

高速铁路票务及 乘车资料



高速铁路
High Speed Rail



心繫生活每一程



1. 一般资料

- 1.1 本票务及乘车资料旨在为从香港西九龙站乘坐高速铁路出发的旅客提供票务及乘车资料，具体规定以《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》为准，有关在内地车站乘车的资料请参阅相关内地铁路运输企业的公告。
- 1.2 《合约（第三者权利）条例》不适用于本资料。
- 1.3 本资料将不时修订。如有任何争议，香港铁路有限公司（「港铁公司」）保留一切最终决定权。
- 1.4 旅客可致电查询热线 2106 3888 了解高速铁路服务的资料。

2. 票务资料

2.1 车票类别及车厢级别

- a. 成人票—适用于年满 18 岁或身高 1.5 米以上的旅客。
- b. 小童票—适用于未满 18 岁及身高 1.2 至 1.5 米的旅客，必须与同行成人的车票一同购买。每名年满 18 岁持有效车票的旅客，可免费携同一名身高 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，也须另行购票。
- c. 特别票种：
 - 学生票—适用于在内地大专院校就读、没有工资收入的香港学生，每年可购买四次居住地至学校所在地（实习地点）二等座单程车票，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；
 - 残疾军人票—适用于持有效《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，车厢等级不限；具体规定参阅《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》。
- d. 列车设不同车厢等级可供选择。旅客选定乘车日期、车次及车厢等级后，售票系统会自动分配座位编号，旅客应对号入座。

2.2 票价

- a. 请参阅港铁公司在网站及香港西九龙站公布的票价资料。
- b. 车票以人民币定价，港元票价会按汇率变动而每月调整，并于每月首日公布。以港元发售的车票，票价将为购票当月的有效执行票价，可能与乘车当日的票价不同。
- c. 在香港发售的车票可以港元或人民币购买，票面将列印付款货币票价；通过指定代理购票，不论付款货币为何，票面将列印港元票价。
- d. 港铁公司或会不时推出票价优惠，优惠受相关条款及条件约束，详情请参阅相关推广资料。

2.3 车票实名制

- a. 旅客购买车票、取票或办理改票、退票手续时，均须提供指定的有效身份证明文件。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票除外；车票上会列印旅客的姓名（部分或全部）和身份证明文件的部分号码。
- b. 小童票可以小童自己的身份证明文件或同行成人的身份证明文件购买；如属后者，车票上将列印该成人旅客的姓名（部分或全部）和身份证明文件的部分号码。
- c. 入闸前、登车前及在旅途中，港铁公司及／或相关内地铁路运输企业的工作人员会要求旅客出示其本人的身份证明文件原件，以核对是否与票面信息相符。

d. 可使用身份证明文件如下：

购票途径	身份证明文件种类
香港西九龙站 票务处 / 指定代理 (原件或复印件)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民来往内地通行证 ■ 中华人民共和国居民身份证 ■ 中华人民共和国往来港澳通行证 ■ 台湾居民来往大陆通行证 ■ 符合中华人民共和国规定可使用的有效护照
网上购票 / 热线电话购票 (身份证明 文件资料)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民来往内地通行证 ■ 中华人民共和国居民身份证 ■ 中华人民共和国往来港澳通行证 ■ 台湾居民来往大陆通行证 ■ 符合中华人民共和国规定可使用的有效护照
香港西九龙站 售票机 (只接受原件)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 港澳居民来往内地通行证 ■ 中华人民共和国居民身份证 (限第二代居民身份证)

2.4 购票

- 港铁网上购票、热线电话购票及指定代理的预售期为 30 天，香港西九龙站票务处及售票机则为 28 天。预售期如有任何更改，以港铁公司通告为准。
- 旅客可亲临香港西九龙站，或通过网上或热线电话购票，或向指定代理购买往来香港及内地的车票，详情如下：

购票途径	服务时间	停售时间
香港西九龙站票务处	上午 6 时至 晚上 11 时	开车前 45 分钟
香港西九龙站售票机	上午 6 时至 晚上 11 时	开车前 45 分钟
网上购票 (www.mtr.com.hk/highspeed) [#]	上午 6 时至 晚上 11 时	开车前 120 分钟
热线电话购票 (2120 0888)	上午 7 时至 晚上 9 时	开车前 120 分钟
指定代理	请向各指定代理查询	

