

## 應付國慶黃金周的措施

### (1) 口岸通關

- ◇ 落馬州的櫃位由 35 個增至 50 個，而該口岸的其他主要改善工程亦將於 9 月底完工。
- ◇ 入境處將會調派 335 名人員到各口岸支援。並在較繁忙的口岸裝置「迅捷檢」系統，以縮短處理訪港旅客的時間，從而增加訪港旅客處理量達 10%。
- ◇ 入境處早前已向旅行社講解各口岸過關情形及會安排他們到羅湖及落馬洲管制站實地視察，確保他們熟習過關手續和環境。
- ◇ 入境處在羅湖口岸在抵港居民大堂開設專用櫃檯，為內地旅行團和個人遊辦理檢查手續，及在櫃檯後加設等候區，方便旅客過關。
- ◇ 入境處、警務處、海關、運輸署和旅遊事務署會在黃金周期間啓動跨部門聯合指揮中心，監控陸路口岸情況，有需要時作出即時的應變。

### (2) 配套設施的安排

#### (a) 交通方面

##### 過境直通巴士

- ◇ 為應付過境旅客的需求，運輸署在 9 月 1 日起在文錦渡及沙頭角增發 22 個和 52 個為期三個月的過境直通巴士特別配額，可增加載客量約 2,960 人次。
- ◇ 在黃金周期間，運輸署會在落馬州特別增發 250 個特別配額，在文錦渡及沙頭角發出 40 個及 60 個日間特別配額，可增加載客量約 14,000 人次。
- ◇ 運輸署要求過境巴士營辦商在黃金周盡量配合，以保持口

岸交通暢順。過境巴士業內人士將於黃金周期間調派穿著制服的職員在落馬洲管制站向旅客提供協助，以及使巴士服務運作得更為暢順，從而縮短過境巴士在管制站停泊等候的時間。

### 落馬洲至皇崗穿梭巴士(黃巴士)

- ◇ 由九月底起會有額外兩部巴士投入服務，每小時來回方向載客量會增加約 14%，由 1 860 人增至 2 112 人。如有需要，營辦商可增派巴士，使每小時來回方向的最高載客量再提高 12%。
- ◇ 新田公共運輸交匯處會提供巴士專用通道，讓黃巴士可直接從登車區駛離交匯處，令交匯處內車流更為暢順。
- ◇ 在新田公共運輸交匯處候車的旅客超過某個水平時，運輸署會在電台發出廣播，呼籲準備起程的旅客使用其他交通工具(例如九廣鐵路東鐵)過境。該署並會暫停所有駛往新田公共運輸交匯處的巴士及綠色專線小巴服務，以免交匯處過於擠塞。

### 跨境渡輪

- ◇ 海事處已批准 415 班渡輪在今年的黃金周內行駛，較去年的 346 班增加 20%。港澳客運碼頭及中港客運碼頭的靠泊量各能吸納至少額外 50 班渡輪。
- ◇ 9 月 29 日開始為過境旅客提供由深圳福永、蛇口、東莞太平至赤鱗角機場的跨境渡輪服務，每天共有 16 班，載客量可達 4 800 人次，協助分流部分現時經落馬州口岸往赤鱗角機場的過境旅客。

### 九廣東鐵

- ◇ 目前九廣東鐵每小時有 10 至 11 班列車開往羅湖，最高載客量達 37 500 至 41 250 人。黃金周內往返羅湖的列車每小時每方向最多會增至 14 班，將載客量提高至 52 500 人。

## 城際直通車

- ◇ 京九及滬九鐵路直通車旅客的出入境手續已由 9 月 1 日起簡化。以往乘客須在東莞(常平)站下車辦理出入境手續。9 月 1 日起，內地工作人員已在廣州東站登車辦理旅客出入境的手續。

## 其他交通安排

- ◇ 如有需要，運輸署會啓動其轄下 24 小時運作的緊急事故交通協調中心，與各有關部門及公共交通服務營辦商保持密切聯繫，有需要時會採取行動處理緊急情況，包括及早廣播有關信息。

### **(b) 酒店住宿**

- ◇ 旅遊業議會已叮囑旅行社必須向酒店確認訂房才可接收旅行團。
- ◇ 旅遊業議會與香港酒店業主聯會及酒店業協會已成立協調機制，跟進個別旅行社與酒店之間的糾紛和處理旅行社訂房的問題，確保旅客得到妥善的住宿安排。

