

二零零九年七月六日會議
資料文件

立法會

保安事務委員會

為外遊港人提供旅遊警示及其他援助的檢討

I. 引言

本文件向委員會介紹政府就為外遊港人提供旅遊警示及其他援助的檢討結果及 30 項改善建議。

2. 二零零四年南亞海嘯後，保安局制定了分三個級別的「香港境外緊急應變行動計劃」（應變計劃），為在境外因突發事故影響人身安全的香港居民提供協助。在人身安全風險較輕的第一級別情況下，入境事務處（入境處）「協助在外香港居民小組」會提供協助。如出現較高人身安全風險或所需協助規模擴大，保安局會啓動應變計劃第二級，經跨部門協調小組，聯同其他相關政府決策局和部門，統籌為香港居民提供的協助。如事故大規模地影響香港居民或事件構成嚴重人身安全威脅，保安局可提升應變計劃至第三級別，並啓動緊急事故監察及支援中心，監督、支援及統籌處理事故。

3. 二零零八年十一月底至十二月初，曼谷國際機場因示威活動關閉，大批海外遊客滯留曼谷；有不少意見認為，政府應更快作出安排包機接載滯留的香港居民的決定，亦要求

政府日後可能再次出現需要“包機”或“包位”情況時，早作準備。另在今年四月復活節假期前後，曼谷發生暴亂事件。雖然保安局已因應事態發展發出旅遊警告，但有意見認為，政府發出的旅遊忠告或旅遊警告，應更簡單清晰和標準化。政府承諾作出檢討。

II. 背景

4. 曼谷及泰國南部，自二零零八年年中已不時出現大規模群眾示威；布吉機場曾在八月二十九日至三十一日關閉。在八、九月期間，入境處「協助在外香港居民小組」已接獲並處理了數十宗求助個案。保安局在此期間亦不斷發出旅遊忠告，提醒計劃前赴泰國的香港居民注意局勢。

5. 曼谷國際機場於十一月二十五日傍晚被示威者佔據，停止運作。保安局於十一月二十六日更新旅遊忠告，勸喻港人如非必要，應避免前赴。保安局於十一月二十七日啓動應變計劃第二級，成立緊急事故協調小組，成員包括入境處、政府新聞處、運輸及房屋局和旅遊事務署代表。在得悉芭堤雅烏塔堡軍用機場可暫時供民航客機使用後，小組立即與航空公司（國泰）聯絡，要求安排特別航班從烏塔堡接載香港居民。由十一月二十八至三十日，國泰和其他航空公司每日共有三至四班專機，從烏塔堡接載旅客返港。

6. 十一月三十日傍晚，曼谷形勢惡化。特區政府於十二月一日宣布安排包機，加快接載仍滯留的香港居民；十二月

一日及二日合共安排四班包機。十二月四日，曼谷機場逐步恢復運作。

附件 A 7. 上述事件的時序見**附件 A**。自十一月二十六日至十二月初，「協助在外香港居民小組」共收到 969 宗求助個案，除兩宗因求助人聯絡資料有誤未能跟進，其餘的求助人中有：

- 515 人自行安排返港；
- 241 人經入境處協助搭乘專機返港；及
- 211 人搭乘政府包機返港。

8. 其後泰國的局勢相對較為平靜，但仍不時有群眾示威活動。今年四月，當地局勢又再惡化；四月中在芭提雅舉行的東盟峰會期間，出現大型反政府示威活動。泰國當局分別在四月十一日及十二日，宣布芭提雅及曼谷一帶，進入緊急狀態。

9. 保安局在此期間（尤其在屬旅遊旺季的復活節假期），一直密切留意泰國的局勢發展，並派遣入境處人員前赴當地。我們不斷更新旅遊忠告：四月九日，“留意當地局勢，考慮調整行程”；四月十二日，“如非必要，應暫時避免前赴曼谷”。因應在四月十三日曼谷市內出現大規模暴力衝突，我們明確發出旅遊警告：“強烈呼籲不要前赴曼谷”；我們亦聯絡了本地航空公司，要求改派較大型飛機以增加客運量，接載希望提早離開當地返港的港人。及後，本