[#] 系统暂只支持桌上或笔记簿型电脑，并须配合指定浏览器，包括 Chrome、Internet Explorer 及 Firefox

c. 旅客可选择不同的付款方式，详情如下：

香港西九龙站	
票务处	售票机
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 港元现金及人民币现金 ▪ 信用卡（Visa 及 Mastercard） ▪ 银联卡（信用卡及记账卡） ▪ 八达通 * ▪ 易办事 ▪ 流动支付（Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、支付宝、支付宝 HK、微信支付或 WeChat Pay HK） 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 港元现金 ▪ 信用卡（Visa payWave 及感应式 Mastercard）* ▪ 八达通 *
网上购票	
信用卡（Visa、Mastercard 及银联在线支付）	
热线电话购票	
信用卡（Visa 及 Mastercard）	
指定代理	
视乎个别指定代理安排	

* 须注意八达通和感应式信用卡每宗交易额上限为港币 1,000 元

- d. 购买特别票种车票的旅客，请前往中国铁路（香港）控股有限公司设于香港西九龙站的柜位，详情请向中国铁路（香港）控股有限公司查询。
- e. 使用轮椅的旅客，可亲临香港西九龙站票务处或致电购票热线，以便安排合适的座位。

2.5 取票

- a. 网上购票或热线电话购票，或通过指定代理购票的旅客，须在不迟于开车前 45 分钟到香港西九龙站票务处或售票机凭指定证件、其他凭证及资料取票：

香港西九龙站		
	票务处	售票机
所需证件	购票时所用身份证明文件原件	购票时所用身份证明文件原件（只限使用港澳居民来往内地通行证或中华人民共和国第二代居民身份证）
其他所需凭证及资料	—	通过网上或热线电话购票： 须带同订票时所用信用卡，或提供订票时取得的订单编号连同取票密码 通过指定代理订票： 须提供订票时取得的订单编号连同取票密码

- b. 通过港铁公司购票途径购买的车票，必须在香港西九龙站取票，内地车站不提供在香港所购买车票的取票服务。

2.6 改票

- a. 车票只可更改乘车日期、车次和车厢等级，不得更改出发站和到达站。
- b. 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，旅客可办理改票一次，停止办理改票时间如下：

香港西九龙站票务处	网上购票
开车前 60 分钟	开车前 120 分钟
热线电话购票	指定代理
开车前 120 分钟	视乎个别指定代理安排

- c. 通过港铁公司购票途径购买并已取票的旅客，可于香港西九龙站票务处办理改票；仍未取票的旅客，也可通过网上购票、热线电话购票或指定代理办理，详情如下：

	已取票	未取票		
改票途径 购票途径	香港西九龙站 票务处 ¹	网上 购票	热线电话 购票	指定 代理
香港西九龙站 票务处	✓	—	—	—
香港西九龙站 售票机	✓	—	—	—
网上购票	✓	✓ ²	—	—
热线电话购票	✓	—	✓ ³	—
指定代理	✓	—	—	✓ ⁴

¹ 须出示乘车人的身份证明文件原件或复印件

² 须输入订单编号及取票密码。有关网上改票的条款及条件，请浏览购票网站

³ 须提供订单编号，每次只可改一张车票

⁴ 限原购票指定代理；须出示订单编号及乘车人的身份证明文件原件或复印件

- d. 通过港铁公司购票途径购买并已取票的旅客，也可在内地车站办理改票，但车票须为：
 - i. 票面所示出发站为内地车站的车票；及
 - ii. 使用现金购买（使用八达通、易办事、支付宝、支付宝 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款，及通过指定代理购买也视作使用现金购买）；或
 - iii. 使用非现金方式购买但不会因改票产生差价。

- e. 通过内地购票途径购买并已取票的旅客，也可在香港西九龙站票务处办理改票，但车票须为：
 - i. 票面所示出发站为香港西九龙站的车票；及
 - ii. 使用现金购买；或
 - iii. 使用非现金方式购买但不会因改票产生差价。
- f. 若改票后的票价高于原车票票价，旅客须补回差额；若低于原车票票价，差额将退回予旅客。如车票是使用信用卡或银联卡购买，改票后需补回差额或退款的详情请参阅第 2.7e 段。
- g. 通过港铁公司购票途径更改以港元付款的车票，会以改票当日的港元票价计算差额（如有）。如票价因汇率波动而产生变化，旅客有可能须补回或获退回差额。
- h. 车票一经更改，不得退票。

