

高速鐵路票務及 乘車資料





1. 一般資料

- 1.1 本票務及乘車資料旨在為從香港西九龍站乘坐高速鐵路出發的旅客提供票務及乘車資料，具體規定以《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》為準，有關在內地車站乘車的資料請參閱相關內地鐵路運輸企業的公告。
- 1.2 《合約（第三者權利）條例》不適用於本資料。
- 1.3 本資料將不時修訂。如有任何爭議，香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）保留一切最終決定權。
- 1.4 旅客可致電查詢熱線 2106 3888 了解高速鐵路服務的資料。

2. 票務資料

2.1 車票類別及車廂級別

- a. 成人票一適用於年滿 18 歲或身高 1.5 米以上的旅客。
- b. 小童票一適用於未滿 18 歲及身高 1.2 至 1.5 米的旅客，必須與同行成人的車票一同購買。每名年滿 18 歲持有效車票的旅客，可免費攜同一名身高 1.2 米以下且不單獨佔用座位的小童乘車，若同行的小童超過一名，必須額外購票。可免費乘車的小童如單獨佔用座位，亦須另行購票。
- c. 特別票種：
學生票一適用於在內地大專院校就讀、沒有工資收入的香港學生，每年可購買四次居住地至學校所在地（實習地點）二等座單程車票，乘車期限為每年暑假 6 月 1 日至 9 月 30 日、寒假 12 月 1 日至翌年 3 月 31 日；
殘疾軍人票一適用於持有效《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》的旅客，車廂等級不限；
具體規定請參閱《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》。
- d. 列車設不同車廂等級可供選擇。旅客選定乘車日期、車次及車廂等級後，售票系統會自動分配座位編號，旅客應對號入座。

2.2 票價

- a. 請參閱港鐵公司在網站及香港西九龍站公布的票價資料。
- b. 車票以人民幣定價，港元票價會按匯率變動而每月調整，並於每月首日公佈。以港元發售的車票，票價將為購票當月的有效執行票價，可能與乘車當日的票價不同。
- c. 在香港發售的車票可以港元或人民幣購買，票面將列印付款貨幣票價；透過指定代理購票，不論付款貨幣為何，票面將列印港元票價。
- d. 港鐵公司或會不時推出票價優惠，優惠受相關條款及條件約束，詳情請參閱相關推廣資料。

2.3 車票實名制

- a. 旅客購買車票、取票或辦理改票、退票手續時，均須提供指定的有效身份證明文件。每一張有效身份證明文件只能購買一張同一天同一車次的車票，成人旅客使用本身證件為同行小童購票除外；車票上會列印旅客的姓名（部分或全部）和身份證明文件的部分號碼。
- b. 小童票可以小童自己的身份證明文件或同行成人的身份證明文件購買；如屬後者，車票上將列印該成人旅客的姓名（部分或全部）和身份證明文件的部分號碼。
- c. 入閘前、登車前及在旅途中，港鐵公司及／或相關內地鐵路運輸企業的工作人員會要求旅客出示其本人的身份證明文件正本，以核對是否與車票所列印資料相符。

d. 可使用身份證明文件如下：

購票途徑	身份證明文件種類
香港西九龍站 票務處 / 指定代理 (正本或影印本)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民來往內地通行證 ■ 中華人民共和國居民身份證 ■ 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
網上購票 / 熱綫電話購票 (身份證明 文件資料)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民來往內地通行證 ■ 中華人民共和國居民身份證 ■ 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
香港西九龍站 售票機 (只接受正本)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民來往內地通行證 ■ 中華人民共和國居民身份證 (限第二代居民身份證)

2.4 購票

- 港鐵網上購票、熱綫電話購票及指定代理的預售期為 30 天，香港西九龍站票務處及售票機則為 28 天。預售期如有任何更改，以港鐵公司通告為準。
- 旅客可親臨香港西九龍站，或透過網上或熱綫電話購票，或向指定代理購買往來香港及內地的車票，詳情如下：

購票途徑	服務時間	停售時間
香港西九龍站 票務處	上午 6 時至 晚上 11 時	開車前 45 分鐘
香港西九龍站 售票機	上午 6 時至 晚上 11 時	開車前 45 分鐘
網上購票 (www.mtr.com.hk/highspeed) [#]	上午 6 時至 晚上 11 時	開車前 120 分鐘
熱綫電話購票 (2120 0888)	上午 7 時至 晚上 9 時	開車前 120 分鐘
指定代理	請向各指定代理查詢	

