



- (四) 旅客应妥善保管购票时所使用的有效身份证件和购票信息。
- (五) 旅客进出站、乘车时应接受车站工作人员检(验)票。
- (六) 旅客进站时要接受车站的安全检查。
- (七) 旅客应爱护铁路设备设施，听从铁路工作人员指挥，维护公共秩序和运输安全。
- 第十二条 拒绝运输。**
- 对有下列行为的旅客，站、车均可拒绝其上车或责令其下车，并有权登记其身份信息。
- (一) 按照有关法律法规规定不适宜乘车的。
- (二) 铁路运输企业认为威胁到公共健康和安全的。
- (三) 违反相关法律法规，扰乱车站公共秩序或骚扰他人的。
- (四) 违规乘车且拒绝补票的。
- (五) 不接受安全检查，坚持携带或夹带禁止、限制物品的。
- (六) 不接受车票实名制查验的。
- 旅客如已购买车票，在发站退还票价核收退票费；在中途站未使用至到站的票价不予退还，运输合同即行终止。情节严重的送交执法部门处理。
- 第十三条 跨境车票改签。**
- (一) 在车票预售期内且有运输能力的前提下，旅客仅可办理一次改签手续，不办理发到站变更。
- (二) 办理改签应不晚于车票指定的日期、车次开车前30分钟，但发站为香港西九龙站的车票应不晚于45分钟。
- (三) 办理改签时，改签后的车票票价高于原车票票价时，补收差额；低于原车票票价时，退还差额。
- (四) 改签方式。
1. 使用非现金支付方式购票且未换取报销凭证的，可自行登录12306网站或在车站指定售票窗口办理。
  2. 使用现金支付方式购票或已换取报销凭证的，应在车站指定售票窗口办理。通过港铁公司代售点购票且未换取报销凭证的，还可在原代售点办理改签。
- (五) 改签后的车票不得退票。
- (六) 已换取报销凭证的，改签时须交回报销凭证。改签后，可换取新票的报销凭证。
- 第十四条 跨境车票退票。**
- (一) 办理退票应不晚于车票指定的日期、车次开车前30分钟，但发站为香港西九龙站的车票应不晚于45分钟。
- (二) 退票方式。
1. 使用非现金支付方式购票且未换取报销凭证的，可自行登录12306网站或在车站指定售票窗口办理，车票退票款按原支付方式退回。
  2. 使用现金支付方式购票或已换取报销凭证的，应在车站指定售票窗口办理退票；也可先行登录12306网站办理退票手续，并自办理之日起180日内，持购票时所使用的乘车人身份证件原件，到车站指定窗口办理退款手续。通过港铁公司代售点购票且未换取报销凭证的，还可在原代售点办理退票。
- (三) 已换取报销凭证的，退票时须交回报销凭证。
- (四) 退票费核收标准：在车票开车时间前48小时内办理退票的，按车票票价的50%计算；在车票开车时间前48小时至第7天的，按车票票价的30%计算；在车票开车时间前8天及以上的，按车票票价的5%计算。退票费按元计算，不足一元的部分舍去免收。
- 第十五条 列车设备条件变化的处理。**
- 因列车换型等铁路责任或自然灾害导致旅客持高等级席位乘坐低等级席位时，由列车长编制客运记录交旅客下车站，退还票价差额。
- 第十六条 旅客因伤、病中途下车的处理。**
- 旅客开始旅行后不能退票。但旅客伤、病要求中途下车时，由列车长编制客运记录交旅客下车站，退还已收票价与已乘区间票价差额，并收取应退票款50%的退票费。同行人同样办理。
- 第十七条 误售、误购、误乘、误降的处理。**
- (一) 在车站售票窗口发生旅客车票误售、误购时，旅客应当场提出的，车站换发新票，需退还票价差额时，不收退票费。
- 铁路运输企业责任导致的误售应为旅客免费办理退票或换发新票。
- (二) 发生误乘、误降时，旅客应向站车工作人员提出。列车长应编制客运记录交前方停车站。车站应开具客运记录指定最近列车免费送至正当到站。免费送回区段，旅客只可乘坐二等座车厢，不得中途下车。如中途下车，对往返乘车的免费区间，按返程列车等级席别核收票价。旅客如在香港西九龙站到站后超过10分钟声称误乘、误降，均按无票处理。
- 第十八条 车内变更。**
- (一) 旅客在车内要求变更席别时，变更后的席别票价高于原票价时，核收票价差额；低于原票价时，票价差额不予退还。
- (二) 旅客没有在到达其有效车票上所记载的到站前提出越过原到站继续乘车的，按无票处理；到站前提出的按以下规定办理：
1. 列车不办理至香港西九龙站的越站；旅客自行越站乘车至香港西九龙站，由香港西九龙站按无票处理。
