

# 高速鐵路旅客須知

1. 旅客須購買車票乘車，車票可為紙車票或電子車票。高速鐵路車票實行實名管理，車票須憑旅客有效身份證明文件購買，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，成人旅客使用本身證件為同行小童購買的小童票除外。車票最遠只發售到擬乘列車的終點站。
2. 未滿18歲，身高1.2至1.5米的旅客須購買小童票，身高1.5米以上的旅客必須購買成人票。每名年滿18歲持有效車票的旅客可免費攜同一名1.2米以下且不單獨佔用座位的小童乘車，若同行的小童超過一名，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。可免費乘車及符合小童票使用條件的未成年旅客須隨同成人乘車。
3. 在內地大專院校就讀、沒有工資收入的香港學生，每學年可憑相關優惠憑證購買四次居住地至學校所在地（或實習地點）二等座單程學生票，乘車期限為每年暑假6月1日至9月30日、寒假12月1日至翌年3月31日。
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. 旅客須帶同購買車票時使用的有效身份證明文件正本，按車票指定日期、車次及車廂等級乘車。鐵路運輸企業將對旅客、其購票時所使用的身份證明文件正本及紙車票（如有）進行查驗，人、證、票一致方可進站及乘車。
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。
7. 旅客如需退票，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同意可按規定退票外，旅客若中途下車，將不能使用同一車票繼續餘下旅程。
9. 使用紙車票的旅客應妥善保管車票，若票面破損或票面資料不全，將不能進入車站乘車，或辦理改票和退票。旅客如遺失車票，應按規定辦理掛失補辦手續。使用電子車票的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或包裹託運。
11. 旅客須接受在車站及列車實施的安全檢查，禁止攜帶危險品和違禁物品進入車站及登車。
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。