

高速铁路旅客须知

1. 旅客须购买车票乘车。高速铁路车票实行实名制管理，车票须凭旅客有效身份证明文件购买，每一张有效身份证明文件只能购买一张同一天同一车次的车票，成人旅客使用本身证件为同行小童购买的小童票除外。车票最远只发售到拟乘列车的终点站。
2. 未满18岁，身高1.2至1.5米的旅客须购买小童票，身高1.5米以上的旅客必须购买成人票。每名年满18岁持有效车票的旅客可免费携同一名1.2米以下且不单独占用座位的小童乘车，若同行的小童超过一名，必须额外购票。可免费乘车的小童如单独占用座位，亦须另行购票。可免费乘车及符合小童票使用条件的未成年旅客须随同成人乘车。
3. 在内地大专院校就读、没有工资收入的香港学生，凭火车票学生优惠卡每年可购买四次居住地至学校所在地(实习地点)二等座单程学生票，乘车期限为每年暑假6月1日至9月30日、寒假12月1日至翌年3月31日。
4. 持有《中华人民共和国残疾军人证》或《中华人民共和国伤残人民警察证》的旅客，可购买残疾军人票。
5. 旅客须带同购买车票时使用的有效身份证明文件原件，按票面指定日期、车次及车厢席别乘车。铁路运输企业将对旅客、其所持车票及票面所示身份证明文件原件进行查验，票、证、人一致方可进站及乘车。
6. 在车票预售期内、所选列车仍未满座及经核对旅客身份无误的前提下，旅客可按相关规定在指定时间前办理改票一次，手续费全免。若改票后票价高于原车票票价，旅客须补回差额；若低于原车票票价，差额将退还予旅客。改票时须出示票面所示身份证明文件。
7. 旅客如需退票，须按相关规定在指定时间前办理，并支付退票费。退票费计算方法：距票面指定乘车时间前不足48小时，票面价的50%；48小时至14天，票面价的30%；15天或以上，票面价的5%。逾期车票将不接受退票。退票时须出示票面所示身份证明文件。
8. 除因受伤或生病不能继续乘车并经车站或列车工作人员同意可按规定退票外，旅客若中途下车，将不能使用同一车票继续余下旅程。
9. 旅客应妥善保管车票，若票面破损或票面资料不全，将不能进入车站乘车，或办理改票和退票。旅客如遗失车票，应按规定办理挂失补办手续。
10. 旅客须妥善保管自己的物品。旅客可携带物品上限为：成人20公斤、小童10公斤、外交人员35公斤；每件行李外部尺寸长、阔、高之总和，不得超逾130厘米。高速铁路不提供行李或包裹托运。
11. 旅客须接受在车站及列车实施的安全检查，禁止携带危险品和违禁物品进入车站及登车。
12. 车站于开车前停止检票，旅客请留意相关车站的停止检票时间并预留足够时间办理出入境手续。旅客必须带同有效的旅游证件办理出入境手续。
13. 旅客应依照车站及列车的引导标志以及铁路工作人员的指示进、出车站和乘车，注意人身安全。
14. 乘车时，旅客不得随意按动列车上的紧急制动阀、紧急停车按钮等安全设备。车上严禁吸烟。
15. 发生危及列车、旅客安全情况时，应听从列车工作人员指示，保持秩序。发现任何紧急情况时，请即通知车站或列车工作人员。
16. 本须知为旅客乘车有关规定的部分简介，详细规定请参阅《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及车站或香港铁路有限公司网站的通告。