  2. 香港西九龙站出发的旅客，其越站区间涉及广深港线路的，补收自车站发站至正当到站应收票价与已收票价的差额；越站区间未涉及广深港线路的，补收越站区间票价。
- 第十九条 不符合乘车条件的处理。**
- 旅客有下列行为时，铁路运输企业按以下规定办理并有权登记其身份信息。
- (一) 无票、持用无效车票乘车时，补收自车站(不能判明时自始发站)起至到站止车票票价，加收已乘区间应补票价50%的票款。
- (二) 应买儿童票的旅客如未买票，补收儿童票价；年满14周岁的未成年人持儿童票乘车时，应补收儿童票与成年人票票价差额。成年人持儿童票乘车根据本条第一项按无票处理。
- (三) 持用低等级车票乘坐高等级席别时，除按规定补收所乘区间的票价差额外，还须加收已乘区间应补票价50%的票款。
- (四) 持减价(特惠)车票乘车但不符合减价(特惠)车票使用条件的，补收应收票价与减价(特惠)票价差额，加收已乘区间应补票价50%的票款。
- (五) 在香港西九龙站发现上述(一)至(四)情形的，按《香港铁路附例》收取附加费，广深港线路各站至香港西九龙站的车票，附加费为1500港元；其他线路各站至香港西九龙站的车票，附加费为3000港元；不能判明时按其他线路各站至香港西九龙站计算。
- 第二十条 旅客违规乘车且拒绝支付按本规则可征收款项的处理。**
- 遇旅客违规乘车且拒绝支付按本规则可征收款项时，列车工作人员应编制客运记录并将旅客交前方停车站处理。如旅客在香港西九龙站拒绝支付该款项时，港铁公司有权按《香港铁路附例》进行检控。
- 第二十一条 旅客在香港西九龙站无法完成出入境手续的处理。**
- (一) 旅客无法完成内地出境或香港入境手续时，由车站工作人员协助旅客乘坐就近列车返回内地车站，可在香港西九龙站购票或在返程列车办理补票。旅客自行在12306网站购票的，站车工作人员应予以核查、确认。
- (二) 旅客无法完成香港出境或内地入境手续时，未使用的车票按本规则相关规定办理。
- 第二十二条 携带品范围。**
- (一) 旅客携带品由自己负责看管，并妥善放置携带品，不得影响公共空间使用和安全。
- (二) 每位旅客携带品重量和体积：成年人20千克；儿童(含免费乘车儿童)10千克；外交人员35千克。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过130厘米。不办理行李、包裹托运。
- 使用行动辅助设备的老人、幼童、病人、残疾人士、孕妇等旅客旅行时代步的折叠式轮椅，以及随行婴儿使用的折叠婴儿车，可免费携带并不计入上述范围。
- (三) 旅客可携带导盲犬进站乘车，犬只应系上牵引链，佩戴导盲鞍，接受安全检查。旅客应出示购票时所使用的有效身份证件、残疾人证、导盲犬工作证(载有导盲犬使用者信息，盖有内地公安部门或中国残疾人联合会公章，或带有国际导盲犬联盟标识“IGDF”，或双方铁路运输企业认可并公布的证件)、动物健康免疫证明。旅客携带导盲犬须符合内地与香港进出口检疫规定和相关铁路规定，并保证其他旅客的安全和车内的清洁卫生；导盲犬的照料、喂养和所需饲料，均由携带人自理；导盲犬对铁路或第三者造成损害时，由携带人负责赔偿。
- (四) 下列物品禁止、限制带入车内：
1. 本规则禁止和限制携带的物品(见附件1)。
  2. 未使用纸箱等硬质包装物妥善包装完整的自行车、带有自动力的轮式代步工具(电动轮椅除外)、平衡车。
- (五) 除轮椅外，旅客携带的轮式交通工具不得在车站、列车内使用。旅客在站台和车上使用轮椅时，应采取人力助力形式，不得使用自动力。
- 第二十三条 携带品超过规定范围的处理。**
- (一) 车上发现旅客携带的物品超重、超大时，须指定位置摆放，由列车长编制客运记录交旅客到站处理，对超过免费重量的物品，其超重部分按每千克20元核收运费，不足1千克按1千克计算。对不可分拆的整体超重、超大物品，按该件全部重量核收运费。
- (二) 列车发现旅客已将前述第二十一条第四项规定的禁止、限制携带的物品带入车内时，均交由前方停车站处理。如前方停车站为香港西九龙站，按港铁公司适用的规定处理；如前方停车站为内地车站，按国铁集团适用的规定处理。
- 第二十四条 旅客遗失物品的处理。**
- 车上发现的旅客遗失物品应设法归还失主。如旅客已经下车，列车长应编制客运记录，注明品名、件数等移交下车站；不能判明时，移交列车前方停车站或终到站。

