

廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則

第一章 總則

- 第一條 為確保廣深港高速鐵路跨境旅客運輸正常秩序，保護鐵路旅客運輸合同各方當事人的合法權益，依據內地及香港有關法律規定，制定本規則。
- 第二條 本規則適用於中國鐵路總公司(以下簡稱鐵路總公司)管理的各客運站與香港西九龍站間的高速鐵路跨境旅客運輸，對於內地參與廣深港高速鐵路跨境運輸的鐵路運輸企業、香港鐵路有限公司(以下簡稱港鐵公司)和跨境旅客均具有約束力。
- 第三條 鐵路總公司和港鐵公司應根據本規則，各自制訂旅客須知，並通過有關營業處所、車票背面、網站等渠道向旅客公告。遇有變動須在實施前公告，旅客也可通過客戶服務電話(內地86—所在城市區號—12306，香港852—21200888)諮詢。
- 第四條 本規則內所用貨幣為人民幣，另有規定者除外。如使用港幣支付，匯率按上個曆月21日(如為內地法定假日，按之前最近一個工作日)中國人民銀行公布的銀行間外匯市場人民幣兌港元匯率中間價執行。

第五條

- 下列用語在本規則內的定義：
- 鐵路運輸企業：內地參與廣深港高速鐵路跨境運輸的鐵路運輸企業、港鐵公司。
- 跨境旅客：持發站或到站為香港西九龍站車票的旅客(含同行的免費乘車兒童)。
- 跨境高速鐵路列車：鐵路總公司管理的各客運站與香港西九龍站之間開行的高速鐵路列車。
- 廣深港線路：指廣州南站至香港西九龍站間的高鐵線路。
- 客運記錄：在旅客運輸過程中因某些特殊情況，鐵路運輸企業與旅客之間需記載某種事項或列車與車站之間辦理業務交接的文字記錄憑證。
- 12306網站：中國鐵路總公司的售票及服務網站，網址為www.12306.cn(含“鐵路12306”手機客戶端)。
- 港鐵公司購票網站：www.mtr.com.hk/highspeed。
- 旅客須知：鐵路運輸企業向旅客公布的注意事項。
- 實名制：旅客在購買車票、辦理取票、改簽、退票、掛失補辦等手續和乘車時，均須提供乘車人有效身份證件，鐵路運輸企業可列印部分信息在車票上，並進行查驗的一項制度。
- 席別：不同等級的席位。
- 發站：車票上所記載的出發站。
- 到站：車票上所記載的到達站。
- 改簽：旅客變更乘車日期、車次、席別時需辦理的手續。
- 現金支付：指購票時使用人民幣現金、港幣現金、易辦事、八達通等方式支付票款。在港鐵公司代售點購票時，無論使用何種支付方式，均視為現金支付。
- 易辦事：由香港的易辦事(香港)有限公司運營的電子付款服務。
- 八達通：由香港的八達通卡有限公司運營的智能卡收費系統。
- 兒童票：供身高1.2~1.5米的未成年人購買的減價(特惠)車票，超過1.5米的旅客應購買成年人車票。
- 學生票：供符合相關資格的在內地上學的香港學生購買的減價(特惠)車票。
- 火車票學生優惠卡：由中華人民共和國教育部及鐵路總公司監製，供符合相關資格的學生購買學生使用的優惠卡，須貼在有效的學生證上。
- 殘疾軍人票：供持有中華人民共和國有關部門頒發的《中華人民共和國殘疾軍人證》或《中華人民共和國傷殘人民警察證》人員購買的減價(特惠)車票。
- 聯程票：同一旅客所購車票，其發站是前程車票的到站(含同一城市的不同車站)。
- 手續費：內地和香港鐵路運輸企業在各自管理的車站或擔當的列車為旅客辦理相關業務時收取的勞務服務費用。手續費按每人、每次、每張票2元核收；同一名旅客同一張票同時辦理多項業務時，只核收一次手續費。
- 成年人：年滿18周歲的人士。
- 香港鐵路附例：港鐵公司根據《香港鐵路條例》第34條訂立的附例。

