

高速鐵路旅客須知

1. 高速鐵路車票實行實名管理，旅客須憑個人有效身份證明文件購票，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。車票最遠只發售到擬乘列車的終點站。
2. 年滿6歲且未滿14歲的小童須購買小童票，14歲或以上的旅客必須購買成人票。小童年齡按乘車日期計算。每名年滿18歲持有效車票的成人旅客可免費攜同一名6歲以下且不單獨佔用座位的小童乘車，購票時必須向鐵路運輸企業申明並提供其免費乘車小童的有效身份證明文件。若同行小童超過一名，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。優選一等座小童票的優惠比照特等座、商務座的安排辦理。
3. 在內地大專院校就讀的香港學生，每學年(10月1日至翌年9月30日)可憑相關優惠憑證購買四次來往居住地及學校所在地(或實習地點)的單程二等座、一等座和臥鋪學生票。
4. 持有《中華人民共和國殘疾軍人證》、《中華人民共和國傷殘人民警察證》或《國家綜合性消防救援隊伍殘疾人員證》的旅客，可購買殘疾軍人票。
5. 旅客的乘車憑證為購票時所使用的有效身份證明文件，隨行免費乘車小童的乘車憑證是其購票申明時使用的小童有效身份證明文件。旅客須按車票指定日期、車次、車廂及座位乘車。
6. 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，旅客可按相關規定在指定時間前辦理改票一次，手續費全免。若改票後票價高於原車票票價，旅客須補回差額；若低於原車票票價，差額將退還予旅客。改票時須出示購票時所使用的身份證明文件。未改票乘車按無票處理；旅客自行越站乘車至香港西九龍站，香港西九龍站可按規定收取附加費。廣州東至光明城各站往來香港西九龍站的車票的業務規則比照廣深港綫路辦理。
7. 如需退票，旅客須按相關規定在指定時間前辦理，並支付退票費。退票費計算方法：距車票指定乘車時間前不足48小時，票價的50%；48小時至7天，票價的30%；8天或以上，票價的5%。逾時將不接受退票。退票時須出示購票時所使用的身份證明文件。
8. 除因受傷或生病不能繼續乘車並經車站或列車工作人員核實後可按規定退票外，旅客若中途下車，將不能使用同一車票繼續餘下旅程。
9. 旅客如遺失購票時所使用的身份證明文件，須使用補領的文件或鐵路運輸企業接受的其他有效身份證明文件重新購票。
10. 旅客須妥善保管自己的物品。旅客可攜帶物品上限為：成人20公斤、小童10公斤、外交人員35公斤；每件行李外部尺寸長、闊、高之總和，不得超逾130厘米。高速鐵路不提供行李託運。
11. 旅客須接受在車站內及列車上實施的安全檢查，並禁止攜帶危險品和違禁物品進入車站及車廂。
12. 車站於開車前停止檢票，旅客請留意相關車站的停止檢票時間並預留足夠時間辦理出入境手續。旅客必須帶同有效的旅遊證件辦理出入境手續。
13. 旅客應依照車站及列車的引導標誌以及鐵路工作人員的指示進出車站和乘車，注意人身安全。
14. 乘車時，旅客不得隨意按動列車上的緊急制動閘、緊急停車按鈕等安全設備。車上嚴禁吸煙。
15. 發生危及列車、旅客安全情況時，應聽從列車工作人員指示，保持秩序。發現任何緊急情況時，請即通知車站或列車工作人員。
16. 本須知為旅客乘車有關規定的部分簡介，詳細規定請參閱《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》及車站或香港鐵路有限公司網站的通告。