

# 铁路12306推出限时免费退票

## 春运火车票今起发售

据新华社电 记者18日从中国国家铁路集团有限公司获悉,1月19日起,铁路12306平台(含网站、APP等)推出旅客误购限时免费退票服务,旅客通过铁路12306平台购买乘车日期为2月2日及以后火车票时,如误购车票在购票支付成功30分钟内且在开车前4小时以上,购票人可线上自助办理退票,不收取退票费。

国铁集团客运中心相关负责人介绍,购票人通过铁路12306平台,使用电子支付或积分支付购买乘车日期为2月2日及以后境内旅客列车、始发或终到站为香港西九龙的跨境旅客列车火车票时,如在操作中发生误购,可在购票支付成功30分钟内且在开车前4小时以上,自行线上免费办理退票;购票人如使用电子支付购票,票款将按原渠道退还;如使用积分购票,将按原渠道返还积分,返还积分的有效期不变;同一购票人在一个自然日内限办1个订单误购免费退票业务,改签车票、预约或候补购票等不办理此业务。

目前铁路部门实行阶梯式退票政策,在规定免费退票时间内办理退票的,不占用误购免费退票次数。此外,如果旅客在线下售票窗口发生误购,须



当场提出,工作人员会及时帮助旅客换发新票。

又电 据“中国铁路”微信公众号消息,2026年铁路春运自2月2日开始,至3月13日结束,为期40天,全国铁路预计发送旅客5.39亿人次、同比增长5.0%,节前客流高峰日预计为2月13日(腊月廿六),节后客流高峰日预计为2月23日(正月初七),春运首日火车票

于1月19日开始发售。

记者前日从中国国家铁路集团有限公司客运中心获悉,日前,铁路12306手机客户端务工人员预约购票服务上线,符合条件的务工人员可通过专区预约购买2026年春运期间往返车票,将有力保障重点群体旅客春运出行。

国铁集团客运中心相关负责人介

绍,铁路部门在总结2025年春运务工人员预约购票工作经验的基础上,科学分析出行规律,优化铁路12306系统功能,2026年春运期间继续推出务工人员预约购票专区服务,切实保障重点群体出行。

1月14日至2月26日(其中2月26日仅能查看预约订单,不办理新预约业务),已通过实名制核验的务工人员可在铁路12306手机客户端“务工人员春运预约购票服务”专区,预约购买2月2日至3月13日的火车票,同一账户最多可同时提交3个订单,每个预约订单可提交同一乘车日期不超过5个“车次+席别”组合需求,最多可为包含本人在内的19名旅客预约。可预约席别为春运期间增开的临时旅客列车全部席别和部分图定旅客列车的硬座、硬卧、软卧、二等座、一等座、二等卧。

务工人员可在开车前第20天5时至第17天23时提交预约购票需求,最晚可预约3月13日的车票。提交的预约订单将在开车前第16天兑现,系统将兑现情况通过手机短信通知购票人,兑现成功后购票人须在当日23时前支付票款;逾期未支付的,订单自动取消。

### 海南自贸港封关首月

## 离岛免税销售金额达48.6亿元

新华社电 1月18日,海南自由贸易港封关运作满月。首月离岛免税销售金额达48.6亿元,海南离岛免税市场交出了一份亮眼答卷。

据海口海关统计,自2025年12月18日至2026年1月17日,海口海关共监管离岛免税购物金额48.6亿元,同比增长46.8%;购物人数74.5万人次,同比增长30.2%;购物件数349.4万件,同比增长14.6%。消费者购物热情高涨,充分展现出离岛免税市场的澎湃活力。免税消费的火爆,既源于海南自贸

港全岛封关带来的超高人气,也得益于政策红利的集中释放。为推进更高水平对外开放,更好满足旅客多元化购物需求,自2025年11月1日起,海南离岛免税政策迎来新一轮调整,免税商品类别由45类增至47类,受惠对象进一步扩大,允许离境旅客享受离岛免税购物政策,直接带动国际游客免税购物占比提升。

