

个人中心页调研

需求分析

1. 用户通过点击“我的12306”按钮进入个人中心，此时如果用户还未登录，会自动跳转登录界面。
2. 进入个人中心时会自动进入个人中心主页，主页最上方显示了用户真实名称、欢迎语，提供会员服务和车票服务两个区域的接口，下方提供了微信和支付宝二维码可以设置信息接收方式。
3. 点击“火车票订单”会优先进入“未完成订单”区域，该区域显示当前已锁定席位但未支付的订单，如果为空，则在中间提供前往车票预定板块的接口。
4. “火车票订单”板块标题还有并列的“未出行订单”和“历史订单”。未出行订单区域提供查询功能，可以分“按订票日期”和“按乘车日期”两种方式进行查询，两种方式下均可设置起始和终止日期以及订单号/车次/姓名；历史订单只能按照乘车日期进行查询，查询方式相同。
5. 三种订单区域互不重合，未出行订单不会出现在历史订单中；三种区域显示订单的格式相同，从左到右为车次信息、旅客信息、席位信息、票价和车票状态（具体格式见图片），以及在标题和具体内容之间有一行订票日期信息。在“未出行订单”板块中点击“退票”会弹出“退票申请”界面。该界面独立于网站界面，在非全屏状态下拉动底部横移条时会始终保持居中，且在该页面存在时无法点击原网站页面内容，原网站覆盖灰色，该页面高亮。页面中显示退款手续费，去顶取消按钮以及最下方的注意事项。退票后跳转至成功界面，显示车次信息和退票手续费等内容，并提供“继续购票”和“查看订单详情”两个接口，“继续购票”跳转至车票板块，“查看订单详情”跳转至“未出行订单”板块，且该车票信息现在仍处于“未出行订单”区域，但信息置灰，在该车次完成行程后归入“历史订单”板块。
6. 三种订单区域下方有各自的提示信息：未出行订单和历史订单均只保留三十天信息
7. “查看个人信息”从上到下分为三个常规板块和一个附加板块，最上方的“基本信息”板块有用户名、姓名、国家/地区、证件类型、证件号码、核验状态，这部分内容不可在该页面修改；“联系方式”板块中有手机号和邮箱两个信息，如果已经通过核验会显示“已通过核验”，右侧有编辑按钮，点击后已通过核验字样处变为“去手机核验修改”，提供跳转链接（此处手机号为注册时的手机号）；下面邮箱可以为空。优惠（待）类型板块右侧也有编辑按钮，点击后类型可下拉选择，从上到下为成人、儿童、学生、残疾军人四个类型，其中只有选择学生类型并保存后下方会出现“学生资质查询”板块，具有刷新和查询两个按钮
8. “乘车人”最上方有一个查询条，可以根据乘客姓名查询乘车人信息，下方信息展示部分从左到右为序号、姓名、证件类型、证件号码、手机/电话、核验状态、操作。选中若干乘车人之后可以进行批量删除，右侧操作部分也可以单独删除乘车人或对乘车人信息进行修改。点击添加按钮，跳转到新的界面，分为基本信息、联系方式和附加信息三部分，基本信息为证件类型、姓名、证件号码，联系方式为有效电话号，优惠类型和上述相同。证件类型和手机号码均支持若干类型。
9. 证件类型为居民身份证、港澳居民来往大陆通行证、中国护照时，要求姓名只能包含中文或英文，外国护照时只能为英文或空格，但其余类型在输入数字或者字符的情况下不会直接报错。证件号格式不匹配时会显示“请输入正确的证件号码！”。在姓名或证件号码为空的情况下会在下方显示“请输入xxx”。外国人永久居留身份证等几个情况下需要有效截止日期、出生日期，这两部分提供日历进行选择，也可以自行输入，但不会直接报错。在乱输入有效截止日期和出生日期提交时，显示错误信息。不同证件类型会有不同的基本信息和联系方式要求。

页面功能组件列举

- 火车票订单：**未完成订单**，**未出行订单**，**历史订单**三个大板块；空置板块的**跳转车票预定**接口；未完成订单页面的**跳转支付**；未出行订单的**退票**、**改签**；历史订单的**打印信息单**
- 查看个人信息：联系方式和附加信息板块的**编辑按钮**

- 乘车人：添加乘车人、修改乘车人信息、删除乘车人信息

页面布局

火车票订单

The screenshot shows the 'Train Ticket Order' section of the 12306 website. The left sidebar contains navigation links for 'Personal Center', 'Order Center' (selected), 'Personal Tickets', 'Member Center', 'Common Information Management', and 'Help Services'. The main content area displays a table with a single order row. The table columns are: 车次信息 (Train Information) [上海松江 → 杭州南 K335, 2025-10-31 05:14 开], 旅客信息 (Passenger Information) [浦兆, 居民身份证], 席位信息 (Seat Information) [硬座, 02车无座], 票价 (Ticket Price) [成人票 24.5元], and 车票状态 (Ticket Status) [待支付]. Below the table is a '温馨提示' (Reminder) box with four bullet points: 1. 席位已锁定, 请在指定时间内完成网上支付。 2. 逾期未支付, 系统将取消本次交易。 3. 在完成支付或取消本订单之前, 您将无法购买其他车票。 4. 未尽事宜详见《国铁集团铁路旅客运输规程》《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》《中老铁路跨境旅客联运组织规则》等有关规定和车站公告。

未完成订单

当前位置：个人中心 > 火车票订单

个人中心

订单中心

火车票订单

候补订单

计次·定期票...