第二章 旅客運輸

第六條 車票的發售。

- (一) 對跨境旅客發售的車票必須為磁介質車票。
- (二) 跨境旅客的車票最遠只發售到本次列車的終到站。
- (三) 售票渠道。
1. 內地鐵路運輸企業提供的售票方式：12306網站、電話訂票(86—發站所在城市的區號—95105105)、車站售票窗口、內地代售點(含在香港設置的代售點，下同)、自動售(取)票機等。
2. 港鐵公司提供的售票方式：港鐵公司購票網站、電話購票熱線(852—2120 0888)、香港西九龍站售票窗口、自動售(取)票機及港鐵公司代售點等。
- (四) 旅客利用網站、電話及港鐵公司代售點訂購票後，應在乘車前換取磁介質車票。
1. 通過12306網站購票的旅客應提前到內地車站所屬售票窗口、代售點、自動售(取)票機辦理取票手續。
2. 通過內地訂票電話訂票的旅客應提前到內地車站所屬售票窗口、代售點辦理取票手續。
3. 通過港鐵公司的購票網站、電話購票熱線、代售點購票的旅客，應提前到香港西九龍站售票窗口、港鐵公司自動售(取)票機辦理取票手續。
- (五) 車票預售期：網站購票(含港鐵公司代售點購票)、電話訂票30天(含當天)，其他購票方式28天(含當天)。調整預售期時，鐵路運輸企業提前公告。
- (六) 旅客購取票須即時核對票面信息和票款。

第七條 兒童票。

- (一) 每一名持票成年人旅客可免費攜帶一名身高不足1.2米且不單獨佔用席位的未成年人乘車，超過一名時，超過人數應購買兒童票。免費乘車的未成年人單獨使用席位時，應購買兒童票。
- (二) 免費乘車兒童及符合兒童票使用條件的兒童應隨同成年人乘車。
- (三) 兒童票的乘車日期、車次及席別應與同行成年人所持車票相同，其到站不得遠於成年人車票的到站。
- (四) 兒童票按照相應座席公布票價的50%計算。

第八條 學生票。

- (一) 發售規定。
1. 在內地大專院校就讀，沒有工資收入的學生、研究生，憑附有加蓋院校公章的減價優待證的學生證和火車票學生優惠卡(新生憑錄取通知書，畢業生憑學校書面證明可購買一次學生票)，可購買家庭至學校所在地(實習地點)的跨境學生票。
2. 每年僅限購買四次單程學生票，當年未使用的次數不能留作下年使用。學生票乘車時間期限為每年的暑假6月1日至9月30日、寒假12月1日至次年3月31日。
3. 學生票應以近徑路或換乘次數少的列車發售。
4. 符合減價優待條件的學生無票乘車時，除按第十九條處理外，同時應在學生證附頁的“減價優待證”上登記蓋章，作為登記一次乘車次數。
5. 學生票只發售二等座車票，按照二等座公布票價的75%計算。
- (二) 下列情況不能發售學生票：
1. 學校所在地有學生父或母其中一方時。
2. 學生因休學、復學、轉學、退學時。
3. 學生往返於學校與實習地點時。
4. 學生證未按時辦理學校註冊的。
5. 學生證優惠乘車區間更改但未加蓋學校公章的。
6. 應有而沒有“火車票學生優惠卡”、“火車票學生優惠卡”不能識別或者與學生證記載不一致的。

第九條 殘疾軍人票。

殘疾軍人票按照相應席別公布票價的50%計算。

第十條 乘車條件。

- (一) 旅客必須持有效車票並按票面載明的日期、車次、席別乘車；車票當日當次有效；旅客提前或延後乘車應在規定時間內辦理改簽，未改簽乘車按無票處理；中途下車未乘區間失效。

