

「春节黄金周」准备工作

为迎接在「春节黄金周」期间大量到港的内地旅客，旅游事务署已与多个政府部门及旅游业代表会晤，制定各项措施，包括改善口岸通关人流情况，增加运输配套设施，加强宣传和向旅客发放有关消费保障和健康信息。

旅游事务专员郑汝桦今日（一月十六日）说：「香港一向是内地旅客(包括旅行团和个人旅游旅客)的热门旅游目的地。我们预计在『春节黄金周』期间，内地访港旅客会增加。过去国庆黄金周及圣诞新年的安排理想，充分显示我们的接待旅客的能力。因此，为未来的旅游高峰期，我们需作最佳准备，过往行之有效的措施会得以继续及加强，务求令每一位访港旅客都有一个称心满意的旅程。」

有关应付「春节黄金周」的措施涵盖七个范畴包括-

- (1) 口岸通关
- (2) 保障旅客健康
- (3) 各项配套措施
- (4) 信息发放
- (5) 旅客服务和查询
- (6) 消费保障
- (7) 与粤方的协调

郑汝桦续说：「各项措施大致上沿用过去国庆黄金周的模式，各部门已作好准备，因应情况，灵活及有弹性地调配资源。我们亦已与广东省旅游局保持紧密联络，了解旅客出入境情况及人流数字。」

在旅游事务署协调下，旅游业议会及酒店业协会和酒店业主联合会同意把现行有关接待国内旅行团的订房程序规范化及透明化，并订定良好业务守则，让业界遵行。

良好业务守则内容包括：酒店应尽早向旅行代理商报价、通报关于酒店房间供应及分配的信息、取消订房的政策、和预缴按金的安排等。

郑汝桦补充：「我很高兴三个行业组织同意互相加强协调工作，持续提升旅游业的整体服务质素。」

以下为黄金周的各项措施：

(1) 口岸通关

- 入境处将会增派人手到各口岸支持，以确保人流畅顺。
- 入境处已于二〇〇四年一月十六日向旅行社讲解各口岸过关情形及在二〇〇四年一月十六日安排他们到罗湖及落马洲管制站实地视察，确保他们熟习过关手续和环境。
- 入境处、警务处、海关会在黄金周期间激活(一月十九日至二月一日)跨部门联合指挥中心，监控陆路口岸情况，有需要时作出实时的应变。

(2) 保障旅客健康

- 为防止沙士重现，卫生署一直有并会继续在各边境口岸实施健康筛选措施，包括健康申报及体温检测。香港与世界卫生组织及海外卫生部门继续保持密切联络，与广东及澳门就有关沙士及其它传染病互相通报资料，加强现行疾病监察系统。卫生署亦已制订合适的健康指引给予社会各个界别，包括旅游及酒店业，及筹办与沙士有关的训练课程给予业界从业员。
- 旅游事务署已提醒业界(旅游业议会、香港注册导游协会、旅发局、香港酒店业主联会及香港酒店业协会)保持高度警觉，切实执行卫生署的指引，继续采取适当的预防措施，确保旅客健康。
- 卫生署会与业界保持紧密联系。卫生署定期向业界提供内地最新的「沙士」情况，并提供适当的健康忠告。旅游事务署已于二〇〇四年一月十六日安排卫生署会见业界，并向他们简布最新的预防传染病(包括「沙士」)的措施，及于二〇〇四年一月十六日安排卫生署向旅行社简介在农历新年旅客高峰期间各陆路口岸的预防措施。

(3) 配套设施的安排

(a) 交通方面

过境直通巴士

- 在农历新年期间（二〇〇四年一月十六日至三十一日），运输署会在落马州、文锦渡及沙头角增发 310 个、70 个及 104 个特别配额。此外，在农历新年前，运输署亦会在落马州、文锦州及沙头角分别增发 75、22 和 8 个过境直通巴士配额，两项安排共可增加分别载客量约 23,560 人次(假设每辆巴士可载 40 乘客)。

落马洲至皇岗穿梭巴士(黄巴士)

