

2018年12月7日
討論文件

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會
廣深港高速鐵路香港段的營運事宜

目的

廣深港高速鐵路香港段（「高鐵」）於2018年9月23日投入服務。本文件旨在向委員報告高鐵投入服務後的各項營運事宜。

列車服務

2. 高鐵列車連接西九龍站與44個內地站點，包括6個短途站點及38個長途站點。班次方面，根據實際乘客量及市場需求，現時高鐵每日開行70對短途列車以及13對長途列車。鑑於周末乘客量需求較高，由2018年10月26日起直至2019年2月底，高鐵會在周五至周日加開9對特別班次來往西九龍站及福田。短途和長途列車班次分別載於表一和表二。

表一：高鐵短途列車的每日班次

站點 (終點站)	每日對數 ^{註一}
福田	15 ^{註二}
深圳北	25
廣州南	30
總數	70

註一：視乎市場需求，列車班次可根據實際乘客量作適當調整。

註二：由2018年10月26日起直至2019年2月底，周五至周日加開9對特別班次來往西九龍站及福田。港鐵公司及中國鐵路總公司會密切留意節日的客量需求，如有需要將適時作出班次調整。

表二：高鐵長途列車每日班次

站點（終點站）	每日列車對數
沿京廣客運專線、滬昆客運專線及貴廣客運專線的站點	
北京	1
上海	1
長沙	1
昆明	1
沿杭福深客運專線的站點	
汕頭	5
廈門	3
福州	1
總數	13

3. 香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）一直與中國鐵路總公司（「鐵總」）保持緊密溝通，按乘客需要以及車務安排調配班次，滿足乘客需求；至於實際開行班次，鐵總會按照實際營運情況，有需要時作出調整及安排。內地鐵路營運者亦安排了 16 卡的高鐵列車營運絕大部分長途及短途班次，以滿足乘客需求。

4. 為了讓乘客有清晰的車務資訊，港鐵公司會適時更新班次資訊。乘客可透過高鐵路香港購票網站（www.mtr.com.hk/highspeed）、香港電話購票熱線（2120 0888）、高速鐵路應用程式、西九龍站電子顯示屏，查詢或查閱高鐵路列車班次的最新資訊。

乘客量

5. 高鐵路於 2018 年 9 月 23 日投入服務後，運作暢順，乘客也逐漸適應使用高鐵路作為跨境交通工具。港鐵公司作為高鐵路營運者，會持續改善各項營運安排。

6. 自西九龍站投入服務以來，截至 2018 年 11 月 29 日，高路路的總乘客量為 3 402 013 人次，其中離港人次為 1 642 078，到港人次為 1 759 935。在此期間，高鐵路平均每日

乘客量為 50 030 人次，最高乘客量當天（2018 年 10 月 5 日）為 80 020 人次。高鐵乘客當中香港居民和非香港居民的比例載於表三。而截至 2018 年 11 月 15 日，高鐵共接待了 470 個經本地旅行社安排的旅行團，合共 21 000 人次。

表三：高鐵乘客當中香港居民和非香港居民的比例

	佔到港人次 百分比	佔離港人次 百分比
香港居民	28%	32%
非香港居民（包括內地及外國國籍乘客）	72%	68%

7. 由於高鐵是香港全新的跨境交通工具，乘客需時適應這個新的出行模式。單憑高鐵香港段開通首兩個月左右的乘客量以及香港乘客所佔的比例並不足以推算乘客對高鐵的長遠需求。我們相信待更多乘客體驗到高鐵所提供的便捷服務後，乘客量會繼續穩步增長。

8. 高鐵通車後，港鐵過境綫（即東鐵綫來往羅湖及落馬洲）及城際直通車的平均每日乘客量分別為 313 000 及 7 000 人次，比去年同期分別減少約 1 % 及 28%。我們注意到高鐵開通後，雖然整體跨境鐵路乘客量有所上升，但對城際直通車的影響較為明顯。政府會密切留意城際直通車的乘客量，將來考慮是否需要調整城際直通車的服務。