- (二) 除兒童外，持減價(特惠)車票的旅客，應持減價(優惠/特惠)憑證乘車。
- (三) 旅客應妥善保管車票並保持票面信息完整可識別。
- (四) 旅客進出站、乘車時應接受站車工作人員檢(驗)票。
- (五) 旅客進站時要接受車站的安全檢查。
- (六) 旅客應愛護鐵路設備設施，聽從鐵路工作人員指揮，維護公共秩序和運輸安全。

第十一條

拒絕運輸。

對有下列行為的旅客，站、車均可拒絕其上車或責令其下車，並有權登記其身份信息。

- (一) 按照有關法律法規規定不適宜乘車的。
- (二) 鐵路運輸企業認為威脅到公共健康和安全的。
- (三) 違反相關法律法規，擾亂站車公共秩序或騷擾他人的。
- (四) 違規乘車且拒絕補票的。

旅客如已購買車票，在發站退還票價核收退票費；在中途站未使用至到站的票價不予退還，運輸合同即行終止。情節嚴重的送交執法部門處理。

第十二條

跨境車票改簽。

- (一) 在車票預售期內且有運輸能力的前提下，旅客僅可辦理一次改簽手續，不辦理發到站變更。
- (二) 辦理改簽應不晚於票面指定的日期、車次開車前30分鐘，但發站為香港西九龍站的車票應不晚於60分鐘。
- (三) 辦理改簽時，改簽後的車票票價高於原車票票價時，補收差額；低於原車票票價時，退還差額。
- (四) 改簽方式。

1. 通過內地鐵路運輸企業提供的售票方式購票後：

未取票的，可登錄12306網站或在內地車站指定售票窗口辦理。

已取票的，應在內地車站指定的售票窗口辦理改簽。所購車票發站為香港西九龍站的，也可在香港西九龍站售票窗口辦理改簽，但使用非現金支付方式且產生票價差額的僅限在內地辦理。

2. 通過港鐵公司提供的售票方式購票後：

未取票的，分別按以下情形辦理：

- (1) 通過港鐵公司購票網站購買的車票，可在該網站辦理改簽。
- (2) 通過港鐵公司電話購票熱線購買的，可在該熱線辦理改簽。
- (3) 通過港鐵公司代售點購買的，可在原代售點辦理改簽。

已取票的，應在香港西九龍站售票窗口辦理。所購車票發站為內地車站的也可在內地車站辦理改簽，但使用非現金支付方式且產生票價差額的僅限在香港西九龍站辦理。

(五) 改簽後的車票不得退票。

第十三條

跨境車票退票。

(一) 辦理退票應不晚於票面指定的日期、車次開車前30分鐘，但發站為香港西九龍站的車票應不晚於60分鐘。

(二) 退票方式。

1. 通過12306網站購票且未取票的，可自行登錄12306網站或內地車站指定窗口辦理退票。

2. 旅客使用現金方式購買的車票，可在內地車站售票窗口、香港西九龍站售票窗口辦理退票。其中通過港鐵公司代售點購票且未取票的，還可到原代售點辦理退票。

3. 在內地使用非現金方式購買的車票，僅限在內地辦理退票；在香港使用非現金方式購買的車票，僅限在香港辦理退票。

(三) 退票費核收標準：在票面開車時間前48小時內辦理退票的，按票面票價的50%計算；在票面開車時間前48小時至第14天的，按票面票價的30%計算；在票面開車時間前15天及以上的，按票面票價的5%計算。退票費按元計算，不足一元的部分捨去免收。

第十四條

列車設備條件變化的處理。

因列車換型等鐵路責任或自然災害導致旅客持高等級席位乘坐低等級席位時，由列車長編製客運記錄交旅客下車站，退還票價差額。非現金方式購買的車票，旅客持客運記錄按第十三條規定的地點辦理退票。

第十五條

旅客因傷、病中途下車的處理。

旅客開始旅行後不能退票。但旅客傷、病要求中途下車時，由列車長編製客運記錄交旅客下車站，退還已收票價與已乘區間票價差額，並收取應退票款50%的退票費。同行人同樣辦理。非現金方式購買的車票，旅客持客運記錄按第十三條規定的地點辦理退票。

