

城際直通車網上/電話購票系統服務手續費

常見問題

1.	問: 網上/電話購票服務訂票手續費於何時調整?
	答: 訂票手續費將於 2016 年 10 月 1 日調整。
2.	問: 調整後的訂票手續費是多少?
	答: 訂票手續費將由每張港幣 9 元調整為每張港幣 12 元, 大小同價。
3.	問: 是否強迫旅客在購票時支付訂票手續費?
	答: 除網上/電話購票途徑, 現時旅客亦可前往港鐵其他銷售地點(如東鐵綫紅磡站城際客運服務中心、旺角東、九龍塘和沙田站售票處、港島綫金鐘站旅客服務及屯門碼頭和天逸客務中心)及特約票務代理(超過五十多個銷售點)購買直通車票而無需繳付訂票手續費。
4.	問: 為甚麼不直接增加票價?
	答: 因為不是每位直通車乘客都透過網上/電話購票, 調整訂票手續費可以避免影響全部旅客。
5.	問: 現時網上/電話購票服務並不包括預訂北京西/上海站車票, 對旅客造成不便, 可否作出改善?
	答: 由於內地和香港就京九/滬九直通車所採用的票務系統不同, 現時網上/電話購票暫時未能提供預訂北京西/上海站車票, 需待港鐵實施軟票系統及雙方系統提升之後再作考慮。
6.	問: 現時內地(如廣州東)車站提供電話購票服務並不收取訂票手續費, 為何港鐵要收?
	答: 內地車站與現時港鐵所提供電話購票服務並不相同。港鐵所提供電話購票服務是旅客以信用卡經電話系統即時購票, 購票過程不經人手操作, 方便可靠。港鐵收取手續費之後所得的收入, 是用來維持有關票務系統的日常營運開支和未來進一步提升系統功能。
7.	問: 你們會於什麼時候公布有關新訂票手續費的安排?
	答: 我們會於新訂票手續費生效前四星期, 於網上/電話購票系統(包括 iPhone 及 Android 手機應用程式)公布有關安排。
8.	問: 如果退票的話, 手續費會否退回?
	答: 如果乘客辦理退票, 所收的手續費將不會退回。
9.	問: 為何要調整網上/電話購票服務訂票手續費?直通車是否有虧損, 或盈利低要增加收入?
	答: 調整訂票手續費主要是基於「用者自付」原則。訂票手續費所得的收入主要是用來維持有關票務系統的日常營運開支和未來進一步提升系統功能。