“这个购物中心太棒了!这里有很多我想买的东西,价格也合适。”来自俄罗斯的游客爱丽丝说,三亚国际免税城

有很多国际品牌,其中不少品牌在俄罗斯难以买到。

此外,免税新政策大幅降低了岛内居民的购买门槛,进一步释放了本地消费潜力。根据政策,岛内居民只要在一个自然年度内有一次离岛记录,即可全年不限次数购买15类“即购即提”商品,这也激发了本地居民购物热情。

海口日月广场免税店里,海口市潘美诗正在化妆品区域闲逛。她告诉记者,上周她刚出过一次岛,所以年内



入境旅客办理边检手续

可以随时来免税店购物。“以前本地居民只有出岛才有一次购买免税商品的机会,现在购物更方便了,逛免税店可以像逛普通商场一样。”她说。

三亚国际免税城相关负责人表示,免税新政实施后,特别是海南自贸港封关以来,门店日均销售额稳步攀升,客流量节节走高。下一步,免税城将继续以“免税+”为支点,通过持续的产品创新、场景再造和服务升级,让免税消费热度不断延续,让离岛免税的吸引力越来越强。(周慧敏)



## 网络舆论环境不能成为企业发展的短板

■人民日报

一场网络大V与知名企业人士的网上纷争,以西贝宣布“将关闭全国102家门店”、两人新浪微博账号均被禁言暂告一段落,但深层次的思考不应该缺席。

这是互联网时代的一起典型事件。网络大V以“劲爆爆料”一时左右网络舆论场,被爆料者以“前互联网时代思维”强硬回应,网络平台以“起哄架秧子”制造热点、保持热度来吸引眼球。透过西贝这起事件,人们痛心的远不止于其“4000名员工将面临转岗或失业、超5亿元亏损”的损失,更忧心于为何一条社交媒体发文就能让一家经营

38年、拥有数百家门店的企业陷入发展困境。有两个当事人、平台的问题,有企业轻视消费者意见建议的问题,更要看到当下网络舆论环境的问题。

2025年中央经济工作会议提出,“要营造良好的政治环境、人才环境、营商环境、舆论环境”。从一些企业近年来遭遇的网络困境看,网络舆论环境已成为影响企业生存环境乃至我国经济发展环境的重要因素。特别是一些民营企业的网络舆论环境恶化,直接导致其生存发展堪忧,影响了我国经济发展环境。

对企业,当然可以批评,但必须客观理性,对别有用心者必须警惕。延伸看,有多少民营企业遭遇了网络“黑

嘴”、网络水军的造谣抹黑?有多少大V、小号、“自媒体”裹挟民意、游走在红线的边缘?有多少平台刻意制造热点、借热点挑起群体极端对立情绪?西贝事件早已超出口水战,罗永浩们、贾国龙们、新浪微博等平台们,都要汲取教训的地方,“营造清朗的网络空间”不是一个虚设的命题,而是各方必须时刻答好的共同答卷,谁违背了这一守则,谁终将要受到严厉惩罚。

中国经济向好向优,彰显发展大势、韧性与活力,这与千千万万企业经营主体的创新创造、奋力开拓是分不开的。营造良好的舆论环境,使企业安心谋发展、拓市场,也是从网络管理部门、

主流媒体,到网络平台、网络大V、企业家等各方的共同责任。

其中,主流媒体必须主动担责。主力军挺进主战场绝不能落空,必须对偏颇的、不良的网络舆论言行敢于亮剑、敢于批评,廓清迷雾、拨云见日,绝不能因怕所谓“舆情”而失声失语。要进行舆论斗争,与那些偏激、别有用心的舆论较量,就必然会被那些制造不良舆论的人围攻,由此产生所谓的“舆情”、所谓的引导不力导致本身成为“舆情”,和主流媒体自身的言行不当而引起非议是两码事。

让网络舆论环境更清朗,让骂战变讨论,回归理性,共同推进企业与行业良性发展,才是这道思考题应有的落脚点。