	香港西九龙站按港铁公司适用的规定、内地车站按国铁集团适用的规定妥善保管、正确交付旅客遗失物品，并妥善处理无人认领的旅客遗失物品。鲜活易腐物品和生鲜食品不予保管。
第二十四条	旅客的遗失物品保管期为90天。旅客可向车站查询遗失品情况，办理认领手续。
第二十五条	旅客损坏车内设备或物品的处理。 旅客损坏车内设备或物品应负赔偿责任，由列车长编制客运记录连同责任人交旅客到站处理，车站工作人员按照车辆所属方提供的价格向旅客核收赔偿费用。
第三章	<b>实名制管理</b>
第二十六条	实名制车票须凭乘车人有效身份证件购买，旅客进站、乘车时，须出示购票时所使用的有效身份证件原件。票、证、人一致方可进站、乘车。票、证、人不一致按无票处理。乘车人须接受铁路运输企业的查验，并确认出入境证件及签注有效。
第二十七条	一张有效身份证件仅限购买一张同一乘车日期同一车次的实名制车票。
第二十八条	实名制有效身份证件包括：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、港澳居民来往内地通行证、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、符合中华人民共和国规定可使用的有效护照、前往港澳通行证(仅限于内地购票渠道购买内地车站至香港西九龙站车票时使用)和上述证件发证机构发放的临时身份证明。
第二十九条	旅客本人办理退票、改签时应提供本人的有效身份证件。由他人代办退票、改签时，除乘车人的有效身份证件外，须出示代办人本人的有效身份证件。
第三十条	通过12306网站购票时，购票人应当提供真实准确的乘车人有效身份证件信息；换取报销凭证应当提供购票时使用的乘车人的有效身份证件原件。
第三十一条	旅客丢失电子客票购票证件的补办流程。 (一) 在乘车前丢失电子客票购票证件 旅客须自行到该电子客票购票证件的发证机构办理身份证明，凭身份证明进出站、乘车。错过列车须重新购票。 (二) 在列车上、出站检票前丢失电子客票购票证件 1. 丢失证件的旅客须主动向工作人员声明，并配合工作人员进行查验。旅客须办理补票手续，经列车工作人员核验席位使用正常或车站工作人员核验车票无出站检票记录的，开具客运记录交旅客。 2. 旅客应在乘车日期之日起30日内，凭客运记录、该电子客票购票证件发证机构办理的身份证明以及后补车票，到列车的经停站退票窗口由车站工作人员核实旅客身份信息及乘车日期、车次等原票、后补车票信息，以及有购票记录、已购车票有效后，办理后补车票与原票乘车区间一致部分的退票手续。办理退票手续时，如核查丢失证件有出站记录的，后补车票不予退票；无出站记录的，办理退票时，不收退票费。
第四章	<b>车票优惠</b>
第三十二条	铁路运输企业可推行多种优惠票，优惠票的使用及票务规则另行公布。
第五章	<b>旅客人身伤害处理</b>
第三十三条	旅客在车站、列车上发生人身伤害时，应立即通知车站客运人员或列车乘务人员。在列车上发生旅客人身伤害时，由列车长交车站处理；旅客不同意在指定的停靠站下车处理时，须填写并签署免责同意书(见附件2)。
第三十四条	旅客可于发生人身伤害次日起一年内向铁路运输企业提出赔偿请求。铁路运输企业接到赔偿请求后应尽快答复赔偿要求人。
第六章	<b>晚点及运输中断的处理</b>
第三十五条	因铁路责任、自然灾害等影响铁路运营导致列车晚点，旅客在车票发站提出取消旅行的，列车实际开车前可退还全部票价，不收退票费。旅客已购联程车票，可一并办理退票，不收退票费。旅客分别办理联程车票退票的，按本规程第十三条相关规定处理。
第三十六条	因铁路责任、自然灾害等影响铁路运营导致运输中断，列车全程停运、中途停运、中途折返、绕道运输时，在30天内按以下规定处理。 (一) 在发站。 1. 旅客要求退票时，退还全部票款。 2. 铁路运输企业利用其他列车或安排原列车折返发站时，退还全部票款。 (二) 旅客在中途站中止旅行时，如乘坐的是终到香港西九龙站的列车，铁路运输企业退还未乘区间票价；如乘坐的是香港西九龙站的始发列车，铁路运输企业退还已收票价与已乘区间票价的差额。但因违规加收的部分和已使用至到站的车票不退。 (三) 在到站，铁路运输企业利用其他列车将旅客运送至到站时，旅客票款不予退还。但重新安排的列车等级、席别高于旅客原票列车等级、席别时，票价差额不再补收；低于旅客原票列车等级、席别时，退还变更区间票价差额。 (四) 旅客在停运列车车票发站开车当日(含)前购买的联程车票，可一并办理退票，不收退票费。旅客分别办理联程车票退票的，按本规程第十三条相关规定处理。
第七章	<b>附则</b>
第三十七条	本规则由国铁集团、港铁公司负责解释，未尽事宜由国铁集团、港铁公司双方协商处理。
第三十八条	经双方协商一致后，对本规则正文内容可以书面补充协议的形式进行修改、增补或删减。
第三十九条	本规则自2023年1月1日起施行。