- 为应付增加的客量，黄巴士会调动额外的巴士及增加班次。视乎实际需要，营办商可增派额外 7 辆巴士，使每小时来回方向的最高载客量再提高 40%，由 1,860 人增至 2,500 人。

其它交通安排

- 如有需要，运输署会激活其辖下 24 小时运作的紧急事故交通协调中心，与各有关部门及公共交通服务营办商保持密切联系，有需要时会采取行动处理紧急情况，包括及早广播有关信息。

(b) 酒店住宿

- 旅游业议会已叮嘱旅行社必须向酒店确认订房才可接收旅行团。
- 旅游业议会与香港酒店业主联会及酒店业协会已紧密合作，以确保现时国内旅行团的订房安排有极高的透明度。并同意就现行的运作安排订定良好业务守则，让业界遵行。良好业务守则内容包括 - 酒店应尽早向旅行代理商报价、通报关于酒店房间供应及分配的信息、取消订房的政策、及预缴按金的安排等。三个行业组织并同意跟进个别旅行社与酒店之间的纠纷和处理旅行社订房的问题，确保旅客得到妥善的住宿安排。

(c) 旅行社的协调

- 旅游业议会已提醒旅行社须准时在口岸接待团队确保人流畅顺。
- 旅游业议会已要求旅行社将入境咭及健康申报表事先给予内地旅行团领队，以便在过关前填写资料，加快清关手续。而有关的健康申报表可于网上 (www.info.gov.hk/info/sars/c_tourist.htm) 下载。

- 入境处要求旅行团于一月二十一日至二十五日在罗湖过关，减低落马州口岸的压力。

(d) 人流的控制

- 已要求旅游业界加强协调，减少同一时间在热门旅游点的挤迫情况。
- 警方会在游客区和景点加强巡逻，维持秩序。

(4) 信息发放

- 入境处于一月十九日至二月一日期间，把每天各口岸的入境数字于网上发放。有关资料将会连结至旅发局的网页<discoverhongkong.com>及「活力广东网」<visitgd.com>，供旅客参考。
- 酒店业会把黄金周期间的酒店入住率预测上载香港酒店业协会的网页<www.hkha.org>，以供旅客参考计划行程。有关资料亦会连结至旅发局的网页。

(5) 旅客服务和查询

- 在一月二十二日至二十六日期间，旅发局和旅游业议会的热线服务时间会延至晚上 9 时。
- 在一月十九日至二十八日期间，旅发局会加强口岸的旅客咨询服务。罗湖及机场咨询及服务中心的服务时间将延长至上午 7 时至晚上 11 时。旅发局亦会在其它服务中心加派人手，包括落马州(服务时间为上午 8 时至下午 4 时)和中港码头、港澳码头及红磡火车站(服务时间为上午 10 时至下午 6 时)
- 此外，旅发局亦印备新的「香港新春节庆」及「香港购物及餐饮消费锦囊」在各口岸派发。

(6) 消费保障

- 旅游业议会已提醒业界严紧执行「百份百退款」的安排，并会积极跟进对旅行

社服务不满的投诉。

- 导游有责任在旅客于其指定商店购物前提醒「百份百退款」的措施。
- 旅发局会加强推广「优质旅游服务」计划。
- 警方会在游客购物区加强巡逻，以及在购物黑点附近派发有关消费权益的小册子。若有需要，随时为旅客提供协助。
- 游客参加由注册旅行代理商举办的本地游，如旅行社倒闭或服务质素欠佳，旅游业议会跟进和提供协助。

(7) 与粤方的协调

- 为了应付国庆黄金周假期，香港及深圳口岸有关单位已举行「节日旅客安排小组会议」，研究口岸疏通问题。
- 粤港双方会保持紧密联系，在各范畴互相配合，包括口岸通关、资源配套、发放消费者信息及旅游安排须知等。有见于近期「沙士」的情况，粤方已答允加强口岸的体验，及宣传有关个人健康卫生和预先订房等旅游锦囊。
- 粤方亦同意加强宣传，提醒内地旅客注意个人健康情况，如感不适，应尽快诊治，保障自己及他人的安全。

完

二〇〇四年一月十六日（星期五）