

高铁 乘车攻略①

# 高铁坐过站了怎么办？别担心，可以免费送回

“小朋友，你和爸爸妈妈曾经有搭乘高铁坐过站的经历吗？如果是乘坐地铁，下车选择返回方向的地铁就可以坐回去，要是高铁坐过站了怎么办呢？需不需要补过站票或者买回程票呢？答案是：都不需要。如果你乘坐高铁坐过站，但是人还没出站，可以及时找到列车长，就能被免费送回去。”

1 政策规定坐过站免费送回

高铁坐过站可以免费送回，并不是列车长“私下”帮忙，而是有政策支持，完全符合规定。

《铁路旅客运输规程》第三十八条规定，“发生误乘、误降时，旅客应向站车工作人员提出，列车长应编制客运记录交前方停车站，车站对本站发现或列车移交的误乘、误降旅客，应指定最近列车免费送回至车票到站或原票乘车站。”

条文太专业了看不懂？简单来说就是，假如你的车票是从成都东到德阳，在车上睡着了，一不小心坐到了绵阳，发现坐过站后，你可以在车上找到列车长，向对方说清楚相关情况，列车长会把你交接给绵阳站，安排你乘坐最近的一班车，免费送回德阳站。

类似的，如果你不小心提早下车了，也可以第一时间向车站工作人员出示相应的乘车证明，铁路工作人员也会安排你免费乘坐就近的一班列车抵达目的地。



列车长为乘客开具客运记录。



列车长回答乘客咨询。



列车长在车厢巡视。

2 如何快速找到列车长？

如果你乘坐的是普速列车，也就是传统绿皮火车，车上设置有列车长办公席，一般设在靠近餐车的硬座车厢，列车长会在这里为旅客答疑解惑或办理补票、延长业务。

如果你乘坐的是高铁列车，车上也有列车长乘务室，车型不同，位置不同。以复兴号为例，列车长乘务室设在餐车吧台旁边，餐车内也会设置办公席，方便日常工作。

需要特别提醒，列

车长通常是在各个车厢来回巡视的，不一定一直在办公席或乘务室。因此，如果你坐过站，可以先寻求乘务员的帮助或请乘务员通过对讲机呼叫列车长。

具体可以这么操作：第一步，及时联系列车工作人员，说明情况后，列车长会给你开具客运记录；第二步，将客运记录交给前方站，由车站安排搭乘最近列车免费返回，无需出站，也不用重新补票。

3 如何避免乘错车、下错站？

小朋友们，和父母坐高铁出行时，如果想快速、准确乘车，记得从进站时就要“眼观六路、耳听八方”。

进入站台，两边轨道都有列车，如何确保不会上错车呢？你可以根据站台上的引导屏确认自己的车次、开车时间、始发地、目的地、候车地标提示等信息，以免误乘。

旅途中，你可以留意车厢里的电子屏和列车广播，关注前方到站情况。如果有不清楚的地方，可以咨询列车员。旅途中，你还可以随时通过铁路12306APP查询列车出发、到站时间。

如果是长途旅行，你当然可以在车上睡觉休息，不过，最好提前设置好闹钟，避免下错站、坐过站等情况发生。

华西都市报-封面新闻记者 曹菲  
综合中国铁路微信公众号、中国青年报客户端  
中国铁路成都局集团成都客运段供图