2.7 退票

- a. 通过港铁公司购票途径购买的车票（不论是否已取票），仅可于香港西九龙站票务处办理退票；通过指定代理购买而未取票的，则可到原购票指定代理办理。
- b. 在核对旅客身份无误的前提下，旅客可在不迟于开车前 60 分钟到香港西九龙站票务处退回未经使用的车票，指定代理（限原购票指定代理）停止办理退票时间须向该代理查询。
- c. 视乎退票距离开车的时间，旅客可按比例退回票款金额：

开车前	退款比例
48 小时内至各途径指定截止时间	已付票价的 50%
48 小时至 14 天	已付票价的 70%
15 天或以上	已付票价的 95%

退款以元为单位，不足一元将按一元计算。

- d. 退票时须出示购票时使用的旅客身份证明文件原件；他人代办时，如无该身份证明文件原件，可以复印件代替，但须同时出示代办人身份证明文件原件；通过指定代理退票，也须出示订单编号。

e. 香港退款方式：

通过港铁公司购票途径购买的车票 — 购票时以港元现金、八达通、易办事、支付宝、支付宝 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款，退款时将退回港元现金；以人民币现金付款，退款时将退回人民币现金；通过网上或热线电话购票以信用卡或银联卡付款，退款时款项将退回原付款信用卡或银联卡；通过现场刷卡、流动支付或感应式付款方式以信用卡或银联卡付款，退款时旅客须带同实际付款信用卡或银联卡办理。通过指定代理退票，不论购票时付款货币及方式为何，退款将以港元结算，详情请向有关指定代理查询；

通过内地购票途径购买（仅限现金）的车票 — 退款将以人民币现金退回予旅客。

f. 通过港铁公司购票途径购买并已取票的旅客，也可在内地车站办理退票，但车票须为：

- i. 使用现金购买（包括使用八达通、易办事、支付宝、支付宝 HK、微信支付或 WeChat Pay HK 付款）；
- ii. 通过指定代理购买将视作使用现金购买。

g. 在内地办理退票时，退款将参考车站的票价表以人民币退回予旅客。

h. 使用非现金方式购买的车票，不论是否已取票，均仅可在车票发售地（即香港或内地）办理退票。

i. 除特别说明外，在任何情况下，逾期车票将不接受退票。

2.8 遗失车票的处理

a. 遗失车票

- i. 旅客如遗失车票，可办理一次报失及补领车票手续，属以下情况者不予受理：
 - 不能提供购票时所使用的有效身份证明文件原件；
 - 无购票记录；
 - 所购原车票已失效、已退票或有出闸记录；
 - 所提供身份证明文件、旅客和购票记录三者不一致；
 - 乘车日期和车次不符；
 - 实际乘车路程超过所购车票可乘车路程。