第十六條

誤售、誤乘的處理。

(一) 發生車票誤售時，車站應重新發售信息正確的車票；開車後，不予處理。

(二) 發生誤乘或坐過站時，旅客應向站車工作人員提出。列車長應編製客運記錄交前方停車站。車站應在車票背面註明“誤乘”並加蓋站名戳，指定最近列車免費送回。免費送回區段，旅客只可乘坐二等座車廂，不得中途下車。如中途下車，對往返乘車的免費區間，按返程列車等級席別核收票價，核收一次手續費。旅客如在香港西九龍站到站後超過10分鐘聲稱誤乘或坐過站，均按無票處理。

第十七條

車票殘損或票面信息不完整的處理。

票面殘損、信息不完整的車票不得乘車、退票和改簽。旅客應當到車站售票窗口換發新票。因旅客自身原因所致的，核收手續費。

第十八條

車內變更。

(一) 旅客在車內要求變更席別時，變更後的席別票價高於原票價時，核收票價差額；低於原票價時，票價差額不予退還，均核收手續費。

(二) 旅客沒有在到達其有效車票上所記載的到站前提出越過原到站繼續乘車的，按無票處理；到站前提出的按以下規定辦理：

1. 列車不辦理至香港西九龍站的越站；旅客自行越站乘車至香港西九龍站，由香港西九龍站按無票處理。

2. 香港西九龍站出發的旅客，其越站區間涉及廣深港線路的，補收自車票票面發站至正當到站應收票價與已收票價的差額，核收手續費；越站區間未涉及廣深港線路的，補收越站區間票價，核收手續費。

第十九條

不符合乘車條件的處理。

旅客有下列行為時，鐵路運輸企業按以下規定辦理並有權登記其身份信息。

- (一) 無票、持用偽造或塗改等無效車票乘車時，補收自車站(不能判明時自始發站)起至到站止車票票價，核收手續費，加收已乘區間應補票價50%的票款。
- (二) 應買兒童票的旅客如未買票，補收兒童票價，核收手續費；超過1.5米的未成年人持兒童票乘車時，應補收兒童票與成年人票票價差額，核收手續費。成年人持兒童票乘車根據本條第一項按無票處理。
- (三) 持用低等級車票乘坐高等級席別時，除按規定補收所乘區間的票價差額外，還應核收手續費，並須加收已乘區間應補票價50%的票款。
- (四) 持減價(特惠)車票乘車但不符合減價(特惠)車票使用條件的，補收應收票價與減價(特惠)票價差額，核收手續費，加收已乘區間應補票價50%的票款。
- (五) 在香港西九龍站發現上述(一)至(四)情形的，按《香港鐵路附例》收取附加費，廣深港線路各站至香港西九龍站的車票，附加費為1500港元；其他線路各站至香港西九龍站的車票，附加費為3000港元；不能判明時按其他線路各站至香港西九龍站計算。

第二十條

旅客違規乘車且拒絕支付按本規則可徵收款項的處理。

遇旅客違規乘車且拒絕支付按本規則可徵收款項時，列車工作人員應編製客運記錄並將旅客交前方停車站處理。如旅客在香港西九龍站拒絕支付該款項時，港鐵公司有權按《香港鐵路附例》進行檢控。

第二十一條

旅客在香港西九龍站無法完成出入境手續的處理。

(一) 旅客無法完成內地出境或香港入境手續時，由車站工作人員協助旅客乘坐就近列車返回內地車站，可在返程列車辦理補票並核收手續費。

(二) 旅客無法完成香港出境或內地入境手續時，未使用的車票按本規則相關規定辦理。

第二十二條

攜帶品範圍。

(一) 旅客攜帶品由自己負責看管。

(二) 每位旅客攜帶品重量和體積：成年人20千克(殘疾人旅行時代步的輪椅不包括在20千克內)；兒童(含免費乘車兒童)10千克；外交人員35千克。每件物品外部尺寸長、寬、高之和不超過130厘米。不辦理行李、包裹託運。

