

立法会十三题：向访港邮轮旅客提供的服务

以下为今日（四月二十二日）在立法会会议上谢伟俊议员的提问和商务及经济发展局局长刘吴惠兰的书面答复：

问题：

本人接获投诉：当有大型邮轮抵港并停泊于葵涌货柜码头时，往往只有数名入境事务处职员登船为旅客办理入境手续，旅客因而须等候数小时才能完成有关手续；此外，由于其它车辆不准进入葵涌货柜码头的范围，旅客只能先乘搭由邮轮公司安排的车辆到尖沙咀渡轮码头，然后再转乘其它交通工具前往目的地。上述安排不但破坏旅客的旅游兴致，而且占用他们的游览及购物时间。就此，政府可否告知本会：

（一）去年有否检讨为访港邮轮旅客办理出入境手续的安排及邮轮停泊的设施；如果有，检讨的结果为何；如果没有，会否马上进行检讨；及

（二）在启德新邮轮码头的首个泊位位于二〇一三年年中落成启用前，政府有何措施改善向访港邮轮旅客提供的服务和加强相关的配套措施，以减少对他们造成的不便？

答复：

主席：

现就提问综合答复如下：

（一）入境事务处（入境处）会检视个别情况并因应邮轮公司的要求，弹性处理大型邮轮的入境检查安排，不同的安排如下：

（a）在船只抵港前的上一个挂靠港登船

入境处会因应邮轮公司的要求，并按照旅客及船员人数，调派适当数目的入境处职员前往邮轮上一个挂靠港登船。在船只前往香港途中，入境处职员为旅客及船员办理入境手续，让他们在邮轮停泊香港的码头时可实时登岸。入境处职员的旅费须由邮轮公司支付。

(b) 在香港水域登船

如果有关邮轮没有其它安排，则当邮轮进入香港水域，驶经将军澳或银洲领港员登船区时，入境处职员会上邮轮，为旅客及船员办理入境检查手续。此举可争取时间，让旅客在邮轮靠泊码头时能尽早登岸。

此外，在每艘邮轮抵港前，入境处均会预先向本地船务代理取得旅客及船员名单，提早进行入境检查的部分工序，以缩短旅客的轮候时间。

出境方面，为了加快处理手续，入境处会预先透过本地船务代理取得旅客及船员名单，提早办理出境检查的部分工序，并会因应旅客和船员的人数，安排职员于邮轮离港前四小时登上邮轮，为他们办理出境手续。

政府会继续积极和邮轮业界就邮轮乘客的出入境安排作出沟通，务求为旅客提供高效优质服务。

(二) 旅游事务署一向积极与邮轮业界联系，协调有关部门为访港邮轮及其乘客提供优质的配套设施和服务。早前成立的邮轮业咨询委员会，亦就邮轮临时停泊安排设立了工作小组，积极研究及制订在新邮轮码头落成前邮轮的临时停泊安排及配套措施。

当邮轮因体积超过码头负荷或出现船只撞期，未能停泊在海运码头，而须要另觅地点停泊时，旅游事务署会安排邮轮公司的本地船务代理按需要与有关部门如地政总署、海事处、运输署和警务处商讨，提供协助，便利邮轮到港。当中包括自二〇〇六年十一月起引进的「简化申请更改土地契约条款短期豁免书」程序，让货柜码头营办商灵活申请在货柜码头停泊邮轮。此外，政府在二〇〇八年九月向业界发布「简化中流碇泊申请及相关安排」的指引，让邮轮公司可更快捷地安排中流碇泊。

旅游事务署亦会与各部门和邮轮公司、船务代理及旅游代理等在停泊安排事宜上紧密合作，就每个个案商讨以期达至最佳安排，便利乘客上落邮轮。旅游发展局亦会安排文艺表演，及设立临时旅客咨询及服务专柜等，令访港的邮轮旅客感受到香港亲切的接待而感到宾至如归。

由于货柜码头的特殊营运环境及交通配套的需要，为了确保邮轮乘客的安全，尽量减少非货柜码头的车辆，及缩短邮轮乘客在货柜码头内等候交通工具的时间，由船务代理安排专用接驳巴士接载乘客出入货柜码头，是最安全妥善的安排，亦广为业界所接受。

我们会继续透过邮轮业咨询委员会和各种渠道，与邮轮业界保持紧密联系，听取他们的意见，从而提升本港邮轮停泊的配套设施和对邮轮乘客的服务。

完

2009年4月22日（星期三）

香港时间15时03分