[#] 系統暫只支援桌上或筆記簿型電腦，並須配合指定瀏覽器，包括 Chrome、Internet Explorer 及 Firefox

c. 旅客可選擇不同的付款方式，詳情如下：

香港西九龍站	
票務處	售票機
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 港元現金及人民幣現金 ▪ 信用卡（Visa 及 Mastercard） ▪ 銀聯卡（信用卡及記賬卡） ▪ 八達通 * ▪ 易辦事 ▪ 流動支付（Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、支付寶、支付寶 HK、微信支付或 WeChat Pay HK） 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 港元現金 ▪ 信用卡（Visa payWave 及感應式 Mastercard）* ▪ 八達通 *
網上購票	
信用卡（Visa、Mastercard 及銀聯在綫支付）	
熱綫電話購票	
信用卡（Visa 及 Mastercard）	
指定代理	
視乎個別指定代理安排	

* 須注意八達通和感應式信用卡每宗交易額上限為港幣 1,000 元

- d. 購買特別票種車票的旅客，請前往中國鐵路（香港）控股有限公司設於香港西九龍站的櫃位，詳情請向中國鐵路（香港）控股有限公司查詢。
- e. 使用輪椅的旅客，可親臨香港西九龍站票務處或致電購票熱綫，以便安排合適的座位。

2.5 取票

- a. 網上購票或熱綫電話購票，或透過指定代理購票的旅客，須在不遲於開車前 45 分鐘到香港西九龍站票務處或售票機憑指定證件、其他憑證及資料取票：

香港西九龍站		
	票務處	售票機
所需證件	購票時所用身份證明文件正本	購票時所用身份證明文件正本（只限使用港澳居民來往內地通行證或中華人民共和國第二代居民身份證）
其他所需憑證及資料	—	<p>透過網上或熱綫電話購票：須帶同訂票時所用信用卡，或提供訂票時取得的訂單編號連同取票密碼</p> <p>透過指定代理訂票：須提供訂票時取得的訂單編號連同取票密碼</p>

- b. 透過港鐵公司購票途徑購買的車票，必須在香港西九龍站取票，內地車站不提供在香港所購買車票的取票服務。

2.6 改票

- a. 車票只可更改乘車日期、車次和車廂等級，不得更改出發站和到達站。
- b. 在車票預售期內、所選列車仍未滿座及經核對旅客身份無誤的前提下，旅客可辦理改票一次，停止辦理改票時間如下：

香港西九龍站票務處	網上購票
開車前 60 分鐘	開車前 120 分鐘
熱線電話購票	指定代理
開車前 120 分鐘	視乎個別指定代理安排

- c. 透過港鐵公司購票途徑購買並已取票的旅客，可於香港西九龍站票務處辦理改票；仍未取票的旅客，亦可透過網上購票、熱線電話購票或指定代理辦理，詳情如下：

	已取票	未取票		
改票途徑 購票途徑	香港西九龍站 票務處 ¹	網上 購票	熱線電話 購票	指定 代理
香港西九龍站 票務處	✓	—	—	—
香港西九龍站 售票機	✓	—	—	—
網上購票	✓	✓ ²	—	—
熱線電話購票	✓	—	✓ ³	—
指定代理	✓	—	—	✓ ⁴

¹ 須出示乘車人的身份證明文件正本或影印本

² 須輸入訂單編號及取票密碼。有關網上改票的條款及條件，請瀏覽購票網站

³ 須提供訂單編號，每次只可改一張車票

⁴ 限原購票指定代理；須出示訂單編號及乘車人的身份證明文件證件正本或影印本

- d. 透過港鐵公司購票途徑購買並已取票的旅客，亦可在內地車站辦理改票，但車票須為：
 - i. 票面所示出發站為內地車站的車票；及
 - ii. 使用現金購買（使用八達通、易辦事、支付寶、支付寶 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款，及透過指定代理購買亦視作使用現金購買）；或
 - iii. 使用非現金方式購買但不會因改票產生差價。

- e. 透過內地購票途徑購買並已取票的旅客，亦可在香港西九龍站票務處辦理改票，但車票須為：
 - i. 票面所示出發站為香港西九龍站的車票；及
 - ii. 使用現金購買；或
 - iii. 使用非現金方式購買但不會因改票產生差價。
- f. 若改票後的票價高於原車票票價，旅客須補回差額；若低於原車票票價，差額將退回予旅客。如車票是使用信用卡或銀聯卡購買，改票後需補回差額或退款的詳情請參閱第 2.7e 段。
- g. 透過港鐵公司購票途徑更改以港元付款的車票，會以改票當日的港元票價計算差額（如有）。如票價因匯率波動而產生變化，旅客有可能須補回或獲退回差額。
- h. 車票一經更改，不得退票。