9. 港鐵公司稍後亦會就高鐵乘客的出行目的（如商務或旅遊等）進行統計，以進一步了解乘客需要，提供更適切的服務。

票務安排

10. 現時，乘客可於西九龍站票務處及售票機、香港購票網站、香港電話購票熱線及指定代理購買高鐵車票。每位乘客於西九龍站票務處及指定代理每次購票最多可以購買 30 張單程票，而每位乘客在西九龍站售票機、購票網站及購票熱線電話每次購票最多可以購買 8 張單程票。按不同的購票

渠道，乘客可選擇使用現金、電子支付（包括信用卡、銀聯卡、八達通及易辦事）或流動支付購票。乘客購買車票、取票及辦理改票或退票時，均須提供指定的有效身份證明文件，並在乘車前通過身份驗證。

11. 為方便於內地購票網站（即 www.12306.cn）購票的乘客於西九龍站取票，港鐵公司已在西九龍站增設 8 部 12306 自助取票機，乘客使用這些自助取票機取票不需要繳付手續費。由內地高鐵營運商於西九龍站管理的櫃位亦由 5 個增至 10 個，方便乘客購買內地段車票或辦理內地段車票的改票、取票或退票手續。港鐵公司會密切留意乘客需要，按需求進一步增加自助取票機及內地高鐵營運商管理的櫃位。

12. 同時，鐵總正研究加強內地售票系統，香港乘客將來可使用電郵或內地登記的手提電話號碼於內地購票網站註冊賬戶及購票。港鐵公司亦正與鐵總積極研究解決政策和技術上的問題，使香港及內地售票系統可以互通。

13. 作為國家高速鐵路網一部分，高鐵有提供學生及小童票優惠¹。此外，為吸引更多乘客體驗高鐵的便捷服務，港鐵公司與內地營運者不時提供票價優惠，例如為乘坐特別車次來往西九龍及虎門、慶盛或廣州南站的乘客，提供約 87 折的票價優惠²。相關的票價優惠由兩地營運者共同承擔。港鐵公司正與內地營運者研究其他票種的可行性，希望為經常來往香港及各短途站點的乘客提供出行便利。

¹ 身高不超過 150 厘米的乘客可享兒童半價優惠（每名已購票的乘客，可免費攜同一名未滿 18 歲、身高 120 厘米以下且不佔座位的兒童乘搭高鐵）。另外，對於在內地就讀高等院校的香港學生，高鐵將提供折扣車票予在教育部認可的高等院校就讀的學生。合資格的香港學生可在暑假及寒假以 75 折購買 4 張往返就讀院校所在地區與香港的單程二等車票。

² 乘坐特別車次來往西九龍站及虎門、慶盛及廣州南的票價（二等座）分別為人民幣 155、161 及 187 元（換算為港幣票價分別為 175、182 及 211 元）。來往西九龍站及虎門、慶盛及廣州南的執行票價（二等座）分別為人民幣 178、185 及 215 元（換算為港幣票價分別為 201、209 及 243 元）。高鐵車票以人民幣定價，港元票價會按匯率變動每月調整，並於每月首日公布。根據內地現時的高鐵營運模式，內地鐵路營運者會公布高鐵線路的「公布票價」和「執行票價」。「公布票價」是指該線路可收取的最高車費。不過，一般來說，內地高鐵的實際票價相當市場化，鐵路營運者會考慮不同時段的客流情況和不同級別座位的需求，從而釐定乘客可接受的票價水平，即市場化定價，按「公布票價」提供一些折扣，折扣後的票價稱為「執行票價」。乘客購買車票時，都是按「執行票價」繳付車費。

