

应付国庆黄金周的措施

(1) 口岸通关

- ◇ 入境处将会增派人手约 360 人到各口岸支持，以确保人流畅顺。
- ◇ 入境处、警务处、海关于 9 月 27 日至 10 月 10 日期间启动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) 配套设施的安排

(a) 交通方面

过境直通巴士

- ◇ 运输署会分别发出 250 个、40 个和 60 个经落马洲、文锦渡和沙头角出入境的过境巴士服务的假日特别加班配额，配合九月二十九日至十月八日的国庆节假期，经这三个管制站出入境的巴士，载客量可因而提高最少 37%、43%及 63%。。

落马洲至皇岗穿梭巴士(皇巴)

- ◇ 一般来说，皇巴服务平日会动用 18 至 20 辆巴士。在黄金周假期，全部 26 辆巴士会投入服务，以应付增加的需求。由于巴士数量的增加，单程载客量会由平日繁忙时间每小时约 2 400 人次增至约 2 700 人次，增幅为 13%。

其它交通安排

- ◇ 如有需要，运输署会启动其辖下 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会遵行良好业务守则，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。
- ✧ 随着个人游计划的实施，访港旅客的数目大幅增加，民政事务总署最近推出一连串的宣传活动中，包括在香港及广东省播放电视宣传短片及电台宣传声带，呼吁访港旅客入住持牌旅馆，并于多个入境口岸及旅馆集中的区域如深水埗、油尖旺及荃湾等张贴海报及宣传横额。

(c) 旅行社的协调

- ✧ 入境处要求旅行团于 9 月 30 日至 10 月 2 日在罗湖过关，减低落马州口岸的压力。旅游业议会已向旅行社发出通告配合这安排。
- ✧ 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。

(d) 人流的控制

- ✧ 已要求旅游业界加强协调旅行团参观热门旅游点的时间，避免引起挤迫及阻塞的情况。
- ✧ 警方会在游客区和景点加强巡逻，维持秩序。

(3) 信息发放

- ✧ 入境处于 9 月 29 日至 10 月 8 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 www.discoverhongkong.com 及「活力广东网」www.visitgd.com，供旅客参考。
- ✧ 由 9 月 23 日起，香港酒店业协会把黄金周期间的酒店入住率预

测上载其网页 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。

(4) 旅客服务和查询

- ◇ 在 9 月 30 日至 10 月 3 日期间, 旅游业议会的热线服务时间会延至晚上 9 时。
- ◇ 在 9 月 30 日至 10 月 10 日期间, 旅发局的热线服务时间和位于罗湖的咨询及服务中心的服务时间会延长至晚上 9 时。
- ◇ 旅发局亦印备购物及餐饮锦囊, 介绍即将推出的旅游项目及优质旅游服务计划等宣传单张。在 9 月 30 日至 10 月 10 日期间, 旅发局会加派人手在各口岸派发宣传单张, 包括 –
 - 香港国际机场
 - 罗湖
 - 落马州
 - 中港码头
 - 港澳码头
 - 红磡火车站

(5) 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。
- ◇ 旅发局会在口岸和旅游区加强推广「优质旅游服务」计划。
- ◇ 警方会在游客购物区加强巡逻, 若有需要, 随时为旅客提供协助。
- ◇ 游客参加由注册旅行社代理商举办的本地游, 遇到问题, 旅游业议会跟进和提供协助。

(6) 与粤方的协调

- ◇ 为了应付劳动节黄金周假期，香港及深圳口岸有关单位已于九月中举行「节日旅客安排小组会议」，研究口岸疏通问题。
- ◇ 旅游事务署与广东省旅游局保持紧密联系，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。

(7) 保障旅客健康

- ◇ 为防止沙士及其它传染病重现，卫生署会继续在各边境口岸实施体温检测，并向旅客及业界派发健康指引。

旅游事务署
2004年9月