地旅行社亦分別在四月十三日至四月二十八日取消了前往泰國的旅行團。

10. 隨著曼谷局勢的轉變，泰國當局在四月二十四日取消緊急狀態，我們亦在同日撤銷警告，但至今，我們仍一直密切留意泰國的局勢發展。在此期間，回應公眾要求，我們承諾一併檢討旅遊忠告或警告的訊息內容，可否簡單及統一化。

III. 改善建議

11. 我們參考了多方面的意見，全面檢討協助身處外地香港居民的應變安排。檢討的重點包括保安局發出的旅遊忠告系統，「協助在外香港居民小組」的服務，以及在緊急情況下接載滯留港人的安排。下文簡介檢討結果和主要改善建議。

(I) 外遊警示制度

12. 現時國際間發出“旅遊忠告”並沒有劃一做法。有些政府(例如新加坡)與香港的做法相近，即視乎需要，以新聞公告方式發出警示；新聞公告內容並無特定格式，亦不會簡單分類為“旅遊警告”抑或“旅遊忠告”。某些政府(例如澳洲、加拿大及英國)則在官方網頁提供全球其他國家的旅遊安全風險資料。

13. 一向以來，保安局在某一地區出現特別事故後，會根據所得資料作出風險評估，並按需要發出旅遊忠告。評估時考慮的主要因素包括：

- 事故對人身安全威脅的程度；
- 有關威脅的持續性；
- 有關威脅是否針對旅客；及
- 該地方是否有很多港人經常到訪，包括團體旅遊、自遊行、公幹或探親。

在評估時，我們會透過不同途徑（包括特區政府的海外辦事處、中國駐外使領館和外交部駐港特派員公署，以及外國駐港領使館）了解當地的最新情況。我們亦會參考其他國家對該地發出的旅遊風險資料和警示。

14. 以去年泰國為例，有意見認為，市民未能清楚掌握保安局旅遊忠告所提示的風險程度，令旅遊忠告未完全發揮應有的警示作用，我們建議推出一個比較簡單易明的顏色系統，並配以標準訊息，作為新的“外遊警示”(Outbound Travel Alert) 制度：

	黃色	紅色	黑色
情況	有威脅跡象	明顯威脅	嚴重威脅
訊息	留意局勢； 提高警惕	調整行程； 如非必要， 避免前赴	不應前赴

在新制度下，第 13 段所述的風險評估考慮因素，仍然適用。

15. 由於每宗事故及其涉及的風險情況不盡相同，我們不可能簡單概括地預先說明在出現某種環境情況下，便會啓動某一顏色警示。在決定發出顏色警示時，我們仍須以每一事故或環境情況下的風險評估為基礎。但在一般情況下，當某地出現可能影響外遊港人人身安全的事務時，我們會先考慮發出黃色警示。事實上，大部份過往保安局發出的旅遊忠告，在新制度下均屬黃色警示類別。以近期泰國的情況為例，在去年年中至今的大部份期間，我們發出的忠告在新制度下應屬黃色警示，即外遊港人應留意局勢，提高警惕。而在去年年底曼谷機場停止運作及今年復活節假期早段（即曼谷進入“緊急狀態”期間）的旅遊忠告，應屬紅色警示。到今年四月十三日，曼谷出現大規模暴力衝突並造成傷亡，當時需發出的旅遊警告應屬新制度下的黑色警示。

16. 我們會透過新聞公報和保安局網頁，向公眾發布顏色警示。旅遊業界歡迎新的顏色外遊警示，並會配合新制度的實施，在顧客查詢旅遊安排或預定機位時，提醒顧客當時正生效的顏色警示。

17. 我們會盡量利用現有資源，將風險評估和外遊警示，集中在一些較多港人到訪的地方。至於其他地方，我們會在保安局的外遊警示網頁提供超連結接達國家外交部網頁，讓市民獲取有關的旅遊提示資料。我們的外遊警示網頁亦會接達其他政府(包括澳洲、加拿大、英國)的旅遊安全風險網頁，方便公眾參考全球各地的風險資料。

