



# 中旅集團多招應對回鄉證申請高峰 每日平均處理量較疫情前倍增 增調人機辦證 優化網站預約



香港與內地上月8日落實首階段通關，而兩地人員逐步恢復往來、團圓的背後，兩地政府部門以及在港中資中企都下了極大工夫。

為港人更換到期或過期回鄉證，就是其中一項艱巨任務。中國旅遊集團相關人士昨日接受香港文匯報訪問時表示，據集團去年底統計顯示，當時有超過100萬名香港市民的回鄉證已過期，預計復常通關後辦證需求大增，故早有預案加大辦證受理量，包括調配人手處理有關服務。在集團努力下，今年1月至今每日平均處理5,000多宗申請，高峰期更處理逾6,000宗辦證服務，為2019年疫情前平均每日處理3,000餘宗的約1倍。由於換證高峰未過，集團已採購新的自助受理機，以滿足市民需求。

◆香港文匯報記者 劉明

就回鄉證續證安排，香港中旅證件服務有限公司業務高級顧問黎錫明表示，疫情期間，辦理回鄉證人次不足正常的三分之一，去年底累計有超過100萬名港人的回鄉證已到期但未更換。由於早已預計復常通關後辦證需求將大增，故去年中有關審批部門、國家出入境管理局、廣東省公安廳及中旅集團已制定預案應對市民辦證需求。

## 去年底逾百萬港人證件到期

中旅集團因此專門成立辦證高峰應急領導和工作小組，開展準備工作，去年12月19日正式啟動應對方案。其中在人手配置方面，包括調配內部後台人員到前台提供服務，另增聘人員，以及全體員工做好暫緩放假，加班加點工作的思想準備。集團亦做好相關硬件設備更新、維護和保養工作，並增設受理窗口及採購自助換證設備，提高自助受理能力，以及優化網站辦證預約功能，令辦證申請人對各證件服務中心預約籌號情況一目了然，以便選擇預約地點和時間。

集團上月1日啟動九龍西證件服務中心對外服務，考慮到市民回內地過春節需求，節前兩個周日有限度對外服務，而上月8日及15日，5個證件服務中心已全部對外服務，每日密切關注預約情況，根據預約辦證籌號發放變化，必要時適當延長辦公時間，按照預案，根據網上預約情況逐步提高預約量。

黎錫明表示，2019年疫情前每日辦證量平均為3,000餘個，去年12月19日網上預約辦證名額提升至4,300個，上月3日起預約名額更增至5,300個，最高峰時加上每日有數百個為有需要市民緊急辦證的「綠色通道」名額，名額最多約6,000個，盡量滿足香港市民的需要。

他指出，不少市民出行前一刻才發覺證件過期，或到關口才發現過期情況。兩地全面復常通關後，港中旅旗下的深圳京華國際旅行社便密切配合，組織人力恢復在口岸處理香港市民證件失效或突然遺失證件的問題。如在羅湖口岸有出境及入境受理點，另外福田口岸、皇崗口岸、落馬洲也有受理點，市民回鄉證過期或突然遺失而急需北上，可以聯繫受理點，即時辦理出境臨時通行證。

## 為老幼提供優先網上預約

集團亦為70歲以上長者及未滿3個月嬰兒，提供優先網上預約服務，不受籌號滿額的限制，但亦需要先在預約網站填寫申請資料，不懂使用網上服務的長者可由家人代為填寫資料，亦有不少地區組織協助，而集團也會派員協助有關長者現場代為網上填寫預約和申請資料。

他表示，目前仍有不少香港市民的回鄉證到期待換領，大部分日子網上預約亦額滿。集團開設的「綠色通道」讓有緊急需要入境內地，包括北上求診、上學、緊急商務需要、奔喪、探病等人士申請，在網上預約籌號已滿的情況下，只要到門市向主管人員提供相關證明或說明要求，便可獲安排透過「綠色通道」當天受理其加急辦證申請。惟現時仍有大量市民換領回鄉證，所以使用「綠色通道」到現場辦證，仍需要稍為等候。

