



杭州师范大学

2012年春运火车票网上预订系统

录入流程培训

学生发展与服务部 2011.12

1

Chap.

登 录

- ◆ 中国铁路客户服务中心
- ◆ 网址：www.12306.cn

登录

- ❖ 要进行互联网团体办票，首先要登录互联网团体办票系统。
- ❖ 网址：www.12306.cn 切勿输错网址。
- ❖ 各学院操作员用户名、密码由学校统一下发，登录页面如下图：

The screenshot shows the login interface for the China Railway Customer Service Center. At the top, there is a banner featuring a female customer service representative wearing a headset, the text '中国铁路客户服务中心' (China Railway Customer Service Center), and an image of a high-speed CRH train. Below the banner is a navigation bar with links: 首页 (Home), 客运服务 (Passenger Services), 货运服务 (Freight Services), 车站引导 (Station Guidance), 铁路常识 (Railway Knowledge), and 站车风采 (Station and Train Features). A help link is also present. The main content area displays a message: '此功能只对铁路 团体合同户开放，并在登入后有效' (This function is only available for railway group contract users and becomes effective after logging in). It features a logo of three stylized human figures in green, orange, and blue. To the right is a '会员登录' (Member Login) form with fields for '用户名' (Username), '密码' (Password), and '验证码' (Verification Code) with the code '1244'. A '登录' (Login) button is located below the verification code field. At the bottom of the page, there are four sections: '团体须知' (Group Requirements), '常见问题' (Frequently Asked Questions), '操作说明' (Operation Instructions), and '铁路旅客规程' (Railway Passenger Rules). Each section lists numbered links corresponding to the numbered items in the '常见问题' section. The footer contains links for '关于我们' (About Us) and '网站声明' (Website Statement), along with copyright information: '版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁道科学技术研究院' and '京ICP备10009636号'.

团体须知	常见问题	操作说明	铁路旅客规程
1、注册新用户 2、预订车票流程 3、铁路电子客票	1、注册可用的有效身份证件有哪些? 2、网站可订的车票类别有哪些? 3、网上订票要支付吗?	1、《操作步骤》 2、《铁路旅客运输规程》 3、《铁路旅客运输办理细则》	1、《铁路互联网售票旅客须知》 2、《铁路旅客运输规程》 3、《铁路旅客运输办理细则》

关于我们 | 网站声明
版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁道科学技术研究院
京ICP备10009636号

Chap.

2

部门管理

⊕ 一级部门 学院

⊕ 二级部门 班级

部门管理

- ❖ 登录互联网团体办票系统，点击左侧菜单的“部门管理”，右侧面板即可显示出各学院为单位的“一级部门”列表。
- ❖ 学院列表示意图如下：

The screenshot shows the China Railway Customer Service Center website. At the top, there is a banner featuring a train and a customer service representative. Below the banner, the main navigation menu includes links for Home, Passenger Services, Freight Services, Station Guidance, Railway Knowledge, and Station Scenery. A help icon is also present.

In the top left corner of the main content area, there is a sidebar with a navigation menu:

- ▶ 修改密码
- 部门管理**
- ▶ 人员管理
- ▶ 订票（往程）
- ▶ 订票（返程）
- ▶ 订单查询
- ▶ 订单处理
- ▶ 上传/下载
- ▶ 安全离开

The main content area has two sections:

- 部门管理**: This section displays a list of departments under '清华大学' (Tsinghua University).
 - 外语系
 - 计算机系
 - 化学系
 - 生物系
 - 管理系
- 学院列表**: This section displays a table titled '部门列表' (Department List) showing the following data:

序号	部门名称	操作员数	操作
1	外语系	3	修改 删除
2	计算机系	2	修改 删除
3	化学系	6	修改 删除
4	生物系	1	修改 删除
5	管理系	4	修改 删除

A '添加' (Add) button is located at the bottom right of the table.

At the bottom of the page, there are links for '关于我们' (About Us) and '网站声明' (Website Statement), and a copyright notice: '版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁道科学研究院'. Additionally, there is a link for '京ICP备10009636号'.

部门管理

- ❖ 操作员点击所在学院名称即可进入学院列表，在此通过右侧面板“添加”按钮创建全院班级为“二级部门”列表。
- ❖ 班级列表示意图如下：

The screenshot shows the China Railway Customer Service Center website. At the top, there is a banner featuring a female operator with a headset, the CR logo, and a high-speed train. Below the banner, the main navigation menu includes: 首页 (Home), 客运服务 (Passenger Services), 货运服务 (Freight Services), 车站引导 (Station Guidance), 铁路常识 (Railway Knowledge), and 站车风采 (Station and Train Features). A help icon is also present.

