畅行”会员条款和铁路有关规则规定的违规行为，铁路有权采取核减积分；清零积分；冻结会员账户；注销会员账户等措施，并可拒绝其再次申请成为会员。会员违规行为包括但不限于：

（1） 冒用他人身份信息注册，或呈报不实信息等。

（2） 利用系统差错、故障或其他漏洞，造成铁路或其他会员权益受损。

（3） 将“铁路畅行”积分、权益或兑换车票等用于买卖或者交易。



法律条款

5. 铁路部门有权在任何时候修改相关规则、规定或终止“铁路畅行”常旅客会员服务，即使会员服务的修改、终止会影响会员累积积分或奖励兑换的权利，且不承担事先通知的义务。

6. 积分累积规则、可以兑换的产品和服务，以及“铁路畅行”常旅客会员权益等均以 www.12306.cn 网站公布的最新版本会员手册为准。

7. 本条款受中华人民共和国法律管辖，若本条款与国家法律相抵触时，以国家法律为准。

8. 如双方发生任何争议，双方应尽力友好协商解决；协商不成时，应向有管辖权的人民法院提起诉讼。

