

「靈活行」

即日變更車次安排

方便往來西九龍及福田或深圳北



2024年3月18日起，已購買往來香港西九龍及福田或深圳北站車票的旅客，想臨時改變行程，除了使用「一般改票」改1次外，在乘車當天，更可透過「靈活行」即日變更車次安排¹，有額外3次機會更改其他指定班次，出發時間改早改遲，全由你決定。使用此服務更改行程手續費全免。

「靈活行」使用辦法

基本規則	詳情
適用車程	來往西九龍站及福田站或深圳北站車程
辦理時限	乘車當日至列車開出後1小時內
可改範圍	只可改車次，不可以更改出發日期、車站及車廂等級
新選車次 ²	適用班次包括以深圳北或福田為總站的列車，而福田的旅客也可改乘途經福田的深圳北列車
可改次數	三次
退票安排	辦理了「靈活行」的車票不可退票

提提你

- 如旅客的車票登記了免費同行小童，於辦理「靈活行」時，系統會自動按新選的班次一併更改
- 選新班次時，請預留足夠時間前往西九龍站，因為到站後要辦理實名驗證、安檢、出入境手續等乘車程序，在一般情況下，辦理相關程序大約需要30-45分鐘，請預算好時間，以便趕及登車

備註

¹如之前未改過票，乘車當日又未過「一般改票」截止時間，首先要使用「一般改票」更改行程，掃描右方二維碼查閱相關詳情

²旅客辦理「靈活行」的時候，系統會自動篩選適合的班次以供選擇



「一般改票」詳情

「靈活行」座位安排方法

使用「靈活行」時，系統會自動為旅客編配相同等級的座位，而為增加臨時改變行程的靈活性，於指定「二等座」車廂，增設「無預留座位票」，即無編配座位，可能需要站立乘車。車票會於列車開出前*才會供應。

* 若「二等座」已滿座，「無預留座位票」便會最早於北行列車開出前 45 分鐘供應，而前往西九龍站的南行列車則為開出前 30 分鐘

提提你

- 如果持「無預留座位票」，想再用「靈活行」選乘其他班次，而所選新的班次仍有「二等座」座位，你會被編配座位
- 乘搭「一等座」及以上的車廂等級的旅客，並不會被安排「無預留座位票」

辦理「靈活行」途徑推介

使用自助方式辦理「靈活行」最方便，幾個簡單步驟，即可完成。辦理途徑如下：

- 12306 官方手機 App 及網站
- 西九龍站
 - 入閘機：售票機（位於 B1 層票務大堂）
 - 出入境手續後：「靈活行」自助機（位於 B3 層離港大堂 11 號檢票閘口對面）
- 福田站及深圳北站
 - 售票機

提提你

- 於西九龍、福田及深圳北站的票務櫃位亦可辦理「靈活行」
- 12306 只供註冊用戶使用，並且只為以電子支付購買的車票辦理「靈活行」
- 「靈活行」自助機只接受回鄉證、內地居民身份證及中國護照，而福田及深圳北站售票機除接受上述證件，部份售票機亦接受外國護照
- 售票機、「靈活行」自助機及票務櫃位，每次只可辦理一張車票
- 已領取「報銷憑證」的旅客只可到車站票務櫃位辦理「靈活行」，辦理時須交回該憑證，建議旅客乘車後才領取



辦理「靈活行」流程示範

以下講解使用自助方式辦理「靈活行」的主要步驟，包括 12306 手機 App（於網站辦理，流程相若）、售票機及「靈活行」自助機。

12306 手機 App



1 登入賬戶後，按下方【訂單】，再按【已支付】

從未出行訂單中選擇要變更車次的訂單



2 按【靈活行】

注意

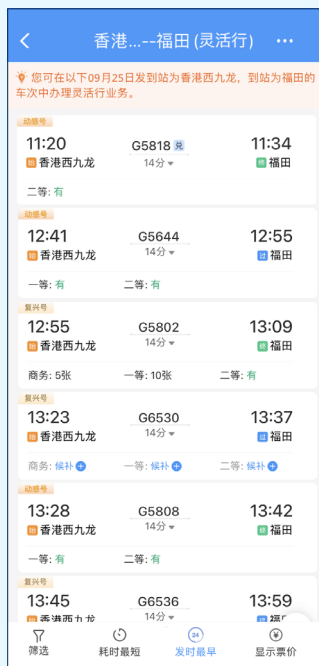
如果未到乘車日想改票、或者在乘車當日未改過票，而又未過「一般改票」截止時間，【靈活行】按鈕是不會亮著，因為你先要經「一般改票」的方法進行改票。如果【靈活行】按鈕亮著，代表可以用「靈活行」。



3 選擇要變更的車票，然後按【立即辦理】

注意

可以辦理「靈活行」的剩餘次數亦會在車票資料內顯示



4 選擇新車次 (螢幕會顯示符合這個乘車安排的車次)



5 核對車票資料並選擇座位偏好後，按【提交訂單】

注意

如「二等座」滿座，「無預留座位票」會於開車前供應



再次核對車票資料後，按【確認辦理】完成手續

注意

查看新車票的資料，可以到「訂單」頁面內的「已支付訂單」查看相關的詳情

售票機及「靈活行」自助機

以下是西九龍站售票機辦理「靈活行」的主要步驟，西九龍站「靈活行」自助機和福田及深圳北站售票機的办理流程相若。



1 在首頁按【靈活行】



2 選擇要辦理「靈活行」手續的旅客證件，然後掃描證件



3 選擇要變更車次的車票，然後按【確定】



之後螢幕會顯示可辦理「靈活行」的剩餘次數



再次核對要變更車次的車票資料後，按【確定】



4 選擇新車次（螢幕會顯示符合這個乘車安排的車次）



5 之後會顯示新舊車票的資料，核對清楚資料後按【確定】



6 完成手續後，系統會自動列印「行程信息提示」，會顯示車票的資料，方便乘車

注意

- 售票機及「靈活行」自助機每次只能辦理一名旅客的變更車次手續
- 「靈活行」自助機暫時未有列印車票資料功能，你需要拍照記錄新車票的資料，方便登車，如果有需要，亦可以到票務櫃位查看車票資料

注意

如果你持「二等座」車票，新選班次沒有「二等座」座位，會被安排「無預留座位票」

提示信息

於售票機或自助機辦理「靈活行」時，如出現以下提示信息，表示未能繼續相關手續，如有疑問，可向車站職員查詢。

提示信息	情況
未查詢到符合條件的車票，請確保符合辦理「靈活行」的條件。如有需要，請聯絡職員	1. 該旅客沒有當天往來西九龍及福田或深圳北站的車票；或 2. 使用已登記的免費乘車小童證件，因系統會按同行旅客新選的班次，自動更新該小童的車票
該車票未到辦理「靈活行」的有效時間	如之前未改過票，乘車當日又未過「一般改票」截止時間，首先要使用「一般改票」更改行程
該車票已超過辦理「靈活行」的有效時間	最遲辦理「靈活行」的時間為列車開出後1小時內
已超過可變更車次的次數上限（最多三次）	如已超過辦理「靈活行」的次數上限，便不能再改車次
該車票已換取報銷憑證，請往票務處辦理	已換取報銷憑證的車票，只能於票務櫃位辦理「靈活行」，辦理時需交回報銷憑證



高速鐵路手機
應用程式

網站 www.mtr.com.hk/highspeed
客務熱綫 (852) 2120 0888

MTR Corporation Limited
香港鐵路有限公司