18. 在檢討過程中，保安局和相關決策局與旅遊、航空及保險業交流意見。業界大都贊同，新的旅遊警示制度可提供清晰訊息，有助市民大眾更明瞭前赴某地的人身安全風險。業界亦願意在新制度實施時，在具體業務運作上會作出適當配合：

- 旅遊業界將盡量協調不同顏色警示下的出團安排。在黑色警示下，前赴該地的旅行團將取消；在紅色警示下，風險威脅可能相對只屬局部地區性或短暫性，旅行社可自行決定應否改動日程表，避開事故地點或作其他特別安排。無論如何，我們鼓勵旅行社預先向顧客解釋在各種顏色警示下，旅行社將作出的安排，讓團友有所準備。
- 航空業界表示大部份航空公司有其自身商業考慮和公司機制，處理不同類型客戶有關退票或延期出發的不同安排。因應新的外遊警示制度，航空公司會與其客戶研究、商討有關安排。
- 保險業界會將新制度下的顏色警示納入其風險考慮，並會盡量作出配合，讓旅行社和個人遊旅客等不同類別的客戶，按其願意承受的風險，選擇是否會因警示而改變行程所蒙受的可能損失投保。

19. 上述的各種可能商業安排由有關商業機構與其顧客和個別旅客繼續磋商。一般來說，有關業界表示會在研究細節後，通知顧客相關安排。這做法符合國際慣常安排，即政

府應繼續按人身安全和風險評估提供資訊、發出旅遊警示，而不應過份干預商業活動。

20. 在新外遊警示制度下，是否出外旅遊最終是個人決定，但我們希望香港市民在外出旅遊前，注意保安局的相關警示，作出謹慎考慮，才決定是否前赴某地或更改行程。

21. 我們會盡快敲定外遊警示制度的實施細節，期望新網頁和其他資訊庫系統可在今年九月全面落實，為計劃外遊的港人提供更佳服務。同時，衛生署會繼續就世界衛生組織及其他有關資料，向外遊的香港居民發布有關外地公共衛生的情況及相關建議。

(II) 入境處協助在外香港居民小組提供的服務

培訓及裝備

22. 入境處會挑選更多具備相關技能（例如通曉外語）的人員，增強後備增援隊伍的力量。入境處亦會加強隊員的緊急應變管理訓練，同時亦會投放資源，提升硬件（例如通訊設備）。

1868' 海外求助熱線服務

23. 入境處會改善 '1868' 熱線及相關支援服務，包括：
- '1868' 線路將增加一倍(23 條增至 46 條)；
 - 加設錄音設備，並裝設自動分配來電、通知來電者輪候位置功能；
 - 加設個案背景及編製統計報告等個案管理系統功能；及
 - 增加通訊及發布緊急資料的途徑(例如互聯網、手機漫遊短訊及電子郵件)。

旅客登記

24. 我們會研究讓計劃外遊的香港居民透過電子網絡，將其行程安排、緊急聯絡資料(例如電郵地址)等，通知「協助在外香港居民小組」。當我們向他們前赴的地方發出旅遊警示，「協助在外香港居民小組」將可把有關警示的資訊以電郵通知他們。這建議涉及一些技術問題，我們會借鑑海外經驗，在確認可行後，投放資源提升系統，才推出有關服務。

(III) 安排香港居民返港

25. 一般而言，若外遊港人旅程受阻但人身安全並未有即時威脅，應先聯絡航空公司或旅行社，而後者亦有責任作出合適安排，接載旅客回港。但若出現如去年底在曼谷機場的情況，政府便會介入協調。我們已與航空公司協商，同意設立一個機制，以便在需要時，迅速安排香港居民回港。

26. 如需要協助的港人數目不多，政府會要求航空公司在正常運作的航班，預留一定數量機位與「協助在外香港居民小組」轉介的香港旅客（即“包位”安排）。如需要協助的旅客數目較大，“包位”安排不足應付，政府會安排“包機”。我們已與本地航空公司磋商有關安排（例如“包位”的數目、航空公司提供“包機”的啟動時間、向旅客收回費用的安排等）。