「一地兩檢」安排

14. 《廣深港高鐵（一地兩檢）條例》於 2018 年 9 月 4 日開始實施，成立「內地口岸區」，以配合高鐵於 2018 年 9 月 23 日開始營運；西九龍站設有清晰標示「內地口岸區」界線。自西九龍站投入服務以來，「一地兩檢」安排一直運作暢順，離港及到港乘客在西九龍站完成香港和內地通關程序，得到便捷的通關體驗。

財務狀況

15. 高鐵開通以來，乘客量逐步上升，為港鐵公司帶來穩定的票務收入。正如我們於 2018 年 8 月 23 日公布高鐵營運安排時曾作出詳細交代，由於高鐵是全新的跨境交通工具，為確保高鐵香港段將來營運財務上穩健，政府、九廣鐵路公司（九鐵公司）和港鐵公司在《服務經營權補充協議》中的財務估算（包括「乘客量上下限機制」）採用比政府早前估算（即開通初期每日平均乘客量為 80 100 人次）更為保守的每日乘客量估算。高鐵開通至今，乘客量從未觸及《服務經營權補充協議》的「乘客量上下限機制」預期乘客量的下限。

16. 此外，為提供更完善的服務及便利乘客，西九龍站於高鐵開通初期已提供 30 多家多元化的商舖，如免稅店、飲食、手信及零售商舖、便利店、餅店、旅行社、銀行及理財服務等，以配合旅客所需，並為港鐵公司帶來穩定的非票務收入。整體而言，高鐵開通後的財務狀況理想，不需要政府或九鐵公司補貼。

鐵路安全

17. 鐵路安全至為重要。政府與港鐵公司就高鐵營運簽訂的《營運修訂協議》規定港鐵公司須時刻以安全的方式設計、建造、營運和維修保養高鐵列車及鐵路系統；此外，港鐵公司亦須提供足夠的合資格人員操作高鐵。機電工程署（機電署）獲賦權檢查港鐵公司的培訓及審定資格制度、檢查港鐵公司高鐵司機的駕駛證，以至其駕駛表現。港鐵公司也會定

期監察列車司機的駕駛表現，並已制訂遏止酒後和藥後駕駛的機制。假如發生事故，或在合理懷疑情況下，機電工程署可為港鐵公司的高鐵司機進行酒駕及／或藥駕測試。高鐵營運以來，其安全營運表現良好。

宣傳及推廣

18. 高鐵對本地旅客是全新交通體驗。港鐵公司會繼續積極向公眾推廣。除了透過不同宣傳途徑推介高鐵服務，當中包括電視廣告、短片、平面及網上廣告等，港鐵公司亦致力推介目的地旅遊景點，以鼓勵高鐵遊。此外，港鐵公司與旅遊業界合作開拓旅遊團體及自由行業務。例如，港鐵公司較早前為業界舉行了多場體驗團，讓業界認識高鐵服務及優勢，進一步推動高鐵旅行團。除了旅行團，自由行旅客可向18間受委託的本地旅行社購買高鐵車票及相關旅遊產品。

19. 至於海外市場，近日港鐵公司委託了一間台灣旅行社作為試點，作為票務代理在台灣代售高鐵車票。港鐵公司亦另外與香港旅遊發展局、啟德郵輪碼頭及其他業界單位，向內地旅行社推廣「高鐵+香港郵輪假期」的旅遊模式，以開拓內地旅客市場，配合日益蓬勃的香港郵輪業務。港鐵公司也會透過參與香港貿易發展局轄下的活動、展覽和其他媒體，向香港、內地以至海外商務人士，推介高鐵為往來香港與內地營商帶來便捷。

總結

20. 港鐵公司作為高鐵的營運者，會致力確保高鐵營運順暢及財務狀況穩健。港鐵公司會繼續透過不同渠道（例如車站問卷調查及網上意見表）及與不同持份者和團體溝通，了解乘客對高鐵服務及西九龍站設施的意見，積極改善和提升乘客的乘車體驗。

21. 請委員察悉上述有關高鐵營運事宜的文件。

運輸及房屋局
2018年11月