2.7 退票

- a. 透過港鐵公司購票途徑購買的車票（不論是否已取票），僅可於香港西九龍站票務處辦理退票；透過指定代理購買而未取票的，則可到原購票指定代理辦理。
- b. 在核對旅客身份無誤的前提下，旅客可在不遲於開車前 60 分鐘到香港西九龍站票務處退回未經使用的車票，指定代理（限原購票指定代理）停止辦理退票時間須向該代理查詢。
- c. 視乎退票距離開車的時間，旅客可按比例退回票款金額：

開車前	退款比例
48 小時內至各途徑指定截止時間	已付票價的 50%
48 小時至 14 天	已付票價的 70%
15 天或以上	已付票價的 95%

退款以元為單位，不足一元將按一元計算。

- d. 退票時須出示購票時使用的旅客身份證明文件正本；他人代辦時，如無該身份證明文件正本，可以影印本代替，但須同時出示代辦人身份證明文件正本；透過指定代理退票，亦須出示訂單編號。

e. 香港退款方式：

透過港鐵公司購票途徑購買的車票 — 購票時以港元現金、八達通、易辦事、支付寶、支付寶 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款，退款時將退回港元現金；以人民幣現金付款，退款時將退回人民幣現金；透過網上或熱綫電話購票以信用卡或銀聯卡付款，退款時款項將退回原付款信用卡或銀聯卡；透過現場刷卡、流動支付或感應式付款方式以信用卡或銀聯卡付款，退款時旅客須帶同實際付款信用卡或銀聯卡辦理。透過指定代理退票，不論購票時付款貨幣及方式為何，退款將以港元結算，詳情請向有關指定代理查詢；

透過內地購票途徑購買（僅限現金）的車票 — 退款將以人民幣現金退回予旅客。

f. 透過港鐵公司購票途徑購買並已取票的旅客，亦可在內地車站辦理退票，但車票須為：

- i. 使用現金購買（包括使用八達通、易辦事、支付寶、支付寶 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款）；
- ii. 透過指定代理購買將視作使用現金購買。

g. 在內地辦理退票時，退款將參考車站的票價表以人民幣退回予旅客。

h. 使用非現金方式購買的車票，不論是否已取票，均僅可在車票發售地（即香港或內地）辦理退票。

i. 除特別說明外，在任何情況下，逾期車票將不接受退票。

2.8 遺失車票的處理

a. 遺失車票

- i. 旅客如遺失車票，可辦理一次報失及補領車票手續，屬以下情況者不予受理：
 - 不能提供購票時所使用的有效身份證明文件正本；
 - 無購票記錄；
 - 所購原車票已失效、已退票或有出閘記錄；
 - 所提供身份證明文件、旅客和購票記錄三者不一致；
 - 乘車日期和車次不符；
 - 實際乘車路程超過所購車票可乘車路程。