27. 另外，在有需要時我們會尋求與內地當局合作（尤其在內地亦作出包機安排時），利用內地專機接載香港居民。內地當局已表示，會積極配合特區政府的應變行動，包括在有需要時安排專機接載香港居民返港。

28. 值得一提的是，是否“包位”或“包機”與保安局是否發出外遊警示沒有直接關係。前者的決定，主要視乎正常航班能否在特殊情況下有效回應滯留外地港人回港的訴求，而旅遊警示則以當地事故引發的風險或人身安全影響為基礎。

(IV) 改善境外應變計劃和資源

改善應變計劃

29. 現時的應變計劃訂有三級機制，確保跨部門協調，並提升指揮架構，以處理不同程度的緊急事故。我們會把外遊警示制度納入應變計劃，作為背景資料。我們建議的改善措施包括：

- 政府新聞處、運輸及房屋局、以及旅遊事務署，將會成為協調小組的常規成員。視乎事態發展，其他政府決策局和部門、營運商或業界代表亦會按需要加入協調小組；
- 各單位會指定應變計劃下的聯絡人員，並為該等人員定期舉行培訓，加強政府內外的應變和協作能力；
- 一旦啟動第二及第三級應變機制，協調小組或緊急事故監察及支援中心會經保安局，定時向政務司司長辦公室和行政長官辦公室提交情況報告；及
- 第二級或以上機制啟動後，「協助在外香港居民小組」會評估調派入境處人員前赴有關地方的可行性和效用，亦希望進一步與當地中國使領館直接聯絡，掌握當地事態發展，為香港居民提供支援。

IV. 總結

30. 香港市民熱愛外遊。落實上文的改善措施會加強政府向外遊港人提供有效、迅速的協助。

附件 B 31. 我們在檢討後的改善措施共有 30 項(載於**附件 B**)。當中，約 20 項已落實或將於短期內實施，在確定可行及獲取額外資源後，其餘項目會逐步落實。

保安局
二零零九年七月

二零零八年泰國示威事故：政府回應時序

港人求助情況

政府行動

二零零八年八月至十一月

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">曼谷及泰國南部在八月底爆發示威。布吉機場在八月二十九日至三十一日關閉。九月二日至十四日，曼谷宣布進入緊急狀態。泰國局勢在十月初再度升溫，南部地區發生襲擊事件。 | <ul style="list-style-type: none">‘1868’熱線在八月三十日至九月三日收到 29 宗求助個案，因布吉機場關閉而要求提供資料及協助。 | <ul style="list-style-type: none">保安局在八月三十一日至九月十六日每日發出旅遊忠告，提醒香港居民“<u>注意個人安全，留意當地情況，以及避開群眾聚集或示威的地方</u>”。入境處與旅遊業界、航空公司和中國駐泰國領使館跟進求助個案。大部分來電者在獲得有關的航班資料後，便自行安排返港。全部個案在九月四日前獲得解決。保安局更新旅遊忠告，呼籲香港居民“<u>考慮調整或推遲有關行程</u>”。自十月七日起，保安局每日更新旅遊忠告，提醒計劃前往泰國的香港居民“<u>留意</u>”。 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

