

應付勞動節黃金周的措施

(1) 口岸通關

- ◇ 入境處將會增派人手到各口岸支援，以確保人流暢順。
- ◇ 入境處、警務處、海關會在黃金周期間啟動(4月29日至5月9日)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) 保障旅客健康

- ◇ 為防止沙士重現，衛生署一直有並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。
- ◇ 旅遊事務署已提醒業界保持高度警覺，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。
- ◇ 在接到國家衛生部通告北京和安徽省分別發現懷疑非典(沙士)個案後，衛生署隨即於四月二十三日在機場和紅磡〔京九直通車〕加強衛生防疫措施。港口衛生處人員將留意從受影響地區來港的旅客抵步時是否有沙士病徵，並向他們派發健康單張和緊急保健通告，提醒他們抵港後若有發燒或感到不適，應立即就醫。而前往受影響地區的旅客亦會獲派發健康單張。衛生署將密切留意事態發展，並會將最新消息通知旅遊業界，並提供適當的健康忠告。

(3) 配套設施的安排

(a) 交通方面

過境直通巴士

- ◇ 運輸署於今年一月底在落馬州、文錦州及沙頭角分別增發 75、22 和 8 個過境直通巴士配額，假設每輛巴士可載 40 乘客，以單程計算可增加載客量約 4 200 人次。而在黃金周期間期間，運輸署將在落馬州、文錦渡及沙頭角增發 250 個、40 個及 60

個特別配額，則可增加載客量約 14 000 人次。

落馬洲至皇崗穿梭巴士(黃巴士)

- ◇ 為應付增加的客量，黃巴士會調動額外的巴士及增加班次。視乎實際需要，營辦商可增派額外 7 輛巴士，使每小時來回方向的最高載客量再提高 40%，由 1 860 人增至 2 500 人。

其他交通安排

- ◇ 如有需要，運輸署會啟動其轄下 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會遵行良好業務守則，包括酒店應盡早向旅行代理商報價，通報關於酒店房間供應及分配的資訊、取消訂房的政策、及預繳按金的安排等。三個行業組織並同意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

- ◇ 入境處要求旅行團於 4 月 30 日至 5 月 2 日在羅湖過關，減低落馬州口岸的壓力。旅遊業議會已向旅行社發出通告配合這安排。
- ◇ 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) 下載。

(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。

(4) 資訊發放

- ◇ 入境處於 4 月 29 日至 5 月 9 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。
- ◇ 酒店業會把黃金周期間的酒店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。

(5) 旅客服務和查詢

- ◇ 在 4 月 29 日至 5 月 2 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。
- ◇ 在 4 月 29 日至 5 月 2 日期間，旅發局會加強口岸的旅客諮詢服務。位於羅湖的諮詢及服務中心的服務時間將延長至晚上 9 時。旅發局亦會在其他服務中心加派人手，包括落馬州(服務時間為上午 8 時至下午 4 時) 和中港碼頭、港澳碼頭及紅磡火車站(服務時間為上午 10 時至下午 6 時)
- ◇ 此外，旅發局亦印備購物及餐飲錦囊，介紹即將推出的旅遊項目及優質旅遊服務計劃等宣傳單張，並在 4 月 26 日至 5 月 9 日期間加派人手在各口岸派發。

(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，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，遇到問題，旅遊業議會將跟進和提供協助。
- ◇ 消費者委員會、旅發局及旅遊業議會均設有旅客資訊及投訴渠道。

(7) 與粵方的協調

- ◇ 為了應付勞動節黃金周假期，香港及深圳口岸有關單位已舉行「節日旅客安排小組會議」，研究口岸疏通問題。
- ◇ 旅遊事務署與廣東省旅游局保持緊密聯繫，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。