

高鐵首日售票 龍尾延至柯士甸站口 北行日限5000 電子票植入回鄉卡

復常通關 本報直擊

廣深港高鐵香港段將於後天小年夜（15日）復運，首階段最遠可直達廣州東，每日提供39班北行及38班南行的列車服務，南北行車票每日各5,000張，所有車票均為電子票。高鐵車票昨日中午12時起透過國鐵12306售票網發售；港鐵則於昨日下午2時起開放西九站予市民現場購票，售票前西九站外排隊購票的「龍尾」延伸至柯士甸站口附近。有成功購票的市民大讚「效率高、電子票更方便」；亦有仍在苦等的市民批評安排混亂，以及電子化服務沒顧及長者。截至晚上10時，首日共售賣逾3,000張復運首日北行的車票。 ◆香港文匯報記者 郭倩



3 香港高鐵車票昨日下午開售。市民潮水式進入售票廳候買票。香港文匯報記者曾興偉攝



2 售票廳內的「長蛇陣」等候進入「購票坊」。香港文匯報記者曾興偉攝



1 市民在高鐵站外排隊，等候進入售票廳買票。香港文匯報記者曾興偉攝



鄺小姐

港鐵昨日下午2時開放西九高鐵路車站售票，香港文匯報記者發現中午12時許已有逾200人在站外「打蛇餅」候候，至下午2時人龍更延伸至柯士甸港鐵站口附近，其間有不少職員解答市民的疑惑。港鐵昨日額外加派約100名職員於西九站內協助乘客及實施人流管理。

站內購票分為自助購票機購票和人工窗口購票兩種方式，約有六七部自助購票機，每部購票機都安排了工作人員協助旅客購票。

自助購票機及人工窗口均提供多種付款方式，香港市民需以回鄉證購票，內地市民則用內地身份證購票，自助購票機不能用港澳通行證購票。旅客亦可持家人及朋友的回鄉證正本代為購票。

「龍頭」苦候6小時

家住沙田的鄺小姐於早上8時許便趕至高鐵站外排隊，成為「龍頭」，「排頭位好開心，落馬洲預約不方便，家人可能會分散到不同一日過關，車票我可以全部人一齊買。」她指雖然要等到下午2時才能進站購票，仍覺得值得，最終成功為自己及家人購買到1月18日往深圳的車票，並指流程順利。專程請假到場購票的施小姐表示：「約20

分鐘便順利購得廣州的來回票，非常興奮！車票電子化真的方便很多，拍一下證件就可以入關，速度更快！」

但亦有市民批評購票安排太模糊，電子化服務亦加重長者負擔。李女士直言：「安排好混亂，又不說明那5,000張票分配至網上系統或現場發售的比例，抑或不分開的，如果排到我已被人網上買光了怎麼辦？」

她說，電子化服務只讓年輕人受惠，卻沒考慮長者的感受，「就算現場有工作人員講解我也聽不明白。」

在自助售票機隊伍中苦等逾1小時的陳先生則對每日車票數量安排不滿：「北上南下各5,000張非常不合理，應該分配給北上的票多一些，因為其需求明顯多於南下，現在快過年了，好多港人想回家鄉團年。」

特區政府運輸及物流局局長林世雄及港鐵代表昨日上午分別舉行記者會，交代高鐵路復運安排。林世雄表示，復運初期每日南北行車票各上限5,000張，無須預約過關配額，只要成功購票即可乘車北上，會視乎實際客運需求和西九站的運作增加車票。

長途列車復運方面，他指亦要視實際運作情況，「現時沒有具體時間表，但會與內地有關單位加緊聯繫，根據復運情況和

旅客需要陸續恢復高鐵路長途列車服務。」他又說，增設廣州東站讓不少香港市民受惠，「廣州東是繁榮的商業區，很多人的目的地都在該處附近。」

港鐵香港客運服務總監楊美珍表示，高鐵路隔3年復運，票務電子化是一大亮點，「引入電子車票後，整個乘車流程更加簡單，短短幾秒便可驗票通過。」

她指出，復運初期每日開38.5對車，其中北行39班，南行38班，相信每天1萬張票足夠應付乘客需求。

她表示，首階段僅恢復短途服務，旅客如要去列表以外的其他站點，可在深圳及廣州換乘。由於新增設的廣州東站是市民去廣州市區的一個方便選擇，故短期內無計劃恢復仍然停運的城際直通車。

註冊12306需收驗證碼

港鐵署理營運主管（高速鐵路）許振聲指出，市民購票必須實名，僅憑證件便可入關上車。註冊12306賬戶時，必須提供一個可以接收驗證碼短信的手機號碼，否則不能成功註冊。港鐵總經理（市務及客戶體驗）梁靜雯提醒市民搭乘高鐵路時全程佩戴口罩，並切勿攜帶含有酒精的洗手液，因不能通過安檢。