## 附件1

### 禁止和限制携带的物品目录

#### 一、 禁止随身携带的物品

- (一) 枪枝、子弹类(含主要零部件)
  - 1. 军用枪、公务用枪：手枪、冲锋枪、步枪、机枪、防暴枪等以及各类配用子弹。
  - 2. 民用枪：气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪等以及各类配用子弹。
  - 3. 道具枪、发令枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等以及各类配用子弹。
  - 4. 上述物品的样品、仿制品。
- (二) 爆炸物品类
  - 1. 弹药：炸弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、手雷、地雷、手榴弹等。
  - 2. 爆破器材：炸药、雷管、导火索、导爆索、震源弹、爆破剂等。
  - 3. 烟火制品：礼花弹、烟花(含冷光烟花)、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮等各类烟花爆竹，发令纸、黑火药、烟火药、引火线，以及“钢丝棉烟花”等具有烟花效果的制品等。
  - 4. 上述物品的仿制品。
- (三) 管制器具
  - 1. 管制刀具：根据《管制刀具分类与安全要求》(GA 1334-2016)，认定为管制刀具的专用刀具(匕首、刺刀、佩刀、三棱刮刀、猎刀、加长弹簧折叠刀等)、特殊厨用刀具(加长砍骨刀、加长西瓜刀、加长分刀、剔骨刀、屠宰刀、多用刀等)、开刃的武术与工艺礼品刀具(武术刀、剑等)，以及其他管制刀具(超过GA/T 1335《日用刀具分类与安全要求》规定的尺寸规格限制要求的各种刀具)。
  - 2. 其他器具：警棍、军用或者警用匕首、催泪器、电击器、防卫器、弩、弩箭等。
- (四) 生活器具
  - 1. 锐器：菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、雕刻刀、裁纸刀等日用刀具(刀刃长度超过60毫米)；手术刀、刨刀、铣刀等专业刀具；刀、矛、戟等器械。
  - 2. 钝器：棍棒、球棒、桌球杆、曲棍球杆等。
  - 3. 工具农具：钻机、凿、锥、锯、斧头、焊枪、射钉枪、锤、冰镐、耙、铁锹、镢头、锄头、农用叉、镰刀、铡刀等。
  - 4. 其他：反曲弓、复合弓等非机械弓箭类器材，消防灭火枪，飞镖、弹弓，超过50毫升的防身喷剂等。
- (五) 易燃易爆物品
  - 1. 压缩气体和液化气体：氢气、甲烷、乙烷、环氧乙烷、二甲醚、丁烷、天然气、乙烯、氯乙烯、丙烯、乙炔(溶于介质的)、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气(供病人吸氧的袋装医用氧气除外)、水煤气等。
  - 2. 易燃液体：汽油(包括甲醇汽油、乙醇汽油)、煤油、柴油、苯、酒精、酒精体积百分含量大于70%或者标志不清晰的酒类饮品、1,2-环氧丙烷、二硫化碳、甲醇、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油等。
  - 3. 易燃固体：红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂H、偶氮二异庚腈等。
  - 4. 自燃物品：黄磷、白磷、硝化纤维(含膠片)、油紙及其製品等。
  - 5. 遇湿易燃物品：金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉等。
  - 6. 氧化剂和有机过氧化物：高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水、氯酸钠、硝酸铵等。
- (六) 毒害品  
氰化物、砒霜、硒粉、苯酚、氯、氨、异氰酸甲酯、硫酸二甲酯等高毒化学品以及灭鼠药、杀虫剂、除草剂等剧毒农药。
- (七) 腐蚀性物品  
硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、有液蓄电池(含氢氧化钾固体、注有酸液或碱液的)、汞(水银)等。
- (八) 放射性物品  
指含有放射性核素，并且其活度和比活度均高于国家规定豁免值的物品，详见《放射性物品分类和名录(试行)》。
- (九) 感染性物质  
包括可感染人类的高致病性病原微生物菌(毒)种和感染性样本，详见《人间传染的病原微生物名录》中危害程度分类为第一类、第二类的病原微生物。
- (十) 其他危害列车运行安全的物品
  - 1. 可能干扰列车信号的强磁化物。
  - 2. 硫化氢及有强烈刺激性气味或者有恶臭等异味的物品。
  - 3. 容易引起旅客恐慌情绪的物品。
  - 4. 不能判明性质但可能具有危险性的物品。
- (十一) 法律、行政法规、规章规定的其他禁止携带、运输的物品。

