

「春節黃金周」準備工作

為迎接在「春節黃金周」期間大量到港的內地旅客，旅遊事務署已與多個政府部門及旅遊業代表會晤，制定各項措施，包括改善口岸通關人流情況，增加運輸配套設施，加強宣傳和向旅客發放有關消費保障和健康資訊。

旅遊事務專員鄭汝樺今日（一月十六日）說：「香港一向是內地旅客(包括旅行團和個人旅遊旅客)的熱門旅遊目的地。我們預計在『春節黃金周』期間，內地訪港旅客會增加。過去國慶黃金周及聖誕新年的安排理想，充分顯示我們的接待旅客的能力。因此，為未來的旅遊高峰期，我們需作最佳準備，過往行之有效的措施會得以繼續及加強，務求令每一位訪港旅客都有一個稱心滿意的旅程。」

有關應付「春節黃金周」的措施涵蓋七個範疇包括-

- (1) 口岸通關
- (2) 保障旅客健康
- (3) 各項配套措施
- (4) 資訊發放
- (5) 旅客服務和查詢
- (6) 消費保障
- (7) 與粵方的協調

鄭汝樺續說：「各項措施大致上沿用過去國慶黃金周的模式，各部門已作好準備，因應情況，靈活及有彈性地調配資源。我們亦已與廣東省旅游局保持緊密聯絡，了解旅客出入境情況及人流數字。」

在旅遊事務署協調下，旅遊業議會及酒店業協會和酒店業主聯會同意把現行有關接待國內旅行團的訂房程序規範化及透明化，並訂定良好業務守則，讓業界遵行。

良好業務守則內容包括：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、和預繳按金的安排等。

鄭汝樺補充：「我很高興三個行業組織同意互相加強協調工作，持續提升旅遊業的整體服務質素。」

以下為黃金周的各项措施：

(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。
- 入境處已於二〇〇四年一月十六日向旅行社講解各口岸過關情形及在二〇〇四年一月十六日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、警務處、海關會在黃金周期間啓動(一月十九日至二月一日) 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。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。衛生署亦已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。衛生署定期向業界提供內地最新的「沙士」情況，並提供適當的健康忠告。旅遊事務署已於二〇〇四年一月十六日安排衛生署會見業界，並向他們簡布最新的預防傳染病(包括「沙士」)的措施，及於二〇〇四年一月十六日安排衛生署向旅行社簡介在農曆新年旅客高峰期間各陸路口岸的預防措施。

(3) 配套設施的安排

(a) 交通方面

過境直通巴士

- 在農曆新年期間（二〇〇四年一月十六日至三十一日），運輸署會在落馬州、文錦渡及沙頭角增發 310 個、70 個及 104 個特別配額。此外，在農曆新年前，運輸署亦會在落馬州、文錦州及沙頭角分別增發 75、22 和 8 個過境直通巴士配額，兩項安排共可增加分別載客量約 23,560 人次(假設每輛巴士可載 40 乘客)。

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已緊密合作，以確保現時國內旅行團的訂房安排有極高的透明度。並同意就現行的運作安排訂定良好業務守則，讓業界遵行。良好業務守則內容包括 - 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

- 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。

- 入境處要求旅行團於一月二十一日至二十五日在羅湖過關，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。

(4) 資訊發放

- 入境處於一月十九日至二月一日期間，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

- 在一月二十二日至二十六日期間，旅發局和旅遊業議會的熱線服務時間會延至晚上 9 時。
- 在一月十九日至二十八日期間，旅發局會加強口岸的旅客諮詢服務。羅湖及機場諮詢及服務中心的服務時間將延長至上午 7 時至晚上 11 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，旅發局亦印備新的「香港新春節慶」及「香港購物及餐飲消費錦囊」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，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，旅遊業議會將跟進和提供協助。

(7) 與粵方的協調

- 為了應付國慶黃金周假期，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。
- 粵港雙方會保持緊密聯繫，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。有見於近期「沙士」的情況，粵方已答允加強口岸的體驗，及宣傳有關個人健康衛生和預先訂房等旅遊錦囊。
- 粵方亦同意加強宣傳，提醒內地旅客注意個人健康情況，如感不適，應盡快診治，保障自己及他人的安全。

完

二〇〇四年一月十六日（星期五）