

本報直擊

# 電子支付渠道有限 需比內地客更早到車站 自助變無助 回鄉證購票仍不暢



香港文匯報訊(記者 敖敏輝、郭若溪 廣州、深圳連線報道)廣深港高鐵路預計下月底開通,港人將可實現家門口乘高鐵路內地。在此之前,為方便港澳居民出行,鐵路部門出一系列便利乘車措施。不過,距離高鐵路開通僅月餘,港澳居民在內地購票、取票、乘車等方面,仍然存在諸多不便。香港文匯報記者走訪發現,回鄉證無法「啲」卡入閘、人工購取票排隊時間過長、自助機讀卡故障多、支付渠道不暢通、人工窗口過少等是反映最為集中的問題。香港因廣深港高鐵路尚未貫通,且有廣九直通車可選擇,目前感受最直接的 mainly 是在大灣區內創業、工作和求學年輕人。廣深港高鐵路開通後,相關問題若久懸不決,港人相關投訴或大幅攀升。

距離廣州南站不足4公里的粵港澳科技交流展示中心,活躍著一群「80後」、「90後」創業港青。葉興華是該中心創客空間「工合空間」創始人,幾乎每個星期,他都要往返於佛山、廣州和香港的家,廣深港高鐵路廣深段,是他上班和回家的主要線路。

葉興華告訴香港文匯報記者,鐵路部門為方便港澳居民出國的購票乘車新措施,其進步雖有目共睹,但仍有待改進。「比如與回鄉證兼容的自助購取票一體機,投入使用已經半年,但真正享受其便利性的港人,相信比例很小。」葉興華說。

他舉例稱,在操作中,除了設備出現故障,更令人頭痛的是問歇性無法識別和讀取回鄉證。「在自助機好不容易排到隊,又要重新到人工窗口排隊買票或取票。為避免意外,多數情況下,我棄用自助機,直接到人工窗口排隊。」

只不過,由於人工窗口耗時長,和內地同事相比,葉興華往往要提前半小時前往廣州南站。

持回鄉證的購取票一體機約有30台,取票專用自助機約20台。除部分取票機安裝在三樓候車大廳外,大部分集中在一樓進站大廳北側,且周邊沒有指示牌,不熟悉南站的旅客並不容易發現。

現場所見,總共有5台設備顯示「設備維護中」故障。香港文匯報記者嘗試在顯示正常的一台自助機上點擊「港澳台通行證」購票,儘管進入購票頁面,但尚未放置證件,頁面便閃退。

香港文匯報記者在現場觀察40餘分鐘,現場購取票的均為持內地二代身份證的旅客,並未發現持回鄉證操作的港澳人士身影。

### 京滬杭車站故障率更高

在深圳北站,香港文匯報記者共發現18台港澳台自助取票機,其中東廣場14台,西廣場4台,在位於東廣場A入口外的3台機器中,僅1台能正常使用,對比旁邊的二代身份證取票機6台中僅1台顯示設備故障。

事實上,與廣州南站、東站以及深圳北站等珠三角主要車站相比,北京、上海、杭州等其他城市車站支持回鄉證購取票自助機的故障率更高。多位當年在內地工作的香港青年向香港文匯報證實,如北京南站安裝的10台自助機、杭州東站3台自助機,長期處於無法識別回鄉證的狀態。

### 指示不清 售票機「失蹤」

在廣州南沙創業的楊騰,在佛山從事文創的陳達人都有同樣的困擾。搭乘高鐵路時,他們均提前一個小時以上到站,主要精力用於辦理票務。高鐵路的高效、快捷性大打折扣。

香港文匯報記者走訪發現,廣州南站支

香港文匯報訊(記者 郭若溪 深圳報道)為提高進站效率,北上廣深等高鐵站陸續針對內地居民啟用「人臉識別」技術驗票入站。香港文匯報記者走訪發現,高識別率的「刷臉」技術仍有待完善,有旅客發生多次驗證均無法被識別,轉而改排人工窗口的情況。

據香港文匯報記者觀察,絕大多數乘客「刷臉」後能順利進站,平均時間在10秒左右。而初次使用或者不熟悉機器的乘客需時還是稍長。現場所見,有閘機連續3個乘客都識別失敗,其中一名旅客反覆試了4次後放棄,轉而匆匆趕去從人工檢票口重新排隊。

鑒別網逃人員 提升安防等級

雖然在節省時間方面仍有待改善,但這些刷臉進站系統還能提升安防等級,鑒別出網逃人員,相關信息會自動上報到公安系統,包括進了哪個站,哪個閘機,還有拍下的樣貌等。而對於如何提升人臉識別成功率,鐵路部門相關技術團隊仍在努力不斷改善。

有旅客放棄使用「人臉識別」閘機,轉而從人工檢票口重新排隊。  
香港文匯報記者敖敏輝攝



### 乘車難題 港人支招

香港「工合空間」創始人葉興華:

希望升級自動購取票機,更好識別回鄉證。建議推出面向港澳人士的高鐵路卡,方便奔波於粵港間的港人乘車。



北京港澳學人研究會理事吳舒景:

港人在電子支付方面仍存在障礙,期待能夠有更簡便的認證方式,讓港澳人士註冊、開通使用電子支付方式。



香港東區青年交流促進會副主席、香港並動國際有限公司董事陳達人:

建議設立港澳境外人士購取票、改簽等專窗,以解決因證件問題需要長時間排隊問題。



廣東省政協委員、粵港澳大灣區青年總會主席吳學明:

常見的購票渠道很少接受香港同胞慣用的國際信用卡,故建議將國際信用卡納入高鐵路購票支付方式。



整理:香港文匯報記者敖敏輝

## 廣鐵回應本報查詢 允增巡檢設備頻次

香港文匯報訊(記者 敖敏輝 廣州報道)對於港澳居民購取票仍然存在的問題,廣鐵相關負責人昨日表示,目前已經加派技術人員,加大設備巡檢的頻次。而對於回鄉證「啲」卡入閘問題,廣鐵本月初在回應廣東省政協港澳委員時亦表示,中國鐵路總公司已會同國家有關主管部門,研究自動識別港澳通行證的相關技術方案。

據悉,今年以來,廣鐵在各大車站增設自動售取票機,其中,支持回鄉證的佔比大幅上升。廣鐵表示,以廣州南站為例,現有自動售取票機共150台,其中能使用港澳台旅行證件取票的設備有145台,分別分佈在站內一層南北

通道及三層候車區內。其中,一層北邊區域能同時使用一二代港澳台旅行證件40台(售取票30台,換票10台)。單獨使用二代港澳台旅行證件27台(售取票8台,取換票19台)。一層南邊區域58台只能使用二代港澳台旅行證件。三層候車區東西兩頭共20台換票機都能讀取港澳台旅行證件。

### 為旅客出行不便致歉

目前,廣州南站正處於暑期運輸客流高峰期,每天到發平均客流在60萬人次左右,取票機使用頻率高,客流高峰期有排隊取票現象,給旅客出行帶來不便,車站深表歉意。

## 誤取票似事小 阻融合實事大

廣深港高鐵路即將開通,不少港人一直暢想透過高鐵路,前往大灣區甚至更廣闊的祖國內陸腹地工作、生活和旅遊的美好景象似乎就可實現了。這一關乎港人融入國家發展大局的宏觀大事件、大戰略,與此次反映的購取票難這一技術問題,放在一起看似乎不搭架,實質卻有著重要關聯。

以前,由於交通不順暢,不少港人極少甚至從未涉足內地。而經歷者的所謂「北上」,亦僅止步於珠三角,或偶爾「點對點」地到去其他旅遊目的地遊覽。因此,廣深港高鐵路開通後,其意義不僅在於搭載港人順暢地前往內地工作生活,遊覽美好河山,更重要的是透過四通八達的高鐵路,能夠更多深入內地、了解內地、融入內地,增強對祖國的認同感和親近感。

而購取票,則是進入高鐵路網的第一步。第一印象總是最關鍵。手持一張回鄉證,不能和內地持身份證的同胞一樣順利買到票,甚至取到票,港人難免有挫敗感和被排斥感,甚至「異類」感。這種問題遲遲未解決,亦難免讓人懷疑有關部門的誠意,進而影響對身份的認同、對國家的認同,問題就非同小可了。

從這個意義上講,購取票不僅是技術問題,也是民生問題,更是關乎人心的問題。因此,有關部門應多攻關,解決相關問題。即使暫時存在一定困難,亦應多解釋、多溝通。

香港文匯報記者 敖敏輝 廣州報道

## 排隊取票耗時多 雙創賽健兒險誤賽

香港文匯報訊(記者 敖敏輝 廣州報道)由於取票、排隊耗時過長,在內地搭乘高鐵路港澳旅客,因錯過列車而耽誤行程的不在少數。近日,在首屆粵港澳大灣區青年創新創業大賽上,有來自澳門的參賽隊伍,因排隊候時過長錯過班車,一度影響複賽路演安排。

在上周舉行的首屆粵港澳大灣區青年創新創業大賽上,有13支港澳團隊成功晉級複賽,並進行新一輪路演。多支港澳參賽

隊伍,搭乘高鐵路或城際鐵路往返。據參與組織協調工作的澳門創智發展研究協會副理事長梁劍鋒透露,8月9日,澳門參賽團隊從珠海乘坐廣珠城軌前往廣州。在珠海站,由於在窗口取票時間過長,待準備排隊入站時,列車已經啟動。最終,經過與車站溝通,他們被允許搭乘下一班列車。

據悉,由於乘車耗時過多,令參賽團隊佈置在大賽現場的展位和路演十分倉促。

### 交通問題礙澳青北上

據梁劍鋒介紹,「最近一份對澳門青年北

上發展的問卷調查顯示,以高鐵路、城軌為代表的交通問題,被認為影響最大,這顯示澳門人迫切希望解決該難題。」

據粵港澳大灣區青年總會副主席李卉茵介紹,她頻繁往來澳門和珠三角地區,參加各類青年活動。錯過班車或買不到票情況時有發生,為此,迫於無奈,不得不多花費10餘倍的價錢,打車往返粵澳。

「珠三角尚且如此,內陸省份問題應該更多。因此,期待鐵路部門能夠完善相關政策及升級購取票設備,讓港澳居民更好享受便捷高效的廣鐵路,融入國家發展大局。」

開機偶有「面盲」 刷臉技術待改善