

应付春节黄金周的措施

(1) 口岸通关

- ◇ 入境处将会增派人手约 228 人到各口岸支持，以确保人流畅顺。
- ◇ 入境处、警务处、海关于一月三十一日至二月二十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 280 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，配合二月四日至十八日的黄金周假期，经这三个管制站出入境的巴士，载客量可因而提高 33%、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 22 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%。

跨境渡轮

- ◇ 海事处已批准 1 887 班渡轮在今年的黄金周内行驶，每天约有 270 班(平日每天约 189 班)。港澳客运码头及中港客运码头在繁忙时间和非繁忙时间的靠泊量每小时分别可额外吸纳 2-3 班及 5-7 班渡轮。在指定日子亦会有民安队负责维持秩序。
- ◇ 每天共有 30 班跨境渡轮服务往来深圳福永、蛇口、东莞、莲花山至赤角机场，载客量可达 8000 人次，协助分流部分现时经落马州口岸往赤角机场的过境旅客。

九广东铁

- ◇ 目前九广东铁每小时有 12 班列车开往罗湖，最高载客量达 45000 人。黄金周内往返罗湖的列车每小时每方向最多会增至 14 班，将载客量提高至 52 500 人。

城际直通车

- ◇ 现时九广铁路每天有 12 对城际直通车往返广州，最高载客量达 13,458 人。九铁将于黄金周继续维持上述服务。

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。

(c) 旅行社的协调

- ◇ 入境处要求旅行团于二月八日至十三日在罗湖过关，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。

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。

(3) 信息发放

- ◇ 入境处于二月四日至十七日期间，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。
- ◇ 香港酒店业协会由一月二十八日起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

- ◇ 在二月八日至十三日期间，旅游业议会的热线服务时间会延至晚上九时。
- ◇ 在二月八日至十三日期间，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九时(于二月九日延长至晚上十时)。
- ◇ 旅发局亦印备购物及餐饮锦囊，介绍即将推出的旅游节目及优质旅游服务计划等宣传单张。在二月八日至十一日期间，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(服务时间为上午七时至下午十一时)
 - 罗湖(上午八时至下午九时)
 - 落马州(上午八时至下午六时)
 - 中港码头(上午十时至下午六时)
 - 港澳码头(上午十时至下午六时)
 - 红磡火车站(上午十时至下午六时)

旅发局将派「财神」装扮的员工于机场及罗湖迎接旅客。

(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。旅发局于二月五日至二十三日期间在各口岸派发「新春旅客尊享利是」，内附有 39 间「优质旅游服务」计划认可商户提供的特别优惠和折扣。
- ◇ 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代理商举办的本地游，遇到问题，旅游业议会将跟进和提供协助。

(6) 保障旅客健康

- ◇ 为防止沙士及其它严重传染病的传入，卫生署会继续在各入境口岸实施体温检测，并向旅客及业界派发健康指引，亦会因应疫情的发展而调整有关预防措施。

(7) 与粤方的协调

- ◇ 为了应付春节黄金周假期，香港及深圳口岸有关单位已于一月二十日举行「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。

旅游事务署

二〇〇五年二月