- ii. 旅客如在香港西九龍站進入付費區前發現遺失車票而仍未屆所乘車次的停止售票時間，可到票務大堂票務處辦理報失及補領車票手續。辦理時，旅客須出示購票時使用的身份證明文件正本、提供購（取）票車站名稱、乘車日期、車次、出發和到達站資料。經核實資料無誤後，旅客須按原乘車日期、車次、座位重新購買一張車票，票面將加註“掛”字樣。旅客使用補領車票乘車時，須通知列車乘務人員，經查驗車票、購票時使用的身份證明文件正本與乘車旅客一致，且在到站前確認報稱遺失的車票未被使用後，列車長將發出客運記錄供旅客在到站後退回補領車票的款項。到站後，旅客須通知車站工作人員並配合查驗；
 - iii. 旅客如在月台或登車後發現遺失車票，應通知月台工作人員或列車乘務人員。經車上核對旅客身份、購票時使用的身份證明文件正本與購票資料無誤後，旅客於支付手續費後將獲發一張註明“車票丟失”的車票。到站前經確認報稱遺失的車票未被使用，列車長將發出客運記錄。到站後，旅客須通知車站工作人員並配合查驗。旅客憑註明“車票丟失”的車票、客運記錄和購票時使用的身份證明文件正本出閘，而已收取的手續費將不予退回；如在列車上無法查到購票資料，旅客須按原乘坐車次、座位重新購買一張車票。到站前經確認報稱遺失的車票未被使用，列車長將發出客運記錄供旅客在到站後退回補領車票的款項。到站後，旅客須通知車站工作人員並配合查驗；
 - iv. 旅客如在到站出閘前發現遺失車票，應通知車站工作人員並配合查驗。經車站核查並無第 2.8a.i. 段所列情況時，旅客將獲安排出閘；如經查核出現該等情況，旅客將被視作無票處理。
- b. 重新購買車票時必須支付現金。
 - c. 若原車票已辦理改票手續，僅會對經更改後的車票辦理報失及補領車票手續，補領車票不可更改。
 - d. 報失及補領車票後，原車票即告失效，不能辦理任何實名驗證、改票、退票及作為乘車的憑證。
 - e. 未經使用的補領車票如需退回，請到票面列印出發站辦理手續，之後原車票恢復有效。
 - f. 旅客須於到站後 24 小時內，憑客運記錄、經使用的補領車票和購票時使用的身份證明文件正本，到票面列印出發站、到達站或沿綫車站票務處辦理補領車票退回手續，逾期不會受理。經核實旅客身份和購票資料，確認購票記錄無誤和補領車票有效後，車站將退回票價但收取手續費。
 - g. 如已報失車票經證實被不當使用或已退票，補領車票將不可退回。

2.9 車上補票

- a. 從香港西九龍站出發的旅客如要求越過票面指定到達站下車，在列車仍未滿座時可按規定辦理補票，須支付手續費；列車如已滿座，旅客必須在票面指定到達站下車。
- b. 旅客上車後如轉乘較高等級的車廂，應補付票價的差額並支付手續費；如轉乘較低等級的車廂，須支付手續費，惟票價差額不會退回。
- c. 車上補票時必須出示有效車票，並使用現金付款。

3. 乘車規定

- 3.1 除在特殊情況下，旅客應按票面指定日期、車次及車站乘車。旅客如在中途站下車或未完成全程，將不能使用同一車票繼續餘下旅程。
- 3.2 旅客須出示有效車票及購票時使用的身份證明文件正本，否則不得進站乘車。
- 3.3 旅客必須帶同有效的旅遊證件辦理出入境手續。建議旅客至少提前 45 分鐘到香港西九龍站辦理相關出入境手續，B3 層檢票閘口將於開車前 5 分鐘關閉。
- 3.4 旅客如無票或持無效車票，將按相關規定處理。
- 3.5 旅客必須全程妥善保管車票。
- 3.6 合資格免費乘車及使用小童票乘車的旅客，必須在成人陪同下方可乘車。
- 3.7 按照相關法律規定不適宜乘車、鐵路運輸企業認為會威脅公共健康及安全、違反相關法律，擾亂車站或列車公共秩序或騷擾他人、違規乘車且拒絕補票的旅客，可被拒絕乘車。已購買車票而未乘車的旅客，可在出發站辦理退票手續，可退回票款金額請參閱第 2.7c 段；旅客若已乘車，下車站至原到達站一段的票款將不予退回。

4. 旅客攜帶物品

- 4.1 旅客可攜帶物品（殘疾人士自用的輪椅除外）的重量和尺寸上限為：成人 20 公斤；小童 10 公斤；外交人員 35 公斤；每件攜帶物品外部尺寸長、闊、高之總和，不得超逾 130 厘米。高速鐵路不提供行李或包裹託運。如有需要，旅客請前往香港西九龍站 B1 層票務大堂（票務處旁），向包裹寄送服務供應商查詢。
- 4.2 旅客攜帶物品超重或過大時，可被禁止乘車；如在車上發現旅客攜帶物品超重，將按規定徵收費用。
- 4.3 旅客不得攜帶任何動物乘車，導盲犬除外，惟須符合鐵路要求以及香港和內地的進出口檢驗檢疫規定，同時須確保不會產生衛生及安全問題。旅客須自行照料犬隻，並就犬隻對鐵路或第三者造成的任何損害負責。
- 4.4 未使用紙箱等硬質包裝材料妥善包裝的自行車、各種帶有自動力的輪式代步工具（殘疾人士自用的電動輪椅除外）不得帶入車內。
- 4.5 有關禁止或限制帶進車站及列車的物品，請參閱《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》及車站的通告。
- 4.6 旅客須自行承擔因攜帶違禁品而產生的一切責任及後果。