(三) 禁止旅客隨身攜帶任何動物進站乘車(導盲犬除外)。旅客攜帶的導盲犬應繫上牽引鏈，佩戴導盲鞍，接受安全檢查。旅客應出示購票時所使用的有效身份證件、殘疾人證、導盲犬工作證(載有導盲犬使用者信息，蓋有內地公安部門或中國殘疾人聯合會公章，或帶有國際導盲犬聯盟標識“IGDF”，或雙方鐵路運輸企業認可並公布的證件)、動物健康免疫證明。旅客攜帶導盲犬須符合內地與香港進出口檢疫規定和相關鐵路規定，並保證其他旅客的安全和車內的清潔衛生；導盲犬的照料、餵養和所需飼料，均由攜帶人自理；導盲犬對鐵路或第三者造成損害時，由攜帶人負責賠償。

(四) 下列物品禁止、限制帶入車內：

1. 本規則禁止和限制攜帶的物品(見附件1)。

2. 未使用紙箱等硬質包裝物妥善包裝完整的自行車、帶有自動力的輪式代步工具(電動輪椅除外)、平衡車。

(五) 除輪椅外，旅客攜帶的輪式交通工具不得在車站、列車內使用。旅客在站台和車上使用輪椅時，應採取人力助力形式，不得使用自動力。

第二十三條	攜帶品超過規定範圍的處理。
(一)	車上發現旅客攜帶的物品超重、超大時，須指定位臵擺放，由列車長編製客運記錄交旅客到站處理，對超過免費重量的物品，其超重部分按每千克20元核收運費，不足1千克按1千克計算。對不可分拆的整件超重、超大物品，按該件全部重量核收運費。
(二)	列車發現旅客已將前述第二十二條第(四)項規定的禁止、限制攜帶的物品帶入車內時，均交由前方停車站處理。如前方停車站為香港西九龍站，按港鐵公司適用的規定處理；如前方停車站為內地車站，按鐵路總公司適用的規定處理。
第二十四條	旅客遺失物品的處理。
	車上發現的旅客遺失物品應設法歸還失主。如旅客已經下車，列車長應編製客運記錄，註明品名、件數等移交下車站；不能判明時，移交列車前方停車站或終到站。香港西九龍站按港鐵公司適用的規定、內地車站按鐵路總公司適用的規定妥善保管、正確交付旅客遺失物品，並妥善處理無人認領的旅客遺失物品。鮮活易腐物品和生鮮食品不予保管。
	旅客的遺失物品保管期為90天。旅客可向車站查詢遺失品情況，辦理認領手續。
第二十五條	旅客損壞車內設備或物品的處理。
	旅客損壞車內設備或物品應負賠償責任，由列車長編製客運記錄連同責任人交旅客到站處理，車站工作人員按照車輛所屬方提供的價格向旅客核收賠償費用。
第三章 實名制管理	
第二十六條	實名制車票須憑乘車人有效身份證件購買，乘車人須持車票及購票時所使用的乘車人本人有效身份證件原件進站、乘車，並接受鐵路運輸企業的查驗，免費乘車及持兒童票乘車的未成年人除外。
第二十七條	一張有效身份證件僅限購買一張同一乘車日期同一車次的實名制車票，但使用同行成年人有效身份證件購買的兒童票不受此限。
第二十八條	車票票面應當標明乘車人的有效身份證件部分號碼及對應姓名；使用同行成年人有效身份證件購買的兒童票，票面打印該成年人旅客的相關身份信息。
第二十九條	實名制有效身份證件包括：中華人民共和國居民身份證、港澳居民來往內地通行證、中華人民共和國往來港澳通行證、台灣居民來往大陸通行證、符合中華人民共和國規定可使用的有效護照、前往港澳通行證（僅限於內地購票渠道購買內地車站至香港西九龍站車票時使用）和上述證件發證機構發放的臨時身份證明。
