



本局檔號：
來函檔號：(2) in L/M(2) in HAD K&T DC/13/9/19B/06 Pt. 3

電話 Tel: 2810 3458
傳真 Fax: 2121 8791

傳真：2425 4299

葵青區議會
葵涌興芳路 166 至 174 號
葵興政府合署十字樓
葵青區議會秘書
梁麗華女士

梁女士：

二月二十二日來信收悉。

香港迪士尼樂園在二月一日和二日因入場人數達到上限而須短暫關閉，部份持有門票的市民及旅客因而未能入場。葵青區議會對此表示關注，我們十分理解。事實上，特區政府亦已向主題樂園的管理層表達了高度關注，並促請他們全力改善，以免將來有同樣事情發生，對旅客及香港旅遊業帶來負面的影響。


主題樂園決定短暫關閉是為了避免樂園內因人多擠迫造成混亂，以保障遊客及員工的安全。但香港迪士尼樂園方面亦明白到有關決定對很多旅客及旅行團造成不便，主題樂園方面已就此公開致歉。

特區政府已敦促主題樂園汲取今次經驗，就票務安排及旅客入場控制等作出改善，包括檢討未來旅遊旺季需增加持有「特別日子」門票才能進場的日子和加強與旅行社溝通，儘早透過適當渠道通知旅客售票情況及發放入園最新消息，避免旅客抵達樂園後不能入場。

主題樂園也已開始諮詢香港和內地的旅遊業界有關票務安排的改動，與業界的溝通及協調工作，以及做好迎接五一黃金周旅遊高峰期的工作。他們並已宣布增加復活節及五一黃金周的特別日子，方便預測及控制入場人數。旅遊業界普遍對新安排感到滿意。

為了讓區議會對是次事件的原因及主題樂園已採取的跟進措施有更多了解，隨函夾附一份資料文件供議員參閱。由於另有工作安排，本署未能派代表出席區議會三月九日的會議，敬請見諒。

旅遊事務專員

(黃昕然  代行)

二零零六年三月二日

葵青區議會

香港迪士尼樂園在新春期間的運作

目的

因應葵青區議會的關注，本文件簡述香港迪士尼樂園在農曆新年期間的運作及採取的跟進措施。

背景

2. 一九九九年十二月，政府與華特迪士尼公司(迪士尼)達成協議，在竹篙灣興建和營運香港迪士尼樂園。為此，雙方成立了一家名為香港國際主題樂園有限公司(主題樂園公司)的合營公司。主題樂園已如期在二零零五年九月十二日開幕。

票務安排

3. 主題樂園公司提供不同購買門票的渠道，包括酒店房間預訂中心、網上訂票、地鐵香港站的香港迪士尼樂園售票處、批發商、旅行社、在正門入口的售票處即日購票及團體訂票。市民及旅客都可以從這些渠道購買門票。

4. 因應旅遊業界的意見，希望可以更有更大彈性推出不同的旅遊產品組合，香港迪士尼樂園在今年一月三日起引入了較彈性的新票務安排。新票務安排共設有三種門票，分別是 -

(一) 適用於星期一至五的「平日門票」；

(二) 適用於週末及一般公眾假期的門票；和

(三) 適用於主題樂園公司指定日期的「特別日子門票」。

第(一)和(二)類門票在購買日起 180 日內有效。至於「特別日子」，主題樂園公司在訂出日期前，考慮了不同因素，包括以往旅客入境的模式、香港法定假期及二零零五年國慶黃金周內地遊客到訪主題樂園的人流。

5. 新制度為旅行社提供較大彈性安排行程及推廣業務，業界普遍對此表示歡迎。這亦有助吸引更多旅客到訪香港及遊覽樂園。

農曆新年期間的運作

6. 農曆新年期間，主題樂園公司把一月二十八至三十一日(即大除夕和年初一至三)定為「特別日子」，而二月一至三日則定為「平日日子」。有關決定考慮了二零零五年國慶黃金周期間主題樂園的經驗和香港的公眾假期。

7. 當主題樂園在一月三十和三十一日(兩天皆為「特別日子」)入場人數即將近飽和時，主題樂園公司根據既定程序(見下文第8段)，知會了有關機構樂園即將關閉的訊息。此訊息約在樂園大門停售門票90分鐘前發出。該兩天的關閉過程大致順利。

8. 現時的知會程序旨在於主題樂園即將關閉之前，預早通知各有關機構，讓它們可以採取相應措施以按需要增加服務及協助將有關訊息向公眾發放。當主題樂園公司需控制入場人數而要在大門外停售門票時，他們會知會相關政府部門(包括警方、運輸署和旅遊事務署)、交通機構和傳媒。當收到有關知會後，地下鐵路公司、九廣鐵路公司、以香港迪士尼樂園為總站的巴士及跨境旅遊巴營辦商都會張貼通告，通知正考慮前往主題樂園的旅客，主題樂園已額滿。地下鐵路公司也會在迪士尼線發出月台廣播，傳遞相同訊息。按既定知會程序，主題樂園也會發出新聞稿通知所有印刷及電子傳媒。為確保公眾可接收到「主題樂園額滿」的訊息，主題樂園公司亦與本地電台作出安排，以廣告時段播放有關訊息。

