

高速铁路票务指南



高铁推出全新跨境电子客票

旅客可使用跨境电子客票往来香港及内地。购票时，系统会将证件与车票连结，证件就是车票，加上实名验证与检票流程亦二合为一，旅客只需凭证件便可直接入闸乘车，轻松、环保又省时，更不用担心遗失车票。

多途径购买跨境电子客票

各购票途径发售15天内出发的车票¹。香港购票途径以港币票价发售车票，香港西九龙站票务柜位亦同时以人民币票价发售车票；内地购票途径一律以人民币票价发售车票。

途径	服务时间	截售时间为开车前	付款方式	
			现金	电子支付
中国铁路12306线上票务平台 (www.12306.cn/ 铁路12306手机APP)	上午5时至 翌日凌晨1时 ⁴	30分钟/ 45分钟 ⁵	不适用	国际信用卡(如Visa及Mastercard)、 银联及其他内地指定付款方式
票务柜位 ² (香港西九龙站)	上午6时至 晚上11时	30分钟	港币 人民币	Visa、Mastercard、银联卡、JCB、八达通 流动支付: 支付宝(香港及内地钱包)、 微信支付(香港及内地钱包)、 Apple Pay、Google Pay、 Huawei Pay及Samsung Pay
售票机 ³ (香港西九龙站)	上午6时至 晚上11时	30分钟	不适用	Visa payWave、Mastercard PayPass、 银联QuickPass及JCB Contactless 流动支付:同上
香港指定代理	视乎个别代理安排			
内地车站售票窗口 ² 及 售票机 ³	视乎个别车站安排			
内地指定代售点	视乎个别代售点安排			

¹ 如预购第15天出发的车票，起售时间因应出发站而异。香港西九龙站出发的车票起售时间为上午8时

² 于车站票务柜位及售票窗口购票须提供所有乘车人(包括合资格免费乘车的儿童)的有效身份证明文件

³ 香港西九龙站售票机只接受回乡证、港澳居民来往内地通行证(非中国籍)、中华人民共和国居民身份证、台胞证及有效护照正本，而内地售票机所接受证件则视乎个别车站安排。如同行有合资格免费乘车的小童，需于购票后，在主页按相关功能项目进行登记免费乘车小童的资料

⁴ 周二服务时间为上午5时至午夜12时/退票服务时间为每日24小时

⁵ 出发站为香港西九龙的车票，截止售票时间为开车前45分钟

上12306，享受全面购票体验

12306是中国铁路的官方**一站式票务平台**，设有网站及手机APP。登记成为注册用户后，**便无须亲身到站即可轻松购票、改签及退票**，更可以一并购买跨境及内地段电子客票，行程规划更灵活。

会员计划

中国铁路设有「铁路畅行」会员计划，登记成为会员后，购票乘车可赚取积分，换取免费车票。

简单步骤，轻松购票

- 1 注册账号**
 需使用指定联系方式注册账号及通过实名验证方可购票。回乡证、港澳居民来往内地通行证（非中国籍）及台胞证的旅客，可使用港澳台手机号码或电邮地址注册账号
- 2 建立乘车人名单**
 注册用户的资料已预设于乘车人名单中，如需代亲友购票，可在此加入他们的资料并进行相关确认。合资格免费乘车儿童的资料亦可加进乘车人名单内
- 3 选择车次**
 首先选择出发日期、出发地及目的地，然后查看车次及余位。选定车次后，用户可在乘车人名单中选择同行的旅客及车厢席别。如有合资格免费乘车小童同行，请于完成购票后另行申报*。每张订单最多可购买九张单程或九套往返车票。
- 4 选择座位**
 旅客可选择座位偏好，最终安排须视乎当时剩余座位而定
- 5 付款**


* 于「订单」内进入「已支付」订单页面，按「免费乘车儿童申报」，选择要申报的订单后，从「乘车人名单」中勾选同行免费乘车儿童，如该儿童不在「乘车人名单」，可直接在此输入资料，但需等候身份核验后才能完成申报