第三十條	旅客本人辦理購票、改簽或由他人代辦購票、改簽時，應提供乘車人的有效身份證件原件或複印件；旅客本人辦理退票、掛失補辦時應提供本人的有效身份證件原件。由他人代辦退票時，除乘車人的有效身份證件原件或複印件外，須出示代辦人本人的有效身份證件原件。
第三十一條	通過互聯網、電話等方式購票的，購票人應當提供真實準確的乘車人有效身份證件信息；取票時，應當提供購票時使用的乘車人的有效身份證件原件。
第三十二條	旅客進站乘車時，須出示有效車票和與票面所載身份信息相符的本人有效身份證件原件，票、證、人一致方可進站乘車。票、證、人不一致按無票處理。旅客須確認出入境證件及簽注有效。
第三十三條	旅客購票後丟失車票時，可辦理一次掛失補辦手續。以下情況不予辦理：
	(一) 不能提供購票時所使用的有效身份證件原件的。
	(二) 沒有購票記錄的。
	(三) 所購原票已經失效、退票或有出站檢票記錄的。
	(四) 證、人、購票記錄不一致的。
	(五) 乘車日期、車次不符的；
	(六) 實際乘車區間超過所購車票乘車區間的。
第三十四條	旅客在檢票進站前丟失實名制車票的補辦流程。
	(一) 丟失車票的旅客須在車票票面發站停止售票前，到車站指定窗口辦理掛失補辦業務。辦理時，須提供購票時使用的有效身份證件原件，同時提供購票地（取票地）車站名稱、乘車日期、車次、發到站信息。
	(二) 車站指定窗口工作人員確認旅客身份、車票等信息無誤後，旅客須以現金重新購買一張新車票。新票票面信息與原車票一致，並打印掛失補標識。
	(三) “掛失補車票”不辦理改簽。原車票已辦理改簽的，僅對改簽後的車票辦理掛失。
	(四) 出具“掛失補車票”後，原車票失效，不能作為實名制驗證、改簽、退票及乘車的憑證。
	(五) 未使用的“掛失補車票”，應不晚於票面發站開車前到車站辦理退票；“掛失補車票”退票後，原票效力恢復。使用後的“掛失補車票”退票手續，應在票面列車的發站、到站或經停站辦理。
	(六) 持“掛失補車票”的旅客上車後，須主動向列車工作人員聲明。列車工作人員應核驗“掛失補車票”、購票時所使用的有效身份證件原件與旅客一致性。到站前，經列車工作人員查驗未發現原車票被他人使用的，列車長開具客運記錄交旅客，與“掛失補車票”一併作為退票的憑證。
	(七) 持“掛失補車票”的旅客到站後，須主動向出站口車站工作人員聲明，並配合車站工作人員進行查驗。
	(八) 旅客須在到站後24小時內辦理退票手續。車站辦理時，憑客運記錄、“掛失補車票”和購票時所使用的有效身份證件原件退回“掛失補車票”票款，不收退票費，核收手續費，並收回“掛失補車票”和客運記錄。
第三十五條	旅客在列車上丟失實名制車票的補辦流程。
	(一) 丟失車票的旅客須主動向列車工作人員聲明。
	(二) 經列車工作人員查驗旅客本人、購票時所使用的有效身份證件原件、購票信息一致後，由列車長辦理掛失補辦服務，僅核收手續費，票面標註“車票丟失”字樣；在列車上未查詢到購票信息的，先辦理補票。到站前，列車長核驗席位使用正常的，開具客運記錄交旅客。