#### 二、 限制随身携带的物品

- (一) 包装密封完好、标志清晰且酒精体积百分含量大于或者等于24%、小于或者等于70%的酒类饮品累计不超过3000毫升。
- (二) 香水、花露水、喷雾、凝胶等含易燃成分的非自喷压力容器日用品，单体容器容积不超过100毫升，每种限带1件。
- (三) 指甲油、去光剂累计不超过50毫升。
- (四) 冷烫精、染发剂、摩丝、发胶、杀虫剂、空气清新剂等自喷压力容器，单体容器容积不超过150毫升，每种限带1件，累计不超过600毫升。
- (五) 安全火柴不超过2小盒，普通打火机不超过2个。
- (六) 标志清晰的充电宝、锂电池，单块额定能量不超过100Wh，含有锂电池的电动轮椅除外。
- (七) 活动物限持工作证明的导盲犬，以及使用封闭箱体包装，作为食品的鱼、虾、蟹、贝、软体类水产动物。
- (八) 法律、行政法规、规章规定的其他限制携带、运输的物品。

附件2

### 免责同意书

本人 \_\_\_\_\_ (身份证明文件名称：\_\_\_\_\_，证件号码：\_\_\_\_\_ ) 特此申明，本人 / 本人为 \_\_\_\_\_  
(当事人，身份证明文件名称：\_\_\_\_\_，证件号码：\_\_\_\_\_ ) 的监护人(勾选适用者)：

- 不接受 / 不接受让当事人前往 \_\_\_\_\_ 站 / 车安排的 \_\_\_\_\_ 接受救治，选择到 \_\_\_\_\_ 接受救治  
 不接受 / 不接受让当事人前往 \_\_\_\_\_ 站 / 车安排的 \_\_\_\_\_ 接受救治，选择继续旅程  
 不接受 / 不接受让当事人前往 \_\_\_\_\_ 站 / 车安排的 \_\_\_\_\_ 接受救治，选择终止旅程  
 其他 \_\_\_\_\_

本人声明，本人清楚作出上述选择可能给本人/当事人带来的全部风险。本人确认本人签署此文件即表示：本人/及当事人同意免除铁路运输企业及其代理人因本人作出上述选择而可能导致的一切义务和责任，放弃向铁路运输企业要求任何损害赔偿或提起其他一切诉讼索赔的权利。

当事人 / 监护人签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_