

第一章 一般規定

- 一、 台灣高速鐵路股份有限公司（以下簡稱本公司）為使旅客瞭解其權利義務與乘車注意事項，爰摘錄本公司「旅客運送實施要點」、鐵路法及相關規章等訂定本須知。
- 二、 旅客運送契約，除本公司內部規章或法令另有規定者外，於旅客支付票價並經本公司承諾運送時成立。
- 三、 在高鐵範圍內，未經本公司許可，任何人不得在車上或站區內向旅客或公眾募捐、銷售物品或從事政治活動。
- 四、 高鐵範圍內禁菸，全線車廂及車站內不設吸菸區。
- 五、 搭乘列車之旅客，除本公司內部規章或法令另有規定者外，應購買所搭乘列車之乘車票並持用乘車。但如旅客違反法令、公共秩序、善良風俗或旅客運送實施要點相關規定，或本公司因天災事變等不得已事由無法進行運送時，本公司得拒絕運送或解除契約。
- 六、 回數票、定期票之購買、使用、變更、掛失等，詳請參閱本公司另訂之「回數票使用須知」、「定期票使用須知」。

第二章 乘車票種類及票價

- 七、 本公司乘車票種類如下：

(1) 普通票

依購買行程可分為對號座或自由座之單程票及去回票；依旅客身分可分為全票及優待票（包括：敬老票、愛心票及孩童票），各票種適用之身分如下：

1. 全票：除本公司內部規章或法令另有規定外，年滿十二歲以上之旅客應購買全票。
2. 敬老票：年滿六十五歲以上，持有身分證或政府核發附有照片、身分證字號及出生年、月、日等足以證明其身分及年齡之證件者，得購買敬老票。
3. 愛心票：持有身心障礙手冊之國民及其監護人或必要之陪伴者一人，得購買愛心票，惟二者所搭乘日期、車次、車廂種類及起訖站應相同。
4. 孩童票：未滿十二歲之兒童，身高滿 115 公分者，得購買孩童票，但身高滿 150 公分之兒童應出示身分證明文件。  
（兒童身高未滿 115 公分、身高滿 115 公分但未滿六歲兒童且經出示身分證件者，如不需佔座位時免票，但應由已購買全票或成年旅客陪同，且每位旅客攜帶之免票孩童以二人為限。）

(2) 團體票

以搭乘對號座、起訖站及車廂種類相同之同一列車，且人數於十一人（含）以上之團體旅客為發售對象。

(3) 回數票

可供票卡持有人於優惠效期及特定區間內，搭乘一定次數之乘車票，並以「記名」、「不記名」兩種方式發行。

(4) 定期票

可供票卡持有人本人於優惠效期內，在指定區間範圍不限次數搭乘之乘車票，一律採「記名」方式發行。

八、 高鐵票價於本公司各車站及企業網站（[www.thsrc.com.tw](http://www.thsrc.com.tw)）公告後實施。

(1) 法令規定優待票價者（敬老票、愛心票及孩童票）其票價依全額票價之半價計算。

(2) 團體票之同團全票人數於十一人（含）以上時，全票身分之旅客得享有團體折扣。

(3) 各項票價優待或折扣條件，僅可擇一適用不得重複。

(4) 本公司舉辦優惠折扣活動期間，適用優惠折扣之對象及票價計算，依各該活動公告內容辦理。

第三章 訂位及購票

九、 對號座普通票於乘車日（含）前 28 日開始接受訂位，但遇有不可抗力情事或本公司另有公告者，不在此限。

本公司提供之訂位購票通路及各通路當日車次之訂位截止時間如下：

(1) 企業網站（[www.thsrc.com.tw](http://www.thsrc.com.tw)）之線上售票系統、語音訂位專線（4066-0000）及合作之便利商店：僅受理至列車起站表定發車時間 1 小時前為止。

(2) 各車站售票窗口、自動售票機：表定開車時刻前三分鐘，停止販售該車次對號座車票。（前項停止販售時間，如有變更依本公司公告辦理之）

註：語音訂位專線苗栗地區請撥 4266-0000，台東及金門地區請撥 4666-0000，馬祖地區及行動電話請撥 02-4066-0000。（以上皆為付費電話，依一般市話及行動電話費率標準計費）

一〇、自由座普通票限當日發售且不接受訂位，旅客請逕至車站售票窗口、自動售票機購票。記名回數票及定期票請先至車站服務台填寫「記名卡申購單」或至企業網站下載填寫申購表單後，再至車站售票窗口購票；非記名回數票請逕至車站售票窗口購票。