- ii. 旅客如在香港西九龙站进入付费区前发现遗失车票而仍未到所乘车次的停止售票时间，可到票务大堂票务处办理报失及补领车票手续。办理时，旅客须出示购票时使用的身份证明文件原件、提供购（取）票车站名称、乘车日期、车次、出发和到达站资料。经核实资料无误后，旅客须按原乘车日期、车次、座位重新购买一张车票，票面将加注“挂”字样。旅客使用补领车票乘车时，须通知列车乘务人员，经查验车票、购票时使用的身份证明文件原件与乘车旅客一致，且在到站前确认报称遗失的车票未被使用后，列车长将发出客运记录供旅客在到站后退回补领车票的款项。到站后，旅客须通知车站工作人员并配合查验；
 - iii. 旅客如在月台或登车后发现遗失车票，应通知月台工作人员或列车乘务人员。经车上核对旅客身份、购票时使用的身份证明文件原件与购票资料无误后，旅客于支付手续费后将获发一张注明“车票丢失”的车票。到站前经确认报称遗失的车票未被使用，列车长将发出客运记录。到站后，旅客须通知车站工作人员并配合查验。旅客凭注明“车票丢失”的车票、客运记录和购票时使用的身份证明文件原件出闸，而已收取的手续费将不予退回；如在列车上无法查到购票资料，旅客须按原乘坐车次、座位重新购买一张车票。到站前经确认报称遗失的车票未被使用，列车长将发出客运记录供旅客在到站后退回补领车票的款项。到站后，旅客须通知车站工作人员并配合查验；
 - iv. 旅客如在出站检票前发现遗失车票，应通知车站工作人员并配合查验。经车站核查并无第 2.8a.i. 段所列情况时，旅客将获安排出站；如经查核出现该等情况，旅客将被视作无票处理。
- b. 重新购买车票时必须支付现金。
 - c. 若原车票已办理改票手续，仅会对经更改后的车票办理报失及补领车票手续，补领车票不可更改。
 - d. 报失及补领车票后，原车票即告失效，不能办理任何实名验证、改票、退票及作为乘车的凭证。
 - e. 未经使用的补领车票如需退回，请到票面出发站办理手续，之后原车票恢复有效。
 - f. 旅客须于到站后 24 小时内，凭客运记录、经使用的补领车票和购票时使用的身份证明文件原件，到票面出发站、到达站或沿线车站票务处办理补领车票退回手续，逾期不会受理。经核实旅客身份和购票资料，确认购票记录无误和补领车票有效后，车站将退回票价但收取手续费。
 - g. 如已报失车票经证实被不当使用或已退票，补领车票将不可退回。

2.9 车上补票

- a. 从香港西九龙站出发的旅客如要求越过票面指定到达站下车，在列车仍未满座时可按规定办理补票，须支付手续费；列车如已满座，旅客必须在票面指定到达站下车。
- b. 旅客上车后如换乘较高等级的车厢，应补付票价的差额并支付手续费；如换乘较低等级的车厢，须支付手续费，惟票价差额不会退回。
- c. 车上补票时必须出示有效车票，并使用现金付款。

3. 乘车规定

- 3.1 除在特殊情况下，旅客应按票面指定日期、车次及车站乘车。旅客如在中途站下车或未完成全程，将不能使用同一车票继续余下旅程。
- 3.2 旅客须出示有效车票及购票时使用的身份证明文件原件，否则不得进站乘车。
- 3.3 旅客必须带同有效的旅游证件办理出入境手续。建议旅客至少提前 45 分钟到香港西九龙站办理相关出入境手续，B3 层检票闸口将于开车前 5 分钟关闭。
- 3.4 旅客如无票或持无效车票，将按相关规定处理。
- 3.5 旅客必须全程妥善保管车票。
- 3.6 合资格免费乘车及使用小童票乘车的旅客，必须在成人陪同下方可乘车。
- 3.7 按照相关法律规定不适宜乘车、铁路运输企业认为会威胁公共健康及安全、违反相关法律，扰乱车站或列车公共秩序或骚扰他人、违规乘车且拒绝补票的旅客，可被拒绝乘车。已购买车票而未乘车的旅客，可在出发站办理退票手续，可退回票款金额请参阅第 2.7c 段；旅客若已乘车，下车站至原到达站一段的票款将不予退回。

4. 旅客携带物品

- 4.1 旅客可携带物品（残疾人士自用的轮椅除外）的重量和尺寸上限为：成人 20 公斤；小童 10 公斤；外交人员 35 公斤；每件携带物品外部尺寸长、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。如有需要，旅客请前往香港西九龙站 B1 层票务大堂（票务处旁），向包裹寄送服务供货商查询。
- 4.2 旅客携带物品超重或超大时，可被禁止乘车；如在车上发现旅客携带物品超重，将按规定征收费用。
- 4.3 旅客不得携带任何动物乘车，导盲犬除外，惟须符合铁路要求以及香港和内地的进出口检验检疫规定，同时须确保不会产生卫生及安全问题。旅客须自行照料犬只，并就犬只对铁路或第三者造成的任何损害负责。
- 4.4 未使用纸箱等硬质包装材料妥善包装的自行车、各种带有自动力的轮式代步工具（残疾人士自用的电动轮椅除外）不得带入车内。
- 4.5 有关禁止或限制带进车站及列车的物品，请参阅《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及车站的通告。
- 4.6 旅客须自行承担因携带违禁品而产生的一切责任及后果。

