記者實測購票 回程班次「消失」

碌卡已付款卻買不到 耗時長系統有故障

高鐵通車在即

廣深港高鐵昨日開始預售車票，多家傳媒均派記者到現場排隊購買多張來往香港與不同地方的車票，整體而言人手櫃位購票過程歷時頗長，部分傳媒更遇到「死機」、職員出錯以致一度購票失敗，耗費約1小時才能成功購票等問題。香港文匯報記者亦嘗試購買來回香港與深圳北、廣州南及北京的車票，前兩者在歷時逾20分鐘下成功購買，但北京車票則因系統問題未能以信用卡付款，且又因系統「找不到」回程班次，只能成功購入去程班次。

■香港文匯報記者 陳珈琋

遞交表格

排隊購票

選擇班次

成功付款

香港文匯報記者彭子文、聶曉輝 攝

昨日不少市民均指於購票時遇到困難，縱然最終成功購票也耗時甚久。香港文匯報記者昨日也親身實測購票過程，並按照港鐵指引，已於上周六凌晨登記的傳媒於昨日早上6時前抵達西九總站。

由於記者需要購買本月23日即通車日前往深圳北的「頭班車」車票，必須要在人手櫃位購買，並早已填妥港鐵提供的「高速鐵路車票預售訂購表格」。

講明會收集個人資料

昨日8時正式開售時，香港文匯報記者很快便獲安排前往櫃位，售票人員首先收取表格及相關證件。

記者合共購買4張即日往返香港及深圳北站的車票，及4張同日往返香港及廣州南站的車票。售票員會逐個班次處理，中途會詢問是否留電話號碼及電郵以通知車次的狀況，並會要求購票人接受《個人資料收集聲明》，當中列明「我明白我的個人資料可能根據中國內地相關法律被使用及披露」。

開車前5分鐘停止檢票

付款時，售票員會詢問以人民幣或港幣結算及支付方式。

過程中，售票員有輕微手忙腳亂的情況，一度差點漏處理其中一程，但整體態度良好有禮，多番提醒記者核對車票上的資料。最後，售票員亦提醒記者需要在開車前45分鐘到達清關，並提醒開車前5分鐘將停止檢票。

不過，由於每個班次均需分開購買、逐次付款及出收據，且每次也要經歷同樣的程序，故記者單是購買該8張火車票便需分開4次購買，整個過程歷時長達逾20分鐘。

香港文匯報另一名記者則購買香港西九至北京的往返車票，惟卻遇到阻滯。首先，由於只有5個櫃台可處理往北京的長途車票，故排隊等候時間較長。此外，記者原打算以信用卡付款，惟扣數後車票卻顯示為無法購買，售票員需先退款，待系統回復正常時才可繼續購票。其後，售票員告知「系統故障」，只能以現金付款，最終記者花了十多分鐘才成功購得往北京車票。

不過，當記者欲再購買翌日從北京返港的回程車票時，職員花了一段時間仍指在系統中搜尋不到該班次，最終記者未能成功購買返程車票。

購票體驗讚與彈

點讚	不足
■購票者輪候到櫃位前先在表格上填上個人資料、欲購車票數量及搭乘哪一班列車，十分清晰	■櫃位購票流程慢，每人需最多只能購買8張單程票，但如涉及的列車車次較多，動輒需時數十分鐘
■為計算頭班車的售票情況，港鐵工作人員逐一檢視訂購表，並貼上附有號碼的粉藍色及橙紅色的標記，前者代表一等座，後者則代表二等座	■櫃位的電腦系統不時出問題，時有當機情況出現
■現場協助市民的港鐵職員數量多，解答提問時態度亦十分友善	■櫃位職員未熟悉系統，不時出錯，如輸入錯誤的回鄉卡資料，或需於出票後先辦手續退票再從頭購買
■如沒出問題，以自助購票機購票時間快	■於櫃位透過信用卡付款或未能成功，最終要以現金支付
■港鐵特別安排魔術師於現場表演助興，以娛大眾	■自助購票機不接受1,000元紙幣，可接受信用卡，付款金額上限也僅得1,000元
	■自助購票機有讀不到回鄉卡資料的現象

整理：香港文匯報記者 費小燁

打蛇餅三粒鐘 魔術表演解悶

特稿

港鐵昨日起公開發售高鐵門票，吸引大批市民提前排隊購票，大打「蛇餅」。香港文匯報記者現場所見，排隊的隊伍中竟不時傳來鼓掌聲、歡呼聲，原來港鐵為紓緩排隊乘客的情緒，特意安排魔術師穿梭於隊伍之中，時而鐵環魔術、時而啤牌表演，逗得乘客們興奮不已，頓覺排隊時間過得較快。

■林先生（左）欣賞魔術表演。 香港文匯報記者彭子文 攝

不少市民昨日清晨已到達柯士甸站排隊，上午的平均排隊時間由2小時至3小時不等。現場除了橙色制服的港鐵職員為市民檢查表格並進行分流外，港鐵亦安排了魔術師表演。

林先生與其妻約於早上9時開始排隊，苦候2小時仍未到達售票處。排隊期間，他和魔術師有很好的互動，「表演可以解悶，有好過沒有！看得出港鐵有花心思，不過等待時間真的過長。」

