

應付春節黃金周的措施

(1) 口岸通關

- ✧ 入境處將會增派人手約 228 人到各口岸支援，以確保人流暢順。
- ✧ 入境處、警務處、海關於一月三十一日至二月二十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 280 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，配合二月四日至十八日的黃金周假期，經這三個管制站出入境的巴士，載客量可因而提高 33%、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 22 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%。

跨境渡輪

- ✧ 海事處已批准 1 887 班渡輪在今年的黃金周內行駛，每天約有 270 班(平日每天約 189 班)。港澳客運碼頭及中港客運碼頭在繁忙時間和非繁忙時間的靠泊量每小時分別可額外吸納 2-3 班及 5-7 班渡輪。在指定日子亦會有民安隊負責維持秩序。
- ✧ 每天共有 30 班跨境渡輪服務往來深圳福永、蛇口、東莞、蓮花山至赤 角機場，載客量可達 8000 人次，協助分流部分現時經落馬州口岸往赤 角機場的過境旅客。

九廣東鐵

- ◇ 目前九廣東鐵每小時有 12 班列車開往羅湖，最高載客量達 45000 人。黃金周內往返羅湖的列車每小時每方向最多會增至 14 班，將載客量提高至 52 500 人。

城際直通車

- ◇ 現時九廣鐵路每天有 12 對城際直通車往返廣州，最高載客量達 13,458 人。九鐵將於黃金周繼續維持上述服務。

其他交通安排

- ◇ 如有需要，運輸署會啓動其轄下 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二月八日至十三日在羅湖過關，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。

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。

(3) 資訊發放

- ◇ 入境處於二月四日至十七日期間，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。
- ◇ 香港酒店業協會由一月二十八日起會把黃金周期間的酒店入住率預測上載其網頁<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。

(4) 旅客服務和查詢

- ◇ 在二月八日至十三日期間，旅遊業議會的熱線服務時間會延至晚上九時。
- ◇ 在二月八日至十三日期間，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九時(於二月九日延長至晚上十時)。
- ◇ 旅發局亦印備購物及餐飲錦囊，介紹即將推出的旅遊節目及優質旅遊服務計劃等宣傳單張。在二月八日至十一日期間，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(服務時間為上午七時至下午十一時)
 - 羅湖(上午八時至下午九時)
 - 落馬州(上午八時至下午六時)
 - 中港碼頭(上午十時至下午六時)
 - 港澳碼頭(上午十時至下午六時)
 - 紅磡火車站(上午十時至下午六時)

旅發局將派「財神」裝扮的員工於機場及羅湖迎接旅客。

(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。旅發局於二月五日至二十三日期間在各口岸派發「新春旅客尊賞利是」，內附有 39 間「優質旅遊服務」計劃認可商戶提供的特別優惠和折扣。
- ✧ 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) 保障旅客健康

- ✧ 為防止沙士及其他嚴重傳染病的傳入，衛生署會繼續在各入境口岸實施體溫檢測，並向旅客及業界派發健康指引，亦會因應疫情的發展而調整有關預防措施。

(7) 與粵方的協調

- ✧ 為了應付春節黃金周假期，香港及深圳口岸有關單位已於一月二十日舉行「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。

旅遊事務署

二〇〇五年二月