

朝发东方之珠 夕至东方明珠

1 购票

进入西九龙站后,搭乘扶梯往下一层便来到票务大厅,旅客可以选择在23个售票窗口或39个自助购票机购买香港往返内地的高铁票。购票窗口支持港币、人民币、八达通、信用卡、微信、支付宝等多种支付方式,自助购票机一人最多可买10张票。广深港高铁采用实名制购票,依次选择时间、车次、类别、数量,然后刷卡、刷证、取票,整个过程3-10分钟,很方便。

提前买票也有多种方式可选。内地购票方式包括:12306网站、电话订票(86-发站所在城市的区号-95105105)、车站售票窗口、内地代售点(含在香港设置的代售点,下同)、自动售(取)票机等。港铁公司提供的购票方式:港铁公司购票网站、电话购票热线(852-21200888)、香港西九龙站售票窗口、自动售(取)票机及港铁公司代售点等。

2 取票

现场购票用时不多,反而是提前购票的乘客最好提早到车站取票。由于网上订票,要使用跨境取票窗口取票,现场只有五个窗口办理,因而排队较长。此外,使用这种购票方式时,乘客在取票时需现金支付10-30元港币的手续费,不少乘客事先不了解,也增加了排队的时间。记者从七点半开始排队,八点才取到票。

具体手续费以票面价核准,所购票价在200元人民币以下,手续费10元港币,200-300元人民币,手续费20元港币,300元人民币以上,手续费30元港币。需要特别提醒的,车站要求在列车开车前45分钟办理出入境手续。

3 行李

西九龙站的行李标准也和内地的火车站大有不同。每件随身行李长、宽、高的总和,不能超过130厘米(不能超过24吋)。成人行李限重20公斤,儿童票的行李重量减半为10公斤。如果行李超尺寸,车站提供免费蛇皮袋,但超标的箱子不能邮寄到内地,可以寄到香港本地或免费在车站寄存30天。超重部分的行李,可以快递。

乘坐沪港高铁时,亦有不少严禁带上车的物品,包括爆炸品、易燃液体、有毒物品、腐蚀性物品及压缩气体等。和乘飞机不同的是,乘客允许携带20毫升以内的指甲油、上限两个打火机以及120毫升以内的喷发胶。

服务

今天下午从上海虹桥始发、开往香港西九龙的G99次列车,由中国铁路上海局集团有限公司上海客运段负责乘务工作。首发列车长李笑家是一位上海姑娘,她将和其他7位90后美丽“高姐”一起为旅客服务好。

李笑家2007年底进入上海客运段后,曾在Z99、Z100次列车上值乘两年半,对沪港列车的服务得心应手;后来又调到高铁车队工作。这次客运段以公开招聘的形式,从原有的高铁车队内层层选拔沪港高铁乘务员,乘务经验丰富、服务技能精湛、英语口语流畅的10名列车长和40名列车员脱颖而出,李笑家就是其中之一。

“Z”字头沪港列车是卧铺,绝大多数运行时间是晚上,旅客很多时候都在睡眠;G字头沪港高铁,8个多小时运行时间里,坐着的旅

准备最佳状态 力争好上加好

客们服务需求是不一样的。”李笑家说,相比Z99、G99的服务可谓是“好上加好”,例如,所有的列车长、列车员不仅普通话标准、英语口语流利,还培训了粤语,方便与旅客交流。

同一个乘务组,第一天值乘G99,第二天又要担当从香港回沪的G100次乘务,工作是相当辛苦的,但李笑家说:“我们会以最佳的状态迎接和服务旅客,把‘上海服务’带上沪港高铁。”

为了服务好沪港高铁,之前上海客运段已在强化安全管理、设备设施、作业标准等基础培训的同时,抓好业务专题培训,深入讲解广深港高速铁路的运输组织规则,并延伸培训了西九龙站办理出入境的方式以及香港风土人情等,方便向旅客做出解释引导和沟通交流。此外,组织相关人员对广深港高铁香港段应急演练工作进行了观摩学习,以保证现场

应急管理有序、处置得当。

上海客运段还提前制作了“旅客乘车宝典”,对“一地两检”、香港著名景点、周边交通等旅客关注的信息做了收纳整理;在乘客关怀方面储备了常备药品、针线包等物件,方便旅客取用;在乘车提醒方面,加强对旅客信息的核验,在列车每站开车后通过客票信息交互系统,对所有到站为香港西九龙的旅客席位进行登记,并通过磁介质车票核验的方式及时向旅客进行提示,确保跨境旅客按要求持有磁介质车票。本报记者 金志刚

■西九龙车站内设有免税店、购物、餐饮设施完善
特派记者 方翔 摄



上海 虹桥



售票

今天下午2时10分,从上海始发的第一趟沪港高铁G99次从虹桥站出发。截至昨晚10时,这趟列车的商务座早已售完,一等座只剩下6张票,二等座显示还有剩余。铁路部门表示,不少商务人士,以及子女给老人买票都偏好高等级(商务座、一等座)车票。

将采用16节长编组“复兴号”,即大家俗称的“大长金”,列车总长度超过400米,总定员达1193人。其中1号车厢为商务座,有17个座位;16号车厢为商务座/一等座,有5个商务座、28个

高等级卖得火 黄金周余量少

一等座;2号、15号车厢为一等座,共有120个座位;处在中间的其余12节车厢都是二等座,共有1023个座位。

由于沪港高铁比原有的Z99/100次列车压缩了一半以上的运行时间,大大拉近了沪港两地的时空距离,一些喜欢坐火车出行的旅客在接下来的国庆黄金周里,也选择了沪港高铁,假期期间的车票预售情况火爆,例如10月2日的G99次,截至昨天,无论是商务座、一等座,还是二等座,上海发出的车票已全部售罄。本报记者 金志刚