温馨提示

如用户同时有铁路12306手机APP，购票后会在手机APP出现乘车码，多一个方法进闸乘车



了解更多12306票务平台详情



12306购票网站



电子客票短片

从香港西九龙站出发

旅客需凭购票时使用的回乡证、港澳居民来往内地通行证（非中国籍）、中华人民共和国居民身份证、台胞证或有效护照进行乘车程序¹。

1 实名验证及检票

直接前往B1层票务大堂，凭证件经自助闸机或职员辅助台一次过完成实名验证及检票程序，相关程序会于开车前30分钟停止办理

2 安检及通关程序

跟随指示完成行李及保安检查后，前往B3层离港大堂办理香港及内地的出入境手续

3 登车

前往位于B3层所乘列车的检票口，使用证件或乘车码²入闸登车。闸机于开车前15分钟开放并于开车前5分钟关闭

4 到达内地车站

使用证件或乘车码²直接出闸



从内地车站出发

旅客于内地车站乘车步骤：

1 实名验证及检票

使用证件直接通过自助闸机或人工通道办理实名验证及检票

2 登车

前往所乘列车的检票口，使用证件或乘车码²进闸登车

3 到达香港西九龙站

- 于B4月台下车后，跟随标示前往B2层抵港大堂办理出入境手续
- 然后使用证件或乘车码²经闸机离开

¹ 旅客最早可于列车开出前120分钟办理实名验证、安检、通关及登车等手续，过程最快约30-45分钟完成。乘搭尾班车、凡于周末、节假日或暑假期间出行、持护照或使用出入境检查柜台的旅客，须预留额外时间办理上述手续。

² 乘车码只限注册用户使用，并需于12306手机APP完成人证核验，方可于购票后获取。乘车码可用于登车闸机及出闸机。请注意，乘车码为动态二维码，不能截图使用。请于使用前在手机APP登入账，点击「订单」内的「本人车票」，萤幕便会显示实时乘车码。

购票后，多种方法查阅订单资料

购票后，旅客可通过以下两个主要途径查看车票资料，出行更安心。



12306帐号

随时登入你的12306个人账号，进入「订单」或「本人车票」查看**30**天内所有已支付的订单及车票记录



行程信息提示

在车站票务柜位、售票窗口、售票机、代理及代售点购票时，会提供行程信息提示，列明车票资料，请妥善保存，方便于线下办理改签及退票

中国铁路 China Railway
行程信息提示
Trip Information Reminders

開車時間: 2023年6月1日 20:07
Dept. Time
香港西九龙站 G1234 福田站
HK West Kowloon Futian
02車 02D 號 二等座 檢票口: 14A
Car Seat Second Class Gate
限乘當日當次車 Only valid for the specific date and train
姓名 陳大文
Name
H123456** GN 港澳居民來往內地通行證
電子票號 658967A2S2012690006092022
E-ticket No.
訂單號 E1W9506092
Order No.
票價: ¥68.0 支付: \$75.0
Fare Paid

註: Note
1. 此提示並非乘車憑證, 請持
購票時所使用的證件正本
或乘車碼乘車。
This slip is not a proof of
travel. Please hold your
original copy of identification
document used for ticket
purchase or QR code when
boarding.
2. 有關更多票務及乘車資料,
可瀏覽12306應用程式或網
站www.12306.cn。
For other ticketing and travel information, please refer to
the 12306 app or visit the website www.12306.cn.
3. 有關高速鐵路(香港段)資料, 可瀏覽高速鐵路應
用程式或網站 www.mtr.com.hk/highspeed。
For the High Speed Rail (Hong Kong Section), please
refer to the High Speed Rail app or visit the website
www.mtr.com.hk/highspeed.

祝大家旅途愉快 We hope you have a pleasant journey
658967A2S2 2023-05-29 15:22:23

高速鐵路 High Speed Rail MTR
参考图片

行程信息提示只供参考，不能凭此乘车。
提示在列车开出前可重复领取，
如于车站售票机领取，只限印发两次

售后服务操作灵活

报销凭证

旅客可于乘车前或乘车日起180天内到以下地点领取报销凭证。

- 建议旅客于乘车后才领取，如乘车前已领取，便不可于12306线上票务平台办理改签，退票程序亦会受影响。办理退票及改签手续时须交回凭证
- 旅客不能凭报销凭证乘车

购票途径	领取地点	
	香港西九龙站	内地车站
香港西九龙站及香港代理	票务柜位及售票机	不适用
12306线上票务平台、内地车站及代售点	报销凭证自助机 ¹	售票机及指定售票窗口

¹ 只接受回乡证、港澳居民来往内地通行证(非中国籍)、中华人民共和国居民身份证、台胞证正本。持护照的旅客可于中国铁路(香港)控股有限公司营运的票务柜位领取凭证，惟须根据票价级付港币10-30元服务费

温馨提示

旅客于香港西九龙站或香港指定代理购票后，在12306线上票务平台、内地车站及内地指定代售点改签车票后，车票会视为于这些途径购买，相反亦然，请到上述指定地点领取报销凭证

改签

每张车票可更改乘车日期、车次或车厢席别一次，车票更改后不可退票。同一张订单下的车票可分别或一并更改。截止办理改签时间视乎出发地而定：香港出发列车为开车前45分钟，而内地出发列车则为开车前30分钟；个别代理的截止时间或有不同，可向相关机构查询条款及细则。