不過，西九龍站沒有人臉驗證的系統。

轉車要排隊兩次

香港文匯報記者昨日在西九龍站所見，售票處排了長長人龍。西九高鐵路人工售票窗口分為「跨境車票售票處」及「境內車票售票處」，前者是購買從香港到內地指定站點的短途車票，後者則是購買內地站點之間的車票。市民若想從香港到內地指定站點以外的站，需要分兩次排隊，十分不便。

售票機界面有點笨

有市民改為排隊使用車站內6台自助售票機，但同樣要花上1小時。自助售票機僅能購買短途車票，其界面極繁複，要先選擇到達的車站，再選擇出發日期，然後顯示當天不同車次，選擇車次後再揀選車票種類，最後才顯示是否有車票。該市民每次按多項選擇，均顯示有關班次車票售罄，結果花逾20分鐘也未能完成購票，最終只得放棄。

◆香港文匯報記者 文森

高鐵購票途徑及12306購票流程圖

購票途徑

1. 國鐵官方12306網頁或其手機應用程式
2. 車站票務櫃位及售票機
3. 指定代理

12306購票流程

網址：<https://www.12306.cn/index/index.html>

1. 註冊賬戶（以回鄉證登記，需輸入簡體字姓名）
2. 建立乘車人名單（需提供有短訊功能的內地或港澳台手機號碼）
3. 人證核驗
4. 選擇車次
5. 選擇座位
6. 付款（包括VISA、萬事達、銀聯，或內地指定付款方式）



資料來源：高鐵路

整理資料：香港文匯報記者 吳健怡

12306註冊 港手機收不到驗證碼

記者實測

香港乘客若使用「12306網站」購票，要先在該網站註冊。不少市民未能在本港註冊，結果只能到西九龍站排隊。香港文匯報記者昨日登入該網站實測，但使用本港手機號碼和Gmail電郵，均收不到驗證碼和驗證電郵，未能註冊。另一方面，西九龍站有自助售票機供市民購票，但界面未有一次過顯示所有日子和時段有否剩餘車票，使用者要登入不同時段查看，結果有市民花20多分鐘也未能完成購票。

香港文匯報記者昨日嘗試上網註冊賬戶，在填寫個人資料時，手機號碼一欄可選擇「中國香港」號碼，又填寫了Gmail電郵地址，在提交後網頁顯示已完成註冊，但顯示會在24小時內核驗身份信息，並非像內地手機用戶一樣數秒就收到驗證碼。網站提示若填寫電郵地址，可登錄郵箱進行激

活。不過，記者按下「馬上登錄」連結後，網站即顯示身份核驗狀態為「未通過」，無法在網上購票。記者又以手機「Play商店」下載12306程式，卻發現未能找到官方程式，反映使用Google系統的手機和電郵均難上網購票。有市民表示，使用Hotmail電郵也同樣收不到驗證電郵。

即使將個人資料交內地親友以當地手機號碼和電郵代為註冊，由於仍要自拍進行人臉識別，故在香港無法完成身份核驗程序。

記者昨日在西九龍站採訪，不少市民均表示曾嘗試使用「12306網站」購票，惟未能成功註冊才改為到車站排隊。有成功在內地用手機註冊賬戶的市民對記者表示，在網上註冊賬戶、填寫個人資料後，手機在數秒內就收到驗證碼；然後要完成「人證核驗」程序，即以手機自拍進行人臉驗證才完成審核；若未以手機作人臉驗證，亦可到車站驗證。

1 高鐵路乘車流程

1 B1層票務大堂

實名驗證及檢票二合一

使用自助開機

A. 將身份證明文件放置在掃描區域，證件有相的一面向上

B. 將臉正面看向攝像頭

C. 綠燈亮起後取走證件通過驗證開機

*持第二代回鄉證、內地居民身份證、台胞證和電子護照的旅客可直接使用自助開機

使用職員輔助櫃位

直接用購票時所用的身份證件一次過進行實名驗證及檢票手續

溫馨提示

- ◆ 需提供48小時核驗陰性結果證明，以及填寫內地電子健康申報
- ◆ 一般需時約30分鐘完成乘車手續，需檢查核酸檢測結果和內地電子健康申報，建議預留額外時間

2 B1層票務大堂

檢查行李
(在此一併檢查核驗檢測結果)

溫馨提示

- ◆ 需提供48小時核驗陰性結果證明，以及填寫內地電子健康申報
- ◆ 一般需時約30分鐘完成乘車手續，需檢查核酸檢測結果和內地電子健康申報，建議預留額外時間

3 B3層離港大堂

海關、出入境及檢疫

◆ 過關前出示內地電子健康申報，完成所有程序，再以證件過關乘車

4 B4層月台

登車

- ◆ 若忘記座位編號也無需擔心，在車站或代理購票時獲發的「行程信息提示」有車票資料
- ◆ 12306註冊用戶亦可以在賬戶內查看車票資料

◆ 乘搭高鐵路入境無須預約過關

◆ 乘搭高鐵路需全程佩戴口罩

◆ 請勿攜帶消毒液（包括酒精搓手液），可改帶消毒濕紙巾

資料來源：高鐵路 整理資料：香港文匯報記者 吳健怡