### **(c) 旅行社的協調**

- ◇ 香港旅遊業議會已將黃金周期間的團隊數目及入境情況知會入境處，以協助入境處評估人流及作適當的人手調配。
- ◇ 旅遊業議會已提醒旅行社須準時在口岸接待團隊確保人流暢順。
- ◇ 旅遊業議會已要求旅行社將入境咭及健康申報表事先給予內地旅行團領隊，以便在過關前填寫資料，加快清關手續。而有關的健康申報表可於網上 ([www.info.gov.hk/info/sars/c\\_tourist.htm](http://www.info.gov.hk/info/sars/c_tourist.htm)) 下載。
- ◇ 已通過旅遊業議會要求旅行團於 10 月 1 日至 4 日在羅湖

過關，減低落馬州口岸的壓力。

#### (d) 人流的控制

- ◇ 已要求旅遊業界加強協調，減少同一時間在熱門旅遊點的擠迫情況。
- ◇ 警方會在遊客區和景點加強巡邏，維持秩序。

#### (3) 「個人訪問」的宣傳推廣

- ◇ 旅發局會繼續加強在各個推行「個人訪問」措施的城市進行宣傳推廣。推廣活動包括與傳媒合作，在當地報章刊登有關「個人訪問」的旅遊資訊，和舉辦/參與內地的旅遊推廣活動。
- ◇ 一份名為「中國公民以個人身份赴港出發前須知」的小冊子已於在各公安部門申請單位派發，幫助旅客計劃行程。現時估計已派發超過 10 萬份。

#### (4) 資訊發放

- ◇ 入境處於 9 月 24 日至 10 月 7 日期間，把每天各口岸的入境數字於網上發放。有關資料將會連結至旅發局的網頁 <discoverhongkong.com> 及「活力廣東網」 <visitgd.com>，供旅客參考。
- ◇ 酒店業會把現時酒店訂房情況及黃金周入住率預測上載香港酒店業協會的網頁 <www.hkha.org>，以供旅客參考計劃行程。有關資料亦會連結至旅發局的網頁。
- ◇ 已透過電子傳媒，向「個人訪問」旅客宣傳有關資訊，如本港的口岸資料、交通安排和消費購物須知等，以供旅客計劃行程時參考。

## (5) 旅客服務和查詢

- ✧ 在 10 月 1 日至 5 日期間，旅發局和旅遊業議會的熱線服務時間會延至晚上 9 時。
- ✧ 旅發局位於羅湖火車站的旅客資訊站將於黃金週前投入服務。

## (6) 消費保障

- ✧ 旅遊業議會已提醒業界嚴緊執行「百份百退款」的安排，並會積極跟進對旅行社服務不滿的投訴。
- ✧ 導遊有責任在旅客於其指定商店購物前提醒「百份百退款」的措施。
- ✧ 旅發局會加強推廣「優質旅遊服務」計劃。
- ✧ 警方會在遊客購物區加強巡邏，以及在購物黑點附近派發有關消費權益的小冊子。若有需要，隨時為旅客提供協助。
- ✧ 遊客參加由註冊旅行代理商舉辦的本地遊，如旅行社倒閉或服務質素欠佳，旅遊業議會會跟進和提供保障。

## (7) 保障旅客健康

- ✧ 為防止沙士重現，衛生署會繼續在各邊境口岸實施健康篩選措施，包括健康申報及體溫檢測。香港與世界衛生組織及海外衛生部門繼續保持密切聯絡，與廣東及澳門就有關沙士及其他傳染病互相通報資料，加強現行疾病監察系統。衛生署亦會制訂合適的健康指引給予社會各個界別，包括旅遊及酒店業，及籌辦與沙士有關的訓練課程給予業界從業員。
- ✧ 旅遊事務署已提醒業界(旅遊業議會、香港註冊導遊協會、旅發局、香港酒店業主聯會及香港酒店業協會)保持高度警覺，切實執行衛生署的指引，繼續採取適當的預防措施，確保旅客健康。

- ◇ 衛生署會與業界保持緊密聯繫，特別爲了跟進預防措施的落實與執行，衛生署已約見旅遊業界代表。
- ◇ 已要求導遊依照衛生署的指引提醒旅客保持個人衛生，防範疫症。

#### (8) 與粵方的協調

- ◇ 爲了應付國慶黃金週假期，香港及深圳口岸有關單位已舉行了一次「節日旅客安排小組會議」，研究口岸疏通問題。雙方會在黃金週假期前再次會晤溝通。
- ◇ 旅遊事務署與廣東省旅游局已啓動通報機制，有助彼此聯繫及溝通。粵港雙方保持緊密聯繫，在各範疇互相配合，包括口岸通關、資源配套、發放消費者資訊及旅遊安排須知等。

完