## 購自助受理機增處理能力

他說，集團亦有措施再提升受理量，包括近期已採購新的自助受理機，周內會有一批抵港，將盡快調試安裝，在門市加大自助受理機的處理能力，滿足市民的需要。

◆中旅社已採購新的自助受理機，以提升辦證的受理量。

香港文匯報記者萬霜靈攝



◆兩地復常通關，大批市民近日到中旅社辦理回鄉證申請。

香港文匯報記者萬霜靈攝

## 增推188內地遊產品 明辦招聘會招百人

香港文匯報訊(記者 劉明)中旅旅行粵港澳大區總經理、香港中旅社總經理兼香港國旅總經理陳瑞東昨日接受香港文匯報訪問時表示，因應香港市民外遊需求，已做好準備，包括重新整合人員及旅遊產業鏈，海外遊方面已準備了185個旅遊產品，內地遊則準備了188個產品，尤其大灣區的產品非常豐富；另為來港的內地團推出一系列文化旅游項目，估計旅遊業務下月可恢復至疫情前的三四成水平。不過，他指出不少導遊於疫情期間流失，急需增聘人手，明天(18日)將舉辦大型招聘會，預期最少招聘100人，包括導遊及其他部門人員，以應付需求。

中旅集團引述香港特區政府入境處數字指出，今年1月至2月有628,980名內地旅客訪港，為去年同期75倍，至於香港市民出境人數則有2,989,297人次，為去年同期27.6倍。

陳瑞東表示，經歷三年疫情，相關航空運力、導遊人員及運輸能力等各方面也要重新整合，經過一個多月籌備，基本已可滿足香港市民出遊需求，惟航空交通運力至今只恢復至疫情前約20%，對外遊團仍造成制約，集團會因應愈來愈多航空公司運力的恢復，不斷提升產品豐富度和吸引力。

## 料下月可回復至疫前四成業務

除航空運力外，他指出疫情亦令旅遊業人才流失，目前訪港遊客逐步增長，預計下月能恢復到疫前三至四成旅遊業務，而中旅社導遊團隊只有百多人，最少要增加

50名以上導遊，現採取不同措施，包括盡量召回以往流失的導遊，另外明天將舉辦大型招聘會，以及在內部挖潛。其他如市場營銷、產品設計、後勤支援及門店等也缺人，期望明日最少能招聘100人。

中旅社亦推出不同旅遊產品，如圍繞香港故宮文化博物館，為來港的內地旅客推出一系列文化旅游項目，包括香港本土文化遊、綠色旅遊、主題樂園以及紅色旅遊等產品，如文化遊方面可體驗麻將及雀籠製作等工藝，並安排到香港舊屋邨訴說香港故事等。

## 推99元灣區一日遊優惠

至於內地遊方面，已準備的188個產品涉及各省，其中大灣區產品包括溫泉調養系列，他指出現時廣東省4A級以上溫泉旅遊度假區約30多處。此外，中旅社亦與內地供應商緊密合作推出不同優惠，如99元

或148元的大灣區一日遊，並提供非常優惠的珠江遊和水上餐飲、水上研學產品。另建黨100周年以來，中旅社亦推出很多綠色加紅色旅遊路線，給香港市民尤其青少年體驗和感受祖國歷史與革命先烈事跡。

因應香港市民趁復活節假期出遊，中旅社亦準備2,500個機位，滿足市民外遊需求。

車務方面，信德中旅車務營運總經理黃明慈表示，跨境車船業務雖經歷三年停擺，但在中旅集團和信德集團兩個股東支持下，積極承擔社會責任，保留穩定的員工隊伍特別是一線司機和船員隊伍，故司機及前線服務人員流失率低，車船服務恢復較快，較有充足運力。