	(三) 旅客到站後，須主動向出站口車站工作人員聲明，並配合車站工作人員進行查驗。
	在列車上查詢到已購車票信息的旅客，憑票面標註“車票丟失”字樣車票、客運記錄和購票時所使用的有效身份證件原件辦理出站檢票手續，車站收回客運記錄，列車核收的手續費不予退還。
	在列車上未查詢到購票信息而補票的旅客，應在到站後24小時內，憑客運記錄、後補車票和購票時所使用的有效身份證件原件，到退票窗口由車站工作人員核實旅客身份信息及乘車日期、車次等原票、後補車票信息，以及有購票記錄，已購車票有效後，退還後補車票與原票乘車區間一致部分的票價和列車補票手續費，並核收手續費，收回客運記錄。
第三十六條	旅客在出站檢票前丟失實名制車票的補辦流程。
	(一) 丟失車票的旅客須主動向車站工作人員聲明，並配合車站工作人員進行查驗。出站口應當場核查購票記錄；或由車站工作人員協助核查購票記錄。
	(二) 經核查，旅客有購票記錄，已購車票有效，乘車日期、車次相符，票、證、人一致，實際乘車區間未超過已購車票乘車區間的，車站安排旅客出站。不符合前述條件的，按無票處理。
第三十七條	旅客應使用有效的身份證件，否則工作人員有權拒絕辦理各類業務。
第四章 車票優惠	
第三十八條	鐵路運輸企業可推行多種優惠票，優惠票的使用及票務規則另行公布。
第五章 旅客人身傷害處理	
第三十九條	旅客在車站、列車上發生人身傷害時，應立即通知車站客運人員或列車乘務人員。在列車上發生旅客人身傷害時，由列車長交車站處理；旅客不同意在指定的停車站下車處理時，須填寫並簽署免責同意書（見附件2）。
第四十條	旅客可於發生人身傷害次日起一年內向鐵路運輸企業提出賠償請求。鐵路運輸企業接到賠償請求後應盡快答覆賠償要求人。
第六章 運輸中斷的處理	
第四十一條	因鐵路責任、自然災害影響鐵路運營導致運輸中斷，列車全程停運、中途停運、中途折返、繞道運輸時，在30天內按以下規定處理。
	(一) 在發站：
	1. 旅客要求退票時，退還全部票款。
	2. 鐵路運輸企業利用其他列車或安排原列車折返發站時，退還全部票款。
	(二) 旅客在中途站中止旅行的，退還已收票價與已乘區間票價的差額。但因違規加收的部分和已使用至到站的車票不退。
	(三) 在到站，鐵路運輸企業利用其他列車將旅客運送至到站時，旅客票款不予退還。但重新安排的列車等級、席別高於旅客原票列車等級、席別時，票價差額不再補收；低於旅客原票列車等級、席別時，退還變更區間票價差額。
	(四) 旅客在停運列車票面發站開車當日（含）前購買的聯程票比照上述規定同樣辦理。
	(五) 使用非現金方式購買的車票遇有上述情形時，由乘坐的列車或旅客離開的車站為旅客開具客運記錄，旅客持客運記錄按第十三條規定的地點辦理退票。
第七章 附則	
第四十二條	本規則由鐵路總公司、港鐵公司負責解釋，未盡事宜由鐵路總公司、港鐵公司雙方協商處理。
第四十三條	經雙方協商一致後，對本規則正文內容可以書面補充協議的形式進行修改、增補或刪減。
第四十四條	本規則自發布之日起施行。

