

應付 2006 年春節黃金周的措施

(1) 口岸通關

- ✧ 入境處將會增派人手約 77 人到各陸路口岸支援，以確保人流暢順。
- ✧ 入境處、警務處、海關於 1 月 20 日至 2 月 7 日期間啓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

跨境直通巴士

- ✧ 運輸署會在 1 月 24 日至 2 月 7 日發出跨境直通巴士特別加班配額。經落馬洲出入境的特別加班配額有 280 個，文錦渡有 40 個，沙頭角則有 60 個。
- ✧ 發出特別加班配額後，經落馬洲、文錦渡和沙頭角管制站出入境的跨境直通巴士的每日載客量較一般周末分別可提高 25%、25%和 35%。部分配額會編配予來往迪士尼樂園的跨境直通巴士服務。

落馬洲至皇崗穿梭巴士(皇巴)

- ✧ 在黃金周假期期間，皇巴服務營辦商會調動 28 輛巴士，以應付增加的需求(平日只動用 18 至 22 輛巴士)。

跨境渡輪

- ✧ 在 1 月 28 日至 2 月 5 日期間，港澳客運碼頭和中國客運碼頭約有 2 000 班渡輪靠泊，即平均每天約 215 班(平日每天約 201 班)。在繁忙和非繁忙時間，該兩個碼頭每小時可分別多容納 2 至 3 班和 6 至 8 班渡輪靠泊。民安隊亦會在特定日子協助維持秩序。

- ◇ 每天共有 57 班跨境渡輪服務往來深圳蛇口、深圳福永、東莞及中山至香港國際機場，載客量可達 4 000 人次，協助分流部分現時經落馬州口岸往香港國際機場的過境旅客。

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 45 000 人次。如有需要，九鐵會在黃金周期間把往返羅湖的列車服務增至最多每小時每個方向 14 班列車，把載客量提高至 52 500 人次。

城際直通車

- ◇ 目前九鐵的城際直通車每天有 12 對車次往返廣州，最高載客量達 13 456 人次。在黃金周期間，九鐵城際直通車服務會維持同等數目的班次。

其他安排

- ◇ 運輸署 24 小時運作的緊急事故交通協調中心會監察過境通道和迪士尼樂園的交通及運輸安排，並與各有關部門及公共交通營辦商保持密切聯絡。有需要時，會採取適當行動處理緊急事故。

(b) 酒店住宿

- ◇ 旅遊業議會已提醒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 1 月 28 日至 2 月 3 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，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 1 月 27 日至 2 月 5 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 1 月 23 日起會把黃金週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 1 月 28 日至 2 月 2 日期間，旅遊業議會的熱線服務時間會延至晚上 9 時。
- ✧ 在 1 月 28 日至 2 月 2 日期間，旅發局的熱線服務時間會延長至晚上 9 時，在 1 月 29 日更會延長至晚上 10 時。
- ✧ 旅發局會加派人手在各口岸派發「2006 精采香港旅遊年 - 農曆新年慶福袋」，詳情如下 -

1 月 27 日至 2 月 4 日

□ 香港國際機場(服務時間為上午 10 時至晚上 8 時)

❑ 羅湖(上午 9 時至晚上 7 時)

1 月 29 日至 2 月 4 日

❑ 落馬州(上午 8 時至下午 6 時)

❑ 中港碼頭(上午 10 時至下午 6 時)

❑ 港澳碼頭(上午 10 時至下午 6 時)

❑ 紅磡火車站(上午 10 時至下午 6 時)

旅發局在農曆新年期間安排員工在各口岸以「財神」的造型歡迎旅客。

(5) 消費保障

- ✧ 旅遊業議會已提醒業界嚴緊執行「百份百退款安排」的承諾，並嚴格執行記分制，處分違反「百份百退款安排」的承諾的店舖。議會更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「百份百退款安排」。
- ✧ 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) 保障旅客健康

- ✧ 衛生署會繼續在各入境口岸實施體溫檢測，並與業界保持緊密聯繫，發放健康資訊。

(7) 與粵方的協調

- ✧ 為了應付黃金周假期，香港及深圳口岸有關單位已於 1 月 11 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
2006年1月