须注意，以现金或电子支付方式购买车票的改签途径及程序略有不同，使用八达通于香港西九龙站或以任何付款方式于香港代理购票，一律视作以现金购票。办理改签手续途径如下：

12306线上票务平台

- 适用于12306注册用户
- 办理经任何购票途径以电子支付购买且未领取报销凭证的车票之改签手续

车站

- 办理经任何途径购票的改签手续
- 办理时，须提供乘车人购票时所使用的身份证明文件及订单号码
- 改票时如有票价差额，会按人民币票价计算须补回或退回金额。在香港西九龙站办理改签会以港币或人民币处理，视乎购票时所用货币而定，在内地车站办理则仅以人民币处理
- 如已领取报销凭证，须将之交回

香港指定代理

- 只办理经原代理购票的改签手续。办理时，须提供乘车人购票时所使用的身份证明文件及订单号码

退票

未经使用和未经更改的车票，视乎退票距离开车的时间，旅客可按比例取回部分票款。同一张订单下的车票，可选择全部或部分退回。截止办理退票的时间视乎出发地而定：香港出发列车为开车前45分钟，而内地出发列车则为开出前30分钟；个别代理的截止时间或有不同，可向相关机构查询条款及细则。

距离开车前	退款比例
48小时内至截止时间	已付票价的50%
48小时至7天	已付票价的70%
8天或以上	已付票价的95%

注：可取回金额以元为单位，不足一元将按一元计算

须注意，以现金或电子支付方式购买车票的退票途径及程序因应购票时使用现金或电子支付方式而略有不同，使用八达通于香港西九龙站或以任何付款方式于香港代理购票，一律视作以现金购票。办理退票手续途径如下：

12306线上票务平台

- 适用于12306注册用户
- 可办理经任何购票途径以电子支付购买且未领取报销凭证的车票之退票手续
- 已通过铁路12306手机App完成人证核验的注册用户，可办理以现金支付或已领取报销凭证的车票之退票手续，惟须于办理之日起180日内（含当日），到车站票务柜位或售票窗口出示购票时所使用的身份证明文件正本，及交回报销凭证（如有），便可取回退款

车站

- 办理经任何途径购票的退票手续
- 退票时，须提供乘车人购买票时所使用的身份证明文件及订单号码
- 以现金支付的车票，在香港西九龙站办理退票手续会以港币或人民币处理，视乎购票时所用货币而定；在内地车站办理则以人民币处理
- 以电子支付的车票，会以原支付方式退回原货币票款
- 如已领取报销凭证，须将之交回

香港指定代理

- 只办理经原代理购票的退票手续。办理时，须提供乘车人购买票时所使用的身份证明文件及订单号码

票务小知识

车票实名制

车票实名制是指旅客购买车票、办理售后服务手续及乘车时，均须提供指定的有效身份证明文件并通过身份验证。

可使用的有效身份证明文件包括：

- 港澳居民来往内地通行证（回乡证）
- 港澳居民来往内地通行证（非中国籍）
- 中华人民共和国居民身份证
- 中华人民共和国港澳居民居住证
- 中华人民共和国台湾居民居住证
- 中华人民共和国外国人永久居留身份证
- 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（台胞证）
- 符合中华人民共和国规定可使用的有效护照

*不适用于注册中国铁路12306线上票务平台账户

温馨提示：一张有效身份证件只可购买一张同一乘车日期及车次的实名制车票

车票类别

- 成人票 — 适用于年满14岁的旅客
- 儿童票 — 适用于年满6岁且未满14岁的旅客

温馨提示：每名年满18岁旅客持有效成人车票的旅客可免费携同一名6岁以下且不单独占用座位的儿童乘车。注意，购票时须提供该儿童的有效身份证明文件。额外同行的儿童则需购买儿童票

票价

- 分为公布票价和执行票价。公布票价即是原价，而执行票价是发售价，执行票价不会高于公布票价。儿童票执行票价约为成人票公布票价的一半
- 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
- 例子：于1月28日购买2月5日由香港往广州南车票，1月28日当天的港元票价为260元，因人民币汇率随后上升，2月1日港元票价调高至265元，如于2月1日才买同一张车票便需要多付港币5元
- 票价因应车厢席别而调整，分为二等、一等、特等和商务。特等和商务只设于部分内地提供的列车。此外，来往香港西九龙站与北京西站，以及香港西九龙站与上海虹桥站动卧列车设有卧铺车厢，而后者更设有高级动卧车厢



票价表

内地票

内地票即出发及到达站均为内地车站的车票，例如「郑州东-西安北」的车票。旅客可使用12306线上票务平台，或经由内地高铁站售票窗口、售票机及代售点购票。

旅客如需于香港西九龙站购票、改签及退票，可到中国铁路（香港）控股有限公司票务柜位办理，并支付服务费。



内地票

计次票/定期票

旅客购买跨境短途列车20次计次票（90日内乘搭30程）或30日定期票（30日内乘搭60程），可乘搭高铁往来香港西九龙站与一个固定内地短途车站。车票于中国铁路12306线上票务平台发售。



详情



高速铁路手机
应用程序