附件1

禁止和限制攜帶的物品目錄

- 一、 請勿攜帶以下槍枝、子彈類(含主要零部件)：
手槍、步槍、衝鋒槍、機槍、防暴槍等軍用槍以及各類配用子彈(含空包彈、戰鬥彈、檢驗彈、教練彈)；氣槍、獵槍、運動槍、麻醉注射槍等民用槍以及各類配用子彈；道具槍、仿真槍、發令槍、鋼珠槍、消防滅火槍等其他槍枝；上述物品的樣品、仿製品。
軍人、武警、公安人員、民兵、射擊運動員等人員攜帶槍枝子彈的，按照國家法律法規有關規定辦理，並嚴格執行槍彈分離等有關槍枝管理規定。
- 二、 請勿攜帶以下爆炸物品類：
炸彈、照明彈、燃燒彈、煙幕彈、信號彈、催淚彈、毒氣彈、手雷、手榴彈等彈藥；炸藥、雷管、導火索、導爆索、爆破劑、發爆器等爆破器材；禮花彈、煙花、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮、發令紙等各類煙花爆竹以及黑火藥、煙火藥、引火線等煙火製品；上述物品的仿製品。
- 三、 請勿攜帶以下器具：
匕首、三棱刀(包括機械加工用的三棱刮刀)、帶有自鎖裝置的彈簧刀以及其他類似的單刃、雙刃刀等管制刀具；管制刀具以外的，可能危及旅客人身安全的菜刀、餐刀、屠宰刀、斧子等利器、鈍器；警棍、催淚器、催淚槍、電擊器、電擊槍、射釘槍、防衛器、弓、弩等其他器具。
- 四、 請勿攜帶以下易燃易爆物品：
氫氣、甲烷、乙烷、丁烷、天然氣、乙烯、丙烯、乙炔(溶於介質的)、一氧化碳、液化石油氣、氟利昂、氧氣(供病人吸氧的袋裝醫用氧氣除外)、水煤氣等壓縮氣體和液化氣體；汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶劑的製品等易燃液體；紅磷、閃光粉、固體酒精、賽璐珞、發泡劑H等易燃固體；黃磷、白磷、硝化纖維(含膠片)、油紙及其製品等自燃物品；金屬鉀、鈉、鋰、碳化鈣(電石)、鎂鋁粉等遇濕易燃物品；高錳酸鉀、氯酸鉀、過氧化鈉、過氧化鉀、過醋酸、雙氧水等氧化劑和有機過氧化物。
- 五、 請勿攜帶以下劇毒性、腐蝕性、放射性、傳染性、危險性物品：
氰化物、砒霜、硝粉、苯酚等劇毒化學品以及毒鼠強等劇毒農藥(含滅鼠藥、殺蟲藥)；硫酸、鹽酸、硝酸、氫氧化鈉、氫氧化鉀、蓄電池(含氫氧化鉀固體、注有酸液或鹼液的)、汞(水銀)等腐蝕性物品；放射性同位素等放射性物品；乙肝病毒、炭疽桿菌、結核桿菌、艾滋病病毒等傳染病病原體；《鐵路危險貨物品名表》所列除上述物品以外的其他危險物品以及不能判明性質可能具有危險性的物品。
- 六、 請勿攜帶以下危害列車運行安全或公共衛生的物品：
可能干擾列車信號的強磁化物，有強烈刺激性氣味的物品，有惡臭等異味的物品，活動物(導盲犬除外)，可能妨礙公共衛生的物品，能夠損壞或者污染車站、列車服務設施、設備、備品的物品。
- 七、 限量攜帶以下物品：
不超過20毫升的指甲油、去光劑、染髮劑；不超過120毫升的冷燙精、摩絲、髮膠、殺蟲劑、空氣清新劑等自噴壓力容器；安全火柴2小盒；普通打火機2個。

附件2

免責同意書

本人 _____ (身份證明文件名稱：_____，證件號碼：_____)特此申明，本人/本人為 _____
(當事人，身份證明文件名稱：_____，證件號碼：_____)的監護人(勾選適用者)：
 不接受 / 不接受讓當事人前往 _____ 站 / 車安排的 _____ 接受救治，選擇到 _____ 接受救治
 不接受 / 不接受讓當事人前往 _____ 站 / 車安排的 _____ 接受救治，選擇繼續旅程
 不接受 / 不接受讓當事人前往 _____ 站 / 車安排的 _____ 接受救治，選擇終止旅程
 其他 _____

本人聲明，本人清楚作出上述選擇可能給本人/當事人帶來的全部風險。本人確認本人簽署此文件即表示：本人/及當事人同意免除鐵路運輸企業及其代理人因本人作出上述選擇而可能導致的一切義務和責任，放棄向鐵路運輸企業要求任何損害賠償或提起其他一切訴訟索賠的權利。

當事人/監護人簽名：_____ 日期：_____