

高速铁路旅客须知

1. 高速铁路车票实行实名制管理，旅客须凭个人有效身份证明文件购票，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。车票最远只发售到拟乘列车的终点站。
2. 年满6岁且未满14岁的小童须购买小童票，14岁或以上的旅客必须购买成人票。小童年龄按乘车日期计算。每名年满18岁持有效车票的成人旅客可免费携同一名6岁以下且不单独占用座位的小童乘车，购票时必须向铁路运输企业申明并提供其免费乘车小童的有效身份证明文件。若同行小童超过一名，必须额外购票。可免费乘车的小童如单独占用座位，亦须另行购票。优选一等座小童票的优惠比照特等座、商务座的安排办理。
3. 在内地大专院校就读的香港学生，每学年(10月1日至翌年9月30日)可凭相关优惠凭证购买四次往来居住地及学校所在地(或实习地点)的单程二等座、一等座和卧铺学生票。
4. 持有《中华人民共和国残疾军人证》、《中华人民共和国伤残人民警察证》或《国家综合性消防救援队伍残疾人员证》的旅客，可购买残疾军人票。
5. 旅客的乘车凭证为购票时所使用的有效身份证明文件，随行免费乘车小童的乘车凭证是其购票申明时所使用的儿童有效身份证明文件。旅客须按车票指定日期、车次、车厢及座位乘车。
6. 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，旅客可按相关规定在指定时间前办理改签一次，手续费全免。若改签后票价高于原车票票价，旅客须补回差额；若低于原车票票价，差额将退还予旅客。改签时须出示购票时所使用的身份证明文件。未改签乘车按无票处理；旅客自行越站乘车至香港西九龙站，香港西九龙站可按规定收取附加费。广州东至光明城各站往来香港西九龙站的车票的业务规则比照广深港线路办理。
7. 如需退票，旅客须按相关规定在指定时间前办理，并支付退票费。退票费计算方法：距车票指定乘车时间前不足48小时，票价的50%；48小时至7天，票价的30%；8天或以上，票价的5%。逾时将不接受退票。退票时须出示购票时所使用的身份证明文件。
8. 除因受伤或生病不能继续乘车并经车站或列车工作人员核实后可按规定退票外，旅客若中途下车，将不能使用同一车票继续余下旅程。
9. 旅客如遗失购票时所使用的身份证明文件，须使用补领的文件或铁路运输企业接受的其他有效身份证明文件重新购票。
10. 旅客须妥善保管自己的物品。旅客可携带物品上限为：成人20公斤、小童10公斤、外交人员35公斤；每件行李外部尺寸长、阔、高之总和，不得超逾130厘米。高速铁路不提供行李托运。
11. 旅客须接受在车站内及列车上实施的安全检查，并禁止携带危险品和违禁物品进入车站及车厢。
12. 车站于开车前停止检票，旅客请留意相关车站的停止检票时间并预留足够时间办理出入境手续。旅客必须带同有效的旅游证件办理出入境手续。
13. 旅客应依照车站及列车的引导标志以及铁路工作人员的指示进出车站和乘车，注意人身安全。
14. 乘车时，旅客不得随意按动列车上的紧急制动阀、紧急停车按钮等安全设备。车上严禁吸烟。
15. 发生危及列车、旅客安全情况时，应听从列车工作人员指示，保持秩序。发现任何紧急情况时，请即通知车站或列车工作人员。
16. 本须知为旅客乘车有关规定的部分简介，详细规定请参阅《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及车站或香港铁路有限公司网站的通告。