一一、透過語音訂位專線、本公司企業網站之線上售票系統或本公司合作之便利商店訂位，每筆以十張乘車票為限（去回票以二張計），取得訂位代號後，可以下列方式進行付款，完成付款後請至車站售票窗口、自動售票機或本公司合作之便利商店取票：

註：便利商店取票需依便利商店規定另外支付手續費，手續費以每張車票 10 元為上限。

(1) 在本公司企業網站之線上售票系統上以信用卡線上付款。

(2) 至車站售票窗口或自動售票機以現金、信用卡或金融卡付款。

(3) 至本公司合作之便利商店以便利商店受理之方式付款並取票。

一二、旅客訂位後未在下列期限內完成付款者，本公司將逕行取消該訂位紀錄後開放給其他旅客訂購，以維護其他旅客搭乘權益：

(1) 以本公司合作之便利商店訂位者，應於取得繳費單後之 10 分鐘內至該便利商店櫃檯完成付款及取票。

(2) 以語音訂位專線或本公司企業網站之線上售票系統訂購當日乘車票者，應於列車起站表定發車時間 30 分鐘前完成付款；訂購非當日乘車票者，應於訂位當日起算三日內

付款，但訂位日距預定乘車日三日內者，最遲應於預定乘車日前一日完成付款。

- 一三、團體票於乘車日（含）前四星期開始接受訂位，但遇有不可抗力情事或本公司另有公告者，不在此限。請團體代表人依本公司相關規定提出申請後，由票務單位或車站售票窗口視運輸狀況辦理。
- 一四、購買敬老票、愛心票者，依法需登錄旅客資料，無法於自動售票機發售，如需購買此二種車票旅客，請持優待身分證明文件至車站售票窗口或本公司合作之便利商店購票或取票；每列車第七節（標準車廂）設有四席方便輪椅旅客使用之無障礙座位，訂位購票請洽本公司各車站售票窗口或客服專線 4066-3000。  
註：客服專線苗栗地區請撥 4266-3000，台東及金門地區請撥 4666-3000，馬祖地區及行動電話請撥 02-4066-3000。（以上皆為付費電話，依一般市話及行動電話費率標準計費）
- 一五、購買或辦理乘車票退票時，旅客得要求發給「購（退）票證明單」，並以一次為限。除回數票及定期票外，已開立「購（退）票證明單」之乘車票面將作註記，後續如辦理該乘車票之變更或退票時，應繳回原「購（退）票證明單」。

#### 第四章 乘車票使用規定及異常處理

##### 一六、旅客乘車注意事項：

- (1) 旅客應依所購車票之乘車時間、區間、車廂種類乘車。每一購票旅客限依票載資訊使用一對號座或自由座車廂座位，免票孩童及隨身攜帶物品不得佔位。
- (2) 對號座乘車票限票載指定之日期及車次有效；自由座乘車票限票載指定日期有效，但不保證有座。
- (3) 持用愛心票之旅客應攜帶身心障礙手冊；持用敬老票、記名乘車票之旅客，或身高滿 150 公分但未滿十二歲持用孩童票之旅客，以及身高滿 115 公分但未滿六歲且不佔座位之免票孩童，搭乘時應攜帶政府核發附有相片、身分證字號及出生年、月、日等，可清晰辨識且足以證明身分之證件作查驗使用。
- (4) 旅客將乘車票提交查驗進入付費區後，除相關法令或本公司「旅客運送實施要點」另有規定者外，不得辦理退票。旅客因可歸責於己之事由而於中途站開始或停止旅行時，其未乘區間之票價不予退還。
- (5) 持自由座乘車票旅客應於指定車廂內找尋空位搭乘；如發現欲搭乘班次之自由座車廂較滿而可能無座位時，可選擇改搭下一班次，或扶握椅背上之扶手暫時站立於自由座車廂內，並視其他旅客之下車情形找尋空位，或補足對號座及自由座之票價差額後，至對號座車廂找尋空位搭乘（但如所乘坐之座位於持有該對號座車票之旅客要求乘坐時，則須另尋空位搭乘）。  
註：每節自由座車廂兩側入口處附近各設置有 5 個「博愛座」座位，請禮讓年長者、婦孺與行動不便的旅客優先入座。
- (6) 持自由座普通票之旅客於乘車票記載起訖區間內之任何停車站中途下車，經本公司人員處理者，得於乘車票有效期間內繼續行程，惟自起站進入付費區開始至到達訖站離開付費區之時間不得超過三小時三十分鐘。