9. 由於樂園沒有將二月一日及二日定為「特別日子」，持有平日日子門票的旅客可以憑票入場。該兩天有大量旅客到訪香港迪士尼樂園。由於入場人數眾多，主題樂園公司認為有必要暫時關閉樂園，以保障在園內的公眾和員工的安全。主題樂園公司亦按既定通知程序，將有關決定知會了相關團體。在二月一日，主題樂園約在上午11時30分關閉，而主題樂園在二月二日則約在上午10時30分關閉。由於部分旅客在中午左右陸續離開，故樂園可在該兩天的下午重新開放。

10. 在二零零六年二月一日及二日，主題樂園公司亦採取了以下特別措施，處理現場情況 -

- (一) 提前開放主題樂園，讓早到場的旅客可以入園（在二月一日提早至9時30分開放，在二月二日提早至8時45分開放，皆比原定10時為早）。這個安排會鼓勵部分旅客較早離場，讓主題樂園可以盡早重新開放；
- (二) 提早對外發放「主題樂園額滿」的訊息；
- (三) 在該兩天加派人手在迎樂路解答訪客的問題及甄別有特殊理由需要入園的旅客（例如當日已是香港行程的最後一天或部份家人已經入園等）；
- (四) 加設臨時指示牌及在迎樂路廣播主題樂園已額滿的訊息；
- (五) 向已抵達主題樂園旅遊巴士停車場的旅行團解釋主題樂園已額滿。如這些旅行團未能改天再遊覽香港迪士尼樂園，主題樂園公司便安排他們入園；及
- (六) 調整迪士尼酒店穿梭巴士路線，以保證酒店住客可以入園。

11. 在二零零六年二月三日，主題樂園更提早於上午8時12分開放。香港迪士尼樂園當天能夠應付訪客的需求，並無短暫關閉。

12. 主題樂園公司十分理解，二零零六年二月一日及二日的關閉對本地居民及旅客造成很多不便，並已就此公開致歉。

改善措施

13. 政府對於農曆新年期間的事件及其對香港旅遊業形象的負面影響十分關注。政府已向主題樂園的高層反映了我們的關注，亦要求他們作出改善，防止類似事件再發生，特別是加強以下三方面的工作：(一)檢討票務安排；(二)改善旅遊高峰期入場和人群管理安排；(三)及時與旅行社和訪客有效溝通，避免旅客抵達樂園後不能入場。

14. 汲取了農曆新年的經驗，主題樂園公司已採取了跟進措施，包括檢討在未來內地及區內旅遊旺季需要設立多少「特別日子」及加強與業界聯繫。有關措施詳情如下 一

- (一) 主題樂園公司已與香港和內地旅遊業界（包括包銷商）的代表會面。該公司並已諮詢本地業界（包括旅遊業議會、到港旅遊營運人和主題樂園公司本身的旅遊業諮詢小組），收集他們對新制度和程序的意見，以改善旅遊旺季的安排；
- (二) 向旅遊業界內的主要伙伴發出問卷，就未來的門票日期安排諮詢他們應訂定哪些日期為「特別日子」，以及收集他們對如何在假期前及假期期間加強與業界溝通的意見。問卷亦希望收集其他資料，包括消費者旅遊習慣和到訪樂園意欲的季節性轉變、訂定更多「特別日子」可能對他們業務上的影響和處理現時已購買的門票的較可取方案；及
- (三) 為加強對包銷商的支援與溝通，主題樂園公司的包銷商服務中心（電話熱線）會在下個旅遊和假期旺季一星期七天運作，解答包銷商的問題、處理所有訂票事宜、向包銷商提供產品及營運的最新情況、處理包銷商的投訴或關注和向包銷商及旅客提供即場協助。

15. 主題樂園公司的代表也於二月二十七日出席了立法會經濟事務委員會會議，聽取委員有關改善主題樂園運作的建議。

16. 經諮詢旅遊業界後，主題樂園最近宣布，增加在復活節及五一黃金周的「特別日子」，包括四月十四至二十一日和五月四至六日（四月三十至五月三日是原訂的「特別日子」）。有關決定是基於旅客的旅遊模式及聽取了包銷商、旅遊業團體、香港旅遊發展局及旅遊業議會的意見而作出的。新安排有助預測和控制主題樂園的入場人數，旅遊業界普遍支持。主題樂園公司會透過不同渠道發放有關訊息。政府亦鼓勵主題樂園公司繼續加強與業界的溝通，研究其他改善樂園運作的措施，包括現場人流管理，為旅客提供優質的服務。

經濟發展及勞工局
旅遊事務署
二零零六年三月