另一名林先生上午10時開始排隊，大約1小時後欣賞繩子魔術表演，拍手叫好。他稱讚港鐵安排魔術師表演是貼心的表現，令市民不至於呆企，而是有一些節目消磨時間。

■香港文匯報記者 陳珈琋

用自助購票機 市民：找贖麻煩

■吳先生

香港文匯報訊（記者 陳珈琋）高鐵西九龍站設多部自助購票機，供市民及旅客自助購票及取票。不少市民昨日首次試用該機，最快2分鐘已可成功購票，較傳統櫃台快捷方便。惟香港文匯報記者卻發現，購票機實際操作上存在不少掣肘，有市民於購票時更需要中途換機。

港鐵表示，昨日站內提供39部自助購票機，全部均支援八達通、信用卡及現金付款。惟負責該區的場內職員稱，售票大堂右側的16部購票機中，只有2部支援現金付款，其餘僅支援具有「Visa payWave」或「MasterCard PayPass」功能的信用卡及八達通，令不少市民在購票時遇到阻滯。此外，部分交易設有1,000元的上限，令市民大呻不便。

■王小姐 香港文匯報記者陳珈琋 攝

■鍾同學(左)與2名友人以現金方式在自助購票機購票，大約花2分鐘。 香港文匯報記者彭子文 攝

吳先生昨日打算透過自助購票機購票到廈門，在選擇好班次並完成回鄉證的刷卡程序後，原打算以信用卡付款，惟因其信用卡並沒有「payWave」功能，工作人員隨即安排他到支援現金付款的購票機。

他表示，工作人員起初的指示欠清晰，但首日購票有突發情況也可接受，換機後約3分鐘便完成手續，認為自助購票機十分方便。

不收50元紙幣 找贖卻「係咁畀」

王小姐亦有類近經歷，她於付款時方發現該購票機不支援現金，無奈轉到另一台購票機。

她指首次操作用了五六分鐘，但找贖時卻十分麻煩，「它不收50港元紙幣，但找贖時卻清一色50元紙幣，我再購票時又不能使用，要再拆散一張500元，整個過程找了足足7張50元給我。」

鍾同學與2名友人昨日以現金支付方式，在自助購票機購入3張由廣州南回港的車票，大約花了2分鐘。

他認為較櫃台快捷，而使用自助形式的市民亦不多。不過，由於購票機不可購買內地段的列車，他需另外購買從深圳北搭往廣州南的車票，故仍需要到傳統櫃台排隊。

陳恒鑌：職員未熟手 日後會改善

香港文匯報訊（記者 高俊威）廣深港高鐵香港段車票於昨日早上8時正式在西九龍站開售，除了市民及傳媒，民建聯立法會議員陳恒鑌也第一時間來到西九龍站，除成功購得開通首日前往深圳北的頭班車車票，更直擊乘客輪候購買車票情況，在facebook進行直播與其他市民分享。他認為昨日漸進式的排隊安排秩序良好，職員雖然未算熟手，但相信日後會有所改善。

陳恒鑌昨晨在西九龍站售票大堂進行直播時指出，購票人士需先到柯士甸站排隊，其後進入西九龍站再排，之後可以選擇到櫃枱或售票機買票。他認為這種漸進式的排隊安排不錯，大家秩序良好，並沒有出現擠迫與混亂情況。

他又打趣說在排隊前獲發一式三份包括班次表、價目表和供填寫乘客資料表格，有如買樓一樣。

陳恒鑌又與在場輪候購票的市民對談，對方指於早上6時半已開始排隊，但至9點45分仍在等候買票，感到非常慢，惟仍然十分期待，希望可以購得前往深圳北的頭班車車票，嘗試一下香港的高鐵，以後也會多利用高鐵去旅行。

陳恒鑌就表示或因首日開始售票，職員未算熟手，鍵入乘客資料又需時，相信日後會有所改善。

陳恒鑌其後到售票機了解購票情況，職員耐心解釋售票程序，十分方便。他最後表示，朋友已為他購得開通當日頭班車的車票，屆時更會與大公文匯傳媒集團和點新聞，一起直擊乘搭頭班車的情況。

■陳恒鑌(左)到西九龍站與乘客對談，了解他們買票感受。 fb截圖

鄭泳舜上網買票未成轉熱線

香港文匯報訊（記者 高俊威）廣深港高鐵香港段車票於昨日早上8時在西九龍站開售，網上及電話購票則於昨日正午開始。除了個別時間曾出現電話未能接通情況，全日網上及電話購票均運作暢順。民建聯立法會議員鄭泳舜昨日嘗試在網上購票時，網站系統卻出現問題，但最終也能成功利用購票熱線，購得通車首日前往廣州南的高鐵車票。

高鐵車票除可親身到西九龍站購買，也可利用網上及電話購得，香港文匯報記者昨日曾於不同時段致電及到網站瀏覽，大多能成功連線，要購票應問題不大。惟有傳媒則指電話曾未能接通，或只屬個別情況。

鄭泳舜昨日在其facebook發短片，播放他嘗試在網上購票時卻遇上問題。

他選擇了班次、來回程後，到實名驗證部分，着他在指定時間內完成付款，但之後屏幕卻顯示其信用卡交易未能通過網上驗證，着他稍後再試。

職員：可能網站比較繁忙

他致電查詢熱線，職員就解釋可能網站比較繁忙，會有此情形出現，請他稍後再試。他在帖文表示，最終成功致電購票熱線，購得開通首日前往廣州南的高鐵車票。

■鄭泳舜在網上購票遇上問題。 fb截圖

他又表示，民建聯對高鐵有多個建議，包括希望可按實際需要調節在香港出售車票的配額，進一步改善購票措施如盡快增加手機應用程式渠道，以及增加車資優惠如推出長者票等，望能盡快實行。