上月8日至本月6日期間，已恢復八成線路，解決香港旅遊用車，以及跨境特別是香港到大灣區內地城市的來往交通，一定程度上滿足乘客需求。



◆中旅集團昨日接受訪問，講解配合全面通關的辦證和旅遊措施。

香港文匯報記者萬霜靈攝

## 3000人團六成即日返深 業界嘆「無團又驚有團又驚」

香港文匯報訊(記者 文森)香港文匯報日前報道一個多達3,000人的大型內地訪港商務團昨日抵港，惟因缺乏導遊和旅遊巴接待，無法像疫情前的同類商務團在港多留兩三天，約六成人昨日出席完會議和演唱活動後，便即日回深圳。團友和負責主辦的內地組團旅行社均感到可惜，「來到香港肯定希望在香港及去澳

門旅遊3天到5天。」惟團友不太熟悉香港景點，又沒有導遊帶路，故大部分團友選擇即日來回。有旅遊業工會指，導遊及旅巴司機人手嚴重短缺，租車連司機每日花費七八千元，接團開支大，「真係無團又驚，有團又驚」，希望特區政府提供支援。

## 受限接待能力 無法包團來港

一間在港上市的內地企業舉辦「獎勵團」，安排3,000名員工和投資者來港，昨晚在亞博館參與年會會議及觀賞音樂會。該公司疫情前也曾舉辦同類「獎勵團」，一般在港逗留兩三天，甚至直落到澳門遊玩，但此次由於籌備時間短，協辦活動的旅行社表示，礙於接待能力及成本等因素，以致未能以包團形式安排來港，未能安排其他在港的觀光行程。

大約六成對香港不「熟路」的團友會即晚回深圳留宿，其餘「熟路」的團友則留港遊玩。內地旅行社負責人盧先生說：「旅遊行程不是很成熟，所以以會議為主。」他承認，此行未能在港遊玩太可惜，「來到

香港不可能說只參加一個活動、一個會議就結束，畢竟來回機票三四千(元)。」他希望香港盡快恢復接待能力，讓旅客盡興而返。

團友龔女士表示：「(來香港)太爽了！到會展中心就吃好、喝好、大家休息好，下午準備迎接國際大會，有60%的人還是(當天)回內地，大家都說等下次專程來玩。」

香港旅遊促進會總幹事崔定邦表示，香港剛剛重啟旅遊業務，「旅遊巴放在葵涌貨櫃碼頭三年，不是先投入服務，而是先做大維修。我們一直說，其實巴士公司及旅行社三年來什麼子彈都用盡，復業初時有困難，例如資金，一些旅行社或旅遊巴士公司，有十多二十輛巴士維修，每輛巴士需十幾二十萬資金。」

## 旅遊業界冀獲資助吸引「回巢」

香港邁入復常，惟疫情至今有九成旅遊業從業員已轉行。香港旅遊聯業工會聯會理事長梁芳遠昨日在一個電台節目上指出，大多數從業員已轉行，一時間難

以重返行業，導遊人手嚴重短缺，情況如同「饑荒」，希望特區政府支援業界，提供基本生活資助，吸引導遊回歸旅遊業，以及簡化導遊考試，向通過基本培訓人士發出短期牌照，讓更多人可入行。

她指出，導遊一直都是自由工作者，當旅行社長期有團，就與導遊長期合作，但現時旅遊業仍未回復到疫情前每天有團的情況，已轉行的從業員擔憂收入不穩，亦不敢貿然辭職重投旅遊業，已轉行的導遊則透過請假或調更幫忙帶團，但只能幫一日半日，而帶過夜團意味着需連續請多日假期，所以大部分旅行團無法在港過夜。「早前曾有導遊要一個人跟兩個團，原打算在其中一個旅行團自由活動時，抽空帶另一團，但旅行團行程突然有變，導致安排混亂，引起團友不滿。」

梁芳遠又指，除缺導遊外亦缺旅遊巴士司機，有車但無司機，「(一架車)司機叫價幾千元，司機連車租一天要七八千元。」她指業界現時非常頭痛，形容「無團又驚，有團又驚」，亦擔心一旦安排不順，令旅客對香港有不好體驗。



◆涉及3,000人的內地訪港商務團，六成人參與會議及表演節目後，便打道回府。受訪者供圖