

## 應付國慶黃金周的措施

### (1) 口岸通關

- ◇ 入境處將會增派人手約 360 人到各口岸支援，以確保人流暢順。
- ◇ 入境處、警務處、海關於 9 月 27 日至 10 月 10 日期間啟動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) 配套設施的安排

#### (a) 交通方面

##### 過境直通巴士

- ◇ 運輸署會分別發出 250 個、40 個和 60 個經落馬洲、文錦渡和沙頭角出入境的過境巴士服務的假日特別加班配額，配合九月二十九日至十月八日的國慶日假期，經這三個管制站出入境的巴士，載客量可因而提高最少 37%、43%及 63%。

##### 落馬洲至皇崗穿梭巴士(皇巴)

- ◇ 一般來說，皇巴服務平日會動用 18 至 20 輛巴士。在黃金周假期，全部 26 輛巴士會投入服務，以應付增加的需求。由於巴士數量的增加，單程載客量會由平日繁忙時間每小時約 2 400 人次增至約 2 700 人次，增幅為 13%。

##### 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。
- ✧ 隨著個人遊計劃的實施，訪港旅客的數目大幅增加，民政事務總署最近推出一連串的宣傳活動，包括在香港及廣東省播放電視宣傳短片及電台宣傳聲帶，呼籲訪港旅客入住持牌旅館，並於多個入境口岸及旅館集中的區域如深水埗、油尖旺及荃灣等張貼海報及宣傳橫額。

## (c) 旅行社的協調

- ✧ 入境處要求旅行團於 9 月 30 日至 10 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。

## (d) 人流的控制

- ✧ 已要求旅遊業界加強協調旅行團參觀熱門旅遊點的時間，避免引起擠迫及阻塞的情況。
- ✧ 警方會在遊客區和景點加強巡邏，維持秩序。

## (3) 資訊發放

- ✧ 入境處於 9 月 29 日至 10 月 8 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 [www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com) 及「活力廣東網」[www.visitgd.com](http://www.visitgd.com)，供旅客參考。

- ◇ 由 9 月 23 日起，香港酒店業協會把黃金周期間的酒店入住率預測上載其網頁 [www.hkha.org](http://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。

#### **(4) 旅客服務和查詢**

- ◇ 在 9 月 30 日至 10 月 3 日期間，旅遊業議會的熱線服務時間會延至晚上 9 時。
- ◇ 在 9 月 30 日至 10 月 10 日期間，旅發局的熱線服務時間和位於羅湖的諮詢及服務中心的服務時間會延長至晚上 9 時。
- ◇ 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。在 9 月 30 日至 10 月 10 日期間，旅發局會加派人手在各口岸派發宣傳單張，包括 –
  - 香港國際機場
  - 羅湖
  - 落馬州
  - 中港碼頭
  - 港澳碼頭
  - 紅磡火車站

#### **(5) 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。
- ◇ 旅發局會在口岸和旅遊區加強推廣「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。

## (6) 與粵方的協調

- ◇ 為了應付勞動節黃金週假期，香港及深圳口岸有關單位已於九月中舉行「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。

## (7) 保障旅客健康

- ◇ 為防止沙土及其他傳染病重現，衛生署會繼續在各邊境口岸實施體溫檢測，並向旅客及業界派發健康指引。

旅遊事務署  
2004年9月