- 一七、旅客取票後如需變更行程，除持用回數票、定期票者不受理變更外，應持票向車站售票窗口申請辦理。變更行程一次，免收手續費，票價多退少補。變更後如需再次變更者，依退票重購辦理。相關規定如下：

旅客須知

- (1) 對號座普通票最遲應於指定車次開車時間三十分鐘前，自由座普通票最遲應於票載指定日期各車站售票窗口營業時間結束前辦理。
- (2) 團體票最遲應於出發日一日前辦理，申請變更時應以團體為單位，攜帶該筆訂位紀錄之全數車票至車站售票窗口辦理，乘車當日需變更行程者依退票重購處理。

一八、旅客取票後如需退票，除車票另有記載外，應持票向車站售票窗口辦理，相關規定如下：

- (1) 於實收票價扣除每張二十元之手續費後，持用回數票者應再扣除已搭乘次數之自由座全額票價，持用定期票者應再扣除已經過日數乘以自由座全額票價兩倍金額後，退還餘額。（不敷扣除者不予退費）
- (2) 購票時因轉帳、取票等產生之手續費用恕不退還。
- (3) 以乘車票兌換券換購之乘車票退票時，不得要求退還兌換券。
- (4) 對號座普通票最遲應於乘車票載所指定列車出發時間之三十分鐘前，自由座普通票最遲應於票載指定日期各車站售票窗口營業時間結束前辦理，逾時不予受理。
- (5) 團體票最遲應於指定日期及車次之列車開車前二小時前辦理，旅客應攜帶該筆訂位紀錄之全數乘車票至車站售票窗口辦理。如因退票後致不適用團體票折扣時，應同時收回團體票折扣。
- (6) 回數票最遲應於效期截止日起二年內至車站售票窗口辦理，逾期不予受理，如為記名回數票者，限由記名持有人攜帶本人證件辦理。
- (7) 定期票最遲應於優惠效期內，由記名持有人本人辦理，逾期不予受理。

一九、乘車中途因傷病停止旅行之旅客，除持用定期票者外，其車票經本公司人員註記後，可至售票窗口辦理退票，退票金額為實收票價扣除已乘區間應付票價後退還餘額，免收手續費。

二〇、因故運行中斷，受影響之旅客，除持用定期票者外，得於當日起算一年內，至車站辦理退還實收票價，免收手續費，但如列車運行中斷連續停駛五日以上時，回數票及定期票得依停駛日數展延有效期限。中途中止旅行者，得就下列方式擇一請求本公司處理，但有緊急情事者，依本公司規定辦理：

- (1) 免費送回原起程站。
- (2) 改乘本公司提供之接駁運具至最近鐵路或公路客運車站。

二一、列車晚點時，已購票並受列車晚點影響之旅客，得選擇搭乘原班次列車到達訖站，或依下列規定，擇一申請處理，並免收手續費：

- (1) 除持用定期票者外，於起站或中途站停止旅行者，退還未乘區間實收票價。
- (2) 自起站或中途站改乘其他列車較低票價車廂時，經本公司人員註記，退還票價差額。

二二、因可歸責本公司之事由，所搭乘之列車於到達訖站之時間，較時刻表原訂時間遲延三十分鐘以上者，旅客除持用定期票者外，得於當日起算一年之內，憑票向本公司換領乘車票兌換券或辦理退費，規則如下：

- (1) 遲延三十分鐘以上未滿六十分鐘者，換領與該次搭乘車廂種類相同等級之半價乘車票兌換券乙張或退還單程實收票價之百分之五十。
- (2) 遲延六十分鐘以上者，換領與該次搭乘車廂種類相同等級之免費乘車票兌換券乙張或