The current location is displayed as: 您当前所在位置: 客运服务 > 团体购票 (You are currently located at: Passenger Services > Group Ticket Purchase).

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 修改密码 (Change Password)
- 部门管理 (Department Management) - This item is highlighted with a blue background.
- 人员管理 (Personnel Management)
- 订票 (往程) (Ticket Booking (Round Trip))
- 订票 (返程) (Ticket Booking (Return Trip))
- 订单查询 (Order Inquiry)
- 订单处理 (Order Processing)
- 上传/下载 (Upload/Download)
- 安全离开 (Safe Exit)

The main content area is titled "部门管理" (Department Management) and shows a list for "清华大学" (Tsinghua University). The "部门列表" (Department List) table has the following data:

序号	部门名称	操作
1	一班	修改 删除
2	二班	修改 删除

A red arrow points to the "添加" (Add) button located at the bottom right of the department list table.

Below the table, there are two descriptive texts:

班级列表
学院操作员可添加本学院班级列表

关于[我们](#) | [网站声明](#)
版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁道科学技术研究院
[京ICP备10009636号](#)

3

Chap.

订票

⊕ 往程

⊕ 返程

订票（往程）



当用户成功登录互联网团体办票系统后，点击左侧的订票（返乡往程）菜单，即可进入订票（返乡往程）界面。用户首先需要选择所需操作的学院（一级部门）和班级（二级部门），然后再选择发车日期、车次、票种、席别、购票张数、是否接受无座、是否限定日期、是否限定车次等信息后，即可点击“提交订单”按钮，点击后系统会弹出输入框，要求输入乘车人的身份信息。当用户录入完身份信息后，点击“确定”按钮即可完成提交返乡往程订单的操作。用户还可以使用订票明细中的编辑查看功能，修改乘车人的身份信息，也可以使用删除功能，删除该条订票请求。

订票（往程）

◆ 订票（往程）页面如下图：

The screenshot shows the China Railway Customer Service Center website interface for booking a return trip. The top navigation bar includes links for Home, Passenger Services, Freight Services, Station Guidance, Railway Knowledge, and Station Scenery. A help icon is also present. The main content area is titled 'Ticket Booking (Return Trip)'. On the left, a sidebar lists various management functions: Modify Password, Department Management, Personnel Management, Ticket Booking (Return Trip) (selected), Ticket Booking (Round Trip), Order Inquiry, Order Processing, Upload/Download, and Safe Exit. The right side displays the booking form with the following details:

一级部门:	外语系	二级部门:	二班
发车日期:	2011-03-30	车次:	1453
发站:	北京	到站:	玉山
票种:	学生	席别:	硬座
张数:	1 (上限20张)	是否接受无座:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
限定发车日期:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	限定车次:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否

A 'Submit Order' button is located at the bottom of the form. Below the form, a 'Ticket Booking Details' section displays a table of booking information:

序号	一级部门	二级部门	发车日期	车次	发站	到站	席别	票种	张数	限日	限车	接受无座	乘车人信息	操作
1	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	5	是	是	是	编辑查看 删除	
2	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	3	是	是	否	编辑查看 删除	
3	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	8	是	是	否	编辑查看 删除	

合计: 20张票

备注:

- 请依次选择部门，发车日期、车次、到站、席别、票种、张数，以及是否限定日期，车次，是否接受无座；
- 如果管理员已经封单，则不能再修改或提交；
- D、C、G字头的列车，购买学生票时请选择二等座。

关于[关于我们](#) | [网站声明](#)
版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁道科学研究院
[京ICP备10009636号](#)

订票（往程）

◆录入乘车人身份信息页面如下图：

The screenshot shows the China Railway Customer Service Center website. The main header features the logo and text '中国铁路客户服务中心'. On the left sidebar, under the '订票(往程)' (Ticket Booking (Round Trip)) section, the '订票(往程)' option is selected. The main content area is titled '乘车人身份信息' (Passenger Identity Information) and contains three sections for entering passenger information: '第1张车票:' (First Ticket), '第2张车票:' (Second Ticket), and '第3张车票:' (Third Ticket). Each section includes fields for '姓名:' (Name), '证件类型:' (Document Type) set to '一二代身份证' (First/Second Generation ID Card), and '证件号码:' (Document Number). At the bottom of the input form are three buttons: '确定' (Confirm), '取消' (Cancel), and '重置' (Reset). Below the input form is a table showing ticket booking details:

