

編號零二九/二一 二零二一年五月七日

高鐵顧客可於指定日子 到西九龍站辦理車票退款

配合政府的防疫措施，高速鐵路（香港段）（下稱「高鐵」）服務於二零二零年一月底起暫停，而香港西九龍站亦暫時關閉。港鐵公司經過審慎考慮及安排，將於二零二一年五月十五日（星期六）至二零二一年五月二十四日（星期一）期間，特別安排於香港西九龍站地下一層票務大堂，為仍未辦理二零二零年退票的顧客安排退款。

港鐵公司在去年高鐵暫停服務後，先後為經香港高鐵網站、電話熱綫，或使用信用卡付款購票的顧客辦理退款，已合共處理約二萬七千張車票退款。在今次特別安排下，透過香港購票渠道（網站、購票熱綫、指定代理或於香港西九龍站）購買而未曾使用的高鐵車票，可於車站特別開放期間，每天早上九時至晚上九時，親身到香港西九龍站辦理退款，屆時需提供車票或購票證明，以及購票時使用的身份證明文件以辦理手續。顧客如未能於這段時間前往香港西九龍站，可待日後高鐵服務重啟後的九十日內到香港西九龍站辦理車票退款。

由於香港西九龍站仍然關閉，只有前往辦理車票退款的顧客可以進入該站。顧客須使用車站 A 出入口（見附圖），並出示相關購票憑證才可進站。長者或有需要人士可與一名照顧者一起進站。

香港西九龍站將採取一系列衛生及預防感染措施，包括設有相應的輪候安排協助顧客保持社交距離，以及定時以一比四十九稀釋的漂白水清潔及消毒車站內顧客經常接觸到的地方等。

顧客請按照指示進出車站、排隊及到指定櫃位辦理退款，期間須保持社交距離及遵守防疫要求。車站職員會為進站的顧客量度體溫，而顧客亦必須全程佩戴口罩，否則會被拒進入車站。詳情請參閱附件。

（轉下頁）

我們會透過不同渠道通知相關顧客今次退票安排，包括以手機短訊或電郵通知已提供聯絡方法的顧客。顧客如有查詢可致電高鐵購票及客務熱綫：2120 0888。

(完)

關於港鐵公司

每天，港鐵聯繫市民及社區。作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和效益方面都處於領導地位。

由設計、規劃和建設，以至開通、維修和營運，港鐵擁有全方位的鐵路專業知識和四十多年的鐵路項目發展經驗。除了參與各項鐵路項目及營運，港鐵透過鐵路、商業和物業發展的無縫整合，建設並管理鐵路沿線充滿活力的新社區。

港鐵在香港、英國、瑞典、澳洲和中國內地擁有超過四萬名員工*，每週日的全球客運量超過一千三百萬人次。港鐵更致力發展和連繫社區，創建更美好未來。

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 www.mtr.com.hk。

*包括香港及全球各地的附屬和聯營公司

附件

辦理退票要求及所須憑證

退票要求	<ul style="list-style-type: none">• 透過香港購票渠道(香港高鐵網站、購票熱綫、指定代理或於香港西九龍站)購買；以及• 於 2020 年 1 月 24 日或之後往返香港西九龍站的未經使用車票
辦理退票所須憑證	<p>已取票顧客</p> <ul style="list-style-type: none">• 已取車票• 購票時使用的身份證明文件正本或影印本 <p>未取票顧客</p> <ul style="list-style-type: none">• 購票證明 (如收據、購票憑證、訂票參考編號或確認電郵等)• 購票時使用的身份證明文件正本或影印本

前往香港西九龍站辦理退票的安排

退票時間	<ul style="list-style-type: none">• 二零二一年五月十五日(星期六)至五月二十四日(星期一)• 上午九時至晚上九時(最後進站時間為晚上九時)
退票流程及安排	<ul style="list-style-type: none">• 只限辦理車票退款的顧客進站。顧客請由車站 A 出入口(連接柯士甸站 C 出入口)進出車站。長者或有需要人士，可與一名照顧者一起進站• 顧客進站時需出示購票證明，職員亦會為顧客量度體溫• 顧客進站後須按照指示排隊及到指定櫃位辦理退款、遵守社交距離要求，並且不能進入車站關閉區域。車站職員會於現場協助顧客• 顧客完成手續及退款後，請按照指示由 A 出入口離開車站• 顧客必須全程佩戴口罩

香港西九龍站 A 出位口位置圖