退還單程實收票價全額。

前項換領乘車票兌換券或退費之請求，旅客一經行使即不得再行變更。

旅客換領乘車票兌換券者，得憑券於換領日起一年內，依所載優惠方式免費兌換或購買乘車票乙張，然不得要求將乘車票兌換券兌換為現金。

二三、旅客遺失乘車票時，依下列規定辦理：

(1) 除記名回數票或定期票得依回數票使用須知、定期票使用須知辦理掛失外，本公司不受理補發或退費。

(2) 進入付費區後遺失者，依無票乘車處理，驗票人員應在補票收據上註記遺失再購字樣。旅客尋獲原票時，得憑原票及補票收據至車站辦理補收票價及加收票價之退還。

### 第五章 違規乘車及無票處理

二四、旅客越站乘車者應補購越乘區間乘車票，並得加收越乘區間票價百分之五十。

二五、旅客持用與資格或身分不符之優待乘車票，應補繳起訖站間應付票價差額，並得加收票價差額百分之五十。未攜帶身分證明者視為資格或身分不符。

二六、旅客自行改乘較高票價車廂或列車者，應補繳改乘區間票價差額，並得加收已乘區間票價差額百分之五十，自行改乘較低票價車廂或列車者，不退還票價差額。

二七、旅客無票乘車應補繳起程站至到達站間應付票價，如無正當理由並得加收已乘區間票價之百分之五十。如旅客不能證明其乘車起程站者，本公司得按列車始發站計收；其搭乘列車不明時，本公司得按始發站距離旅客下車站最遠之列車計收；其搭乘車廂等級不明時，本公司得按商務車廂計收。旅客持無效票、非本人之記名乘車票、拒絕查驗或乘車中途遺失乘車票者，視為無票乘車處理。

二八、除可歸責於本公司之事由所致者外，旅客持乘車票自旅行開始至旅行完成之時間，不得超過三小時三十分鐘；到站辦理補票者，補票後於付費區之停留時間不得超過一小時。違反者，本公司得加收一張全區間商務車廂全額票價。

### 第六章 隨身攜帶物品

二九、旅客應自行保管隨身攜帶物品，本公司不負保管責任。

三〇、旅客每人隨身攜帶物品，每件長度不得超過一百五十公分，且長、寬、高之和不得超過二百二十公分，且總重量不得超過四十公斤。超過前項任一限制者，不得攜帶上車；已攜帶上車者，本公司得請其於最近停靠站攜帶下車，旅客除持用定期票者外，得在實收票價內扣除已乘區間應收票價後退還餘額。依規定可攜帶物品需佔座位者，應依旅客搭乘列車及車廂核收全票之票價金額。但有下列情事之一者，不在此限：

(1) 緊急救災時，醫療或救災人員攜帶之醫療或救災器具。

(2) 旅客隨行使用之輪椅。

(3) 經由本公司同意之物品。

註：旅客攜帶之樂器如超過隨身物品尺寸，但其高度、寬度、長度未超過二百公分、四十公分、七十公分者，可以佔座方式攜帶，並依搭乘車廂購買一張對號座全票票價車票，未購票者本公司得禁止旅客攜帶上車；攜帶腳踏車搭乘時，腳踏車應收納於攜車袋內。

旅客須知

三一、高鐵範圍內，不得攜帶動物進入，但有下列情事之一者，不在此限。

- (1) 犬、貓或魚蝦類等，裝於長、寬、高尺寸不超過五十五、四十五、三十八公分容器內，且包裝完固、無糞便、液體漏出之虞，並置放於座位下方空間，不妨礙其他旅客且不離開容器內部者。
- (2) 執行任務之警犬、導盲犬或專業人員（訓練師）陪同之導盲幼犬。前述犬隻之帶同（陪同）者，應依法令規定攜帶相關證明文件。

三二、危險品或其他經政府或本公司公告，對旅客、鐵路有危害或騷擾之虞之物品等，不得攜帶上車。

註：依政府規定禁止攜帶鳥禽類搭乘以防範禽流感；為避免對列車運行產生危害，禁止攜帶氣球、無煞車之手推車等搭乘。

三三、旅客違反前二條規定者，應請旅客退出高鐵範圍，或在最近停靠站攜帶下車，本公司並得計收起程站至下車站間商務車廂全額票價百分之五十之金額。旅客攜帶危險物品者，另依鐵路法第七十一條第一項第八款處罰。

第七章 遺失物處理

三四、旅客在高鐵範圍內遺失物品時，可至本公司旅客服務台填寫「遺失物處理單」或電洽客服中心人員。

三五、旅客在高鐵範圍內拾得之遺失物，得送交警察機關，或交由本公司站務人員或乘務人員點驗簽收處理（本公司將副收執聯單交拾獲人收執）。

三六、旅客認領遺失物時需能證明其為遺失物之所有權人，若認領人非所有權人本人，則應憑認領人之身分證明及所有權人（或申報遺失人）之委託書，經核對後始得辦理遺失物領回手續。

三七、遺失物保管期限為一年。本公司依法令及相關規定處理遺失物，不負遺失物損害賠償責任。

第八章 其他

三八、本公司依法為旅客及其攜帶物品投保責任保險。

三九、本須知未盡事宜，依本公司旅客運送實施要點、回數票使用須知、定期票使用須知及車站相關公告規定辦理。若有疑義時，請逕洽車站旅客服務台或本公司企業網站（[www.thsrc.com.tw](http://www.thsrc.com.tw)）查詢相關規定。其他涉及旅客權益而未及備載之事項，依相關法令、習慣及平等互惠與誠實信用原則處理。