序号	一级部门	二级部门	发车日期	车次	发站	到站	席别	票种	张数	限日	限车	接受无座	乘车人信息	操作
1	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	5	是	是	是	编辑查看	删除
2	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	3	是	是	否	编辑查看	删除
3	外语系	二班	2011-03-01	1453	北京	玉山	硬座	学生	8	是	是	否	编辑查看	删除

合计: 20张票

备注:

- 请依次选择部门, 发车日期、车次、到站、席别、票种、张数, 以及是否限定日期, 车次, 是否接受无座;
- 如果管理员已经封单, 则不能再修改或提交;
- D、C、G字头的列车, 购买学生票时请选择二等座。

关于我们 | 网站声明
版权所有©2008-2015铁道部信息技术中心 中国铁路科学技术研究院
京ICP备10009636号

订票（返程）



当用户成功登录互联网团体办票系统后，点击左侧的订票（返校返程）菜单，即可进入订票（返校返程）界面。返程订票流程与往程完全一致。



操作员需谨慎操作，切勿混淆**往程**与**返程**的订单。

订票（返程）

◆ 订票（返程）页面如下图：

The screenshot shows the China Railway Customer Service Center website interface. At the top, there is a banner featuring a female customer service representative, the CR logo, and a high-speed train. Below the banner, the main navigation menu includes: 首页 (Home), 客运服务 (Passenger Services), 货运服务 (Freight Services), 车站引导 (Station Guidance), 铁路常识 (Railway Knowledge), and 站车风采 (Station and Train Features). A help icon is also present.

The current location is displayed as: 您当前所在位置: 客运服务 > 团体购票 (You are currently located at: Passenger Services > Group Ticket Purchase).

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 修改密码 (Change Password)
- 部门管理 (Department Management)
- 人员管理 (Personnel Management)
- 订票（往程） (Ticket Purchase (Round Trip))
- 订票（返程） (Ticket Purchase (Return))** (highlighted in blue)
- 订单查询 (Order Inquiry)
- 订单处理 (Order Processing)
- 上传/下载 (Upload/Download)
- 安全离开 (Safe Exit)

The main content area is titled "订票（返程）" (Ticket Purchase (Return)). It displays the "基本信息" (Basic Information) section with the following details:

一级部门:	外语系	二级部门:	二班
发车日期:	2011-03-30	车次:	1453
发站:	玉山	到站:	北京
票种:	学生	席别:	硬座
张数:	1 (上限20张)	是否接受无座:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
限定发车日期:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	限定车次:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否

A "提交订单" (Submit Order) button is located below the basic information.

The "订票明细" (Ticket Details) section displays a table of 5 entries:

序号	一级部门	二级部门	发车日期	车次	发站	到站	席别	票种	张数	限日	限车	接受无座	乘车人信息	操作
1	外语系	二班	2011-03-01	1453	玉山	北京	硬座	学生	5	是	是	是	编辑查看 <input type="button" value="X"/>	
2	外语系	二班	2011-03-01	1453	玉山	北京	硬座	学生	5	是	是	否	编辑查看 <input type="button" value="X"/>	
3	外语系	二班	2011-03-01	1453	玉山	北京	硬座	学生	5	是	是	否	编辑查看 <input type="button" value="X"/>	
4	外语系	二班	2011-03-01	1453	玉山	北京	硬座	学生	5	是	是	否	编辑查看 <input type="button" value="X"/>	
5	外语系	二班	2011-03-01	1453	玉山	北京	硬座	学生	5	是	是	否	编辑查看 <input type="button" value="X"/>	

Below the table, a summary "合计: 20张票" (Total: 20 tickets) is shown.

The "备注" (Remarks) section contains the following instructions:

- 请依次选择部门，发车日期、车次、到站、席别、票种、张数，以及是否限定日期，车次，是否接受无座；
- 如果管理员已经封单，则不能再修改或提交；
- D、C、G字头的列车，购买学生票时请选择二等座。

订票



提示！

 乘车人身份信息中的姓名不能为空。

 乘车人身份信息中的证件号码不能为空，并且要符合用户所选的证件类型的证件编号规则。

 班级录入完毕后需打印两份用来核对签字和备份。

 录入工作务必谨慎细致，谨防出错。

 注意区分**往程与返程**