约号订单

雪具快运订单

餐饮·特产

保险订单

电子发票

本人车票

会员中心

个人信息

查看个人信息

账号安全

手机核验

账号注销

常用信息管理

乘车人

地址管理

温馨服务

重点旅客预约

遗失物品查找

服务查询

未完成订单

未出行订单

历史订单

按订票日期查询 2025-09-18 - 2025-10-17 订阅号/车次/姓名 查询

车次信息	旅客信息	席位信息	票价	车票状态
订票日期: 2025-10-17 订单号: E999747913	车票当日当次有效			
上海松江 → 杭州南 K335 2025-10-31 05:14 开	浦兆 打印信息单 居民身份证	硬座 02车无座	成人票 24.5元	已支付 退票

订单详情 添加免费乘车儿童 购/赠/退保险 改签 变更到站 餐饮·特产

共 1 页 1 到 页 确定

温馨提示

1. 订单信息保存期限为30日。
2. 在12306.cn网站改签和退票，改签应不晚于票面日期当日24:00，变更到站不晚于开车前48小时，退票应不晚于开车前。
3. 在本网站办理退票，只能逐次单张办理。
4. 车票改签、变更到站均只能办理一次。已经改签或变更到站的车票不再办理改签；对已改签车票、团体票暂不提供“变更到站”服务。
5. 退票、改签、变更到站后，如有应退票款，按购票时所使用的在线支付工具相关规定，将在规定时间内退还至原在线支付工具账户，请及时查。如有疑问，请致电12306人工客服查询。
6. 投保、退保或查看电子保单状态，请点击“我的保险”或“购/赠/退保险”。
7. “除有效期有其他规定的车票外，车票当日当次有效。旅客自行中途上车、下车的，未乘区间的票款不予退还。”
8. 如因运力原因或其他不可控因素导致列车调度调整时，当前车型可能会发生变动。
9. 未尽事宜详见《国铁集团铁路旅客运输规程》《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》《中老铁路跨境旅客联运组织规则》等有关规定和车站公告。

未出行订单

退票申请 X

您确认要退票吗?
如有订餐饮或特产，请按规定到网站自行办理退订。

共计退款: **24.5元**

手续费: **0元** (当前时间退票不收取手续费)

车票票价: **24.5元**

应退票款: **24.5元**

! 实际核收退票费及应退票款将按最终交易时间计算。
! 如你需要办理该次列车前续、后续退票业务，请于退票车次票面开车时间前办理。

取消 确定

1. 使用现金购买或已领取报销凭证的电子票，线上完成退票后，请持相关证件（购票证件、报销凭证）至车站窗口完成退款。如您同时购买了“乘意险”，可在车站窗口退款时一并办理。
2. 退票费按如下规则核收：票面乘车站开车时间前8天（含）以上不收取退票费，48小时以上的按票价5%计，24小时以上、不足48小时的按票价10%计，不足24小时的按票价20%计。上述计算的尾数以5角为单位，尾数小于2.5角的舍去、2.5角（含）以上且小于7.5角的计为5角、7.5角（含）以上的进为1元。退票费最低按2元计收。更多退票规则请查看[《退改说明》](#)。
3. 应退款项按银行规定时限退还至购票时所使用的网上支付工具账户，请注意查询，如有疑问请致电12306人工客服查询。
4. 跨境旅客旅行须知详见铁路跨境旅客相关运输组织规则和车站公告。

退票弹窗

操作成功！业务流水号: 2E999747913001001170727293

乘车日期: 2025年10月31日 车次: K335 共计退款: 24.5元

票款原价: 24.5元 退票手续费: 0.0元 (按0% 收取退票手续费)

继续购票 查看订单详情

1. 使用现金购买或已领取报销凭证的电子票，线上完成退票后，请持相关证件（购票证件、报销凭证）至车站窗口完成退款。
2. 应退款项按银行规定时限退还至购票时所使用的网上支付工具账户，请注意查询，如有疑问请致电12306人工客服查询。
3. 如您需要退票费报销凭证，请凭购票所使用的乘车人有效身份证件原件和订单号码在办理退票之日起30日内到车站退票窗口索取。
4. 消息通知方式进行相关调整，将通过“铁路12306”App客户端为您推送相关信息（需开启接收推送权限）。您也可以关注“铁路12306”微信公众号或支付宝生活号，选择通过微信或支付宝接收。

退票成功后跳转

个人信息

基本信息

* 用户名: p_z_z_z
* 姓名: 浦兆
国家/地区: 中国China
* 证件类型: 居民身份证
* 证件号码: 1306*****538
核验状态: 已通过

联系方式

* 手机号: (+86) 133****7586 已通过核验
邮箱:

附加信息

* 优惠(待)类型: 学生

学生资质查询

学生资质查询服务，提供查询本人的学生购票资质、购票优惠区间及年度剩余优惠票购票次数。

刷新 查询

个人信息

乘车人

请输入乘客姓名		<input type="button" value="查询"/>				
序号	姓名	证件类型	证件号码	手机／电话	核验状态	操作
+ 添加 批量删除						
1	浦兆	居民身份证	1306*****538	(+86)133****7586		
2	施梁栋	居民身份证	1305*****514	(+86)133****5760		
3	李雨涵	居民身份证	1305*****24X	(+86)156***0503		
4	赵宇轩	居民身份证	1302*****659	(+86)138***5606		
5	黄淮超	居民身份证	3505*****517	(+86)193***6923		

乘车人

如旅客身份信息未能在添加后的24小时内通过核验，请乘车人持有效身份证原件到车站办理身份核验。

基本信息

* 证件类型: 姓名填写规则 (用于身份核验)

* 姓名: 用于身份核验, 请正确填写。

* 证件号码:

联系方式(请提供乘车人真实有效的联系方式)

手机号码: 请您填写乘车人真实有效的联系方式, 以便接收铁路部门推送的重要服务信息, 以及在紧急特殊情况下的联系。

附加信息

* 优惠(待)类型:

添加乘车人