期待

他们说,一条铁路通了,香港离我们更近了。近的,未必是时空,而是心理上的距离。未来会发生什么?没有人知道,但说不定,未来就藏在人们的期待里,而期待,正因此刻的改变,描绘出无限的可能。

多一条“路”,多一种选择

家住上海的倪女士在香港上班,过去的三年零四个月里,她几乎以每周一个来回的节奏往返于沪港之间,顺利的时候,单程花在路上的时间差不多要近五个小时,遇上飞机晚点,行程就成了未知数。

2003年,倪女士第一次去香港,拿着旅游签证跟团出境的时候,她并没有想到,十几年后,自己跟香港之间竟会有如此紧密的联系。2015年,公司总部搬回香港,倪女士开始了沪港两地飞的上班族生涯,三年多来,她记得自己究竟飞了多少趟,飞了多少里程,只是航空公司的会员卡从“银卡”飞成了“白金卡”。

因为持有工作签证的缘故,倪女士在办理出入境手续时,会比普通游客便捷一些,但如果非要说什么不方便,那就是每次来回耗费在路上的时间太长,加上航班的准点率不可控,“经常晚点”是让她觉得最糟心的。“最多的一次晚点了七个小时,碰上特殊天气,机场流量控制,一点办法都没有,只能等。”

如今沪港高铁开通了,对于倪女士来说,无疑是多了一种选择,而这个选择和飞机相比,显得更为“靠谱”。“高铁候车时间肯定比飞机短,列车准点率高,而且沿途可以看风景,可以移动办公不用关手机,遇上天气不好的时候,或者天气好不赶时间的时候,对我来说,高铁是个不错的选择。”

“我对于高铁最大的期待在于乘坐的舒适度和便利性。”宽敞、明亮、整洁、高速、WiFi、人性化的服务,这些是倪女士给出的她想象中的沪港高铁应该有的关键词,“如果以后高铁的班次有所增加或者调整,比如加开晚发早到的班

次,那对于我们这种上班族来说还是有很大竞争力的。你想想,晚上出发早上到,既不影响上班,还能省酒店钱,西九龙站出行也比机场方便,很划算。”

少一趟换乘,少许多折腾

浙江,江山。位于浙闽赣三省交界的江山站,是上海铁路局和南昌铁路局的交界车站,每天都有十余趟高铁车次从这里始发,或经停这里开往上海虹桥。此次开通的沪港高铁虽然没有在这里停靠,但在其前后的金华、上饶都设有站点,从江山坐高铁到上述两站,不过20多分钟的路程。

邱小姐大学毕业后在江山市区开了家定位相对高端的服装店,由于生意上的需要,她经常前往香港,也常常经由香港飞赴日韩欧美了解新一季流行趋势。

之前去香港,邱小姐要怎么选择先坐车到离江山最近的衢州机场,从衢州飞深圳,再由深圳

出发赴港;要么从江山乘高铁到杭州,再从杭州火车站转车去机场,从萧山机场直飞香港。前者,衢州机场飞深圳的航班班次少,到深圳已是凌晨,多数情况下需要在深圳住一晚;后者,起码要坐飞机预留五六个小时转车、候机时间,不论是时间还是精力,成本并不低。

“特别是回程,住住都是拖着大箱子、小箱子,香港出境先检查一遍,深圳入关再检查一遍,上飞机还要再安检一遍,来来回回搬,非常折腾。”说起此次沪港高铁开通,邱小姐说她最期待的是“一地两检”的实施,会给出入境带来的便利,“如果所有的通关手续可以在一个地方全部办完,应该会省很多麻烦吧。”

“虽然江山到金华、上饶可选择的车次很多,时间也不长,但如果江山能设个站点,那就完美了。”或许从时间上算,沪港高铁的开通并没有给这座小城市人们的出行带来太多的“红利”,但比起之前转车、转机、出关、入境各种复杂的过程,能在车上坐着,悠闲地看看风景直达西九龙,此刻“方便、省心还快”成了邱小姐期待的最大利好,而她心里真切地觉得,香港,更近了。

本报记者 毛丽君

香港 西九龙

“复兴号”

16节长编组
总定员 1193人
其中商务座 22个
一等座 148个
二等座 1023个

铁路部门友情提示

跨境旅客有关购票、改签、退票、乘车等规定,相关规定与内地现行旅客运输规则存在一定差异,广大旅客在出行前可通过内地和香港铁路网站(内地:www.12306.cn;香港:www.mtr.com.hk/highspeed)、客服电话(内地:86-12306;香港:852-21200888)和车站公告查询



4 通关

西九龙站的离境层设在地下三层(B3),电梯门一打开,就看到正前方悬挂的“离港”指示牌,与地贴一起清晰地指向离港方向。离境大堂的通关处共设有约30条旅客自助出境查验通道和30个香港居民与访客柜台。

完成了出境手续的办理,进入海关查验区。海关通关有自助和人工方式可选。

西九龙站的安检比飞机方便很多,只要将身上的金属物品拿出即可,电脑等都不需要拿出来检查,水也可以携带。过完这一关,可以看到通道两旁分布着不少免税店、餐饮店。免税店所售商品以烟酒和化妆品等为主,购物体验良好。于高铁通车日开幕的莎莎化妆品公司表示,看好高铁通车后带动的人流增长,亦十分期待可带来大量内地访港人流及可观消费潜力。

特派记者 方翔 (本报西九龙今日电)



■不少乘客在香港口岸区和内地口岸区拍照纪念
特派记者 方翔 摄