當地情況，而已身在泰國的人士，則應注意人身安全，避開示威及群眾聚集的地方”。

十一月二十五日

- 示威者晚上佔據曼谷國際機場，機場運作受到影響。

- 入境處與外交部駐港特派員公署和中國駐泰國使領館聯絡，索取最新資料和評估局勢。

十一月二十六日

- 曼谷國際機場關閉。

- 接獲七宗要求協助回港的個案。

- 保安局修訂旅遊忠告，勸喻香港居民“如非必要，應避免前赴曼谷”。

十一月二十七日

- 泰國政府在下午宣布曼谷國際機場短期內不會重開。芭堤雅烏塔堡軍用機場（烏塔堡）可暫供民航客機使用。

- 接獲 12 宗求助個案。
- 入境處向來電者解釋，特區政府正與航空公司協調，擬在芭堤雅接載香港居民回港。

- 成立包括保安局、入境處、運輸及房屋局、旅遊事務署等代表的緊急事故協調小組(協調小組)統籌應變措施，協助香港居民經由烏塔堡回港。

- 旅遊業界估計，有 27 個旅行團共 640 名旅客和大約 1 000 名自由行旅客身處曼谷。

十一月二十八日

- 旅遊業界在上午向傳媒透露，航空公司即將宣布派出專機接載香港居民回港。

- 協調小組與國泰聯絡，後者承諾查看和評估烏塔堡的情況，就該公司可抽調的飛機和機位的數目提供資料，以及制訂計劃接載滯留旅客返港¹。運輸及房屋局其後在十一月二十八日聯絡另一家本港航空公司(香港快運航空)。

- 國泰在上午回覆協調小組，表示雖然仍未能確定烏塔堡的運作情況和處理客運能力，但同意至少在十一月二十八、二十九日安排專機前往烏塔堡。
- 國泰首班專機在上午飛往烏塔堡，兩名入境處職員隨機前赴當地協助香港居民。
- 政府與國泰在下午聯合宣布派出

¹ 稍後，國泰與旅行社磋商有關調派專機有秩序地接載旅行團團員回港的安排。

- 三班專機陸續於當晚和翌日清晨由烏塔堡飛抵香港²，載有逾 500 名乘客(包括 280 名參加旅行團的旅客)：
 - 國泰
(385 個機位)
 - 泰國東方
(168 個機位)
 - 香港快運
(164 個機位)
- 接獲 213 宗求助個案，大多查詢聯絡各有關航空公司的渠道，讓他們可自行確定回程機位。
- 由於查詢急增，很多人無法即時接通‘1868’或航空公司熱線。
- 專機的安排。
- 根據國泰首班飛抵烏塔堡專機機組人員報告，機場的客運設施嚴重不足，而且很遲才能批出升降權，以致出現不少延誤。國泰認為有需要在聽取首班專機傍晚回港後的報告後，重新評估十一月二十九日的專機安排。
- 因評估有大批自由行旅客需要專機服務，協調小組向國泰表示有逼切需要繼續每天派出專機，至少至十二月一日。

² 該三班專機屬於首批離開烏塔堡的特別航班。

十一月二十九日

- 內地政府安排包機接載居民返回北京、上海和廣州。
- 四班專機陸續於當日下午、翌日清晨抵港，載回 1 000 名乘客(包括 240 名參加旅行團的旅客)：
 - 國泰
(385 個機位)
 - 香港快運
(164 個機位)
 - 泰國東方
(168 個機位)
 - 泰國航空
(305 個機位)
- 接獲 398 宗求助個案。
- 國泰在清晨確定，下午將再派專機飛往烏塔堡。由於機場情況仍然混亂，國泰只能在該專機返港匯報情況後，才確定以後的專機安排。
- 協調小組聯絡外交部特派員公署，雙方同意讓有需要的香港居民搭乘飛往廣州的內機包機³。
- 逾 1 500 名乘客此兩天搭乘專機返港。根據新增求助個案數字，協調小組估計可能仍有 1 000 名香港居民滯留泰國。根據小組評估，未來兩天繼續派出專機，應可解決餘下需求。

³ 乘搭包機的內地居民大多為參加旅行團的旅客，並需支付機票的全數費用。由於機位有限及部分香港居民不願支付機票全費，最終只有 23 名香港居民搭乘包機經由廣州返港。香港特區政府駐粵辦為返港乘客提供交通和入境協助。

十一月三十日

- 港龍航空安排更多航班和較大型的飛機(載客量由 150 人增加一倍至 300 人)運作布吉航線，協助接載滯留泰國港人。
 - 另有四班專機在晚上和十二月一日清晨飛抵香港，載有逾 1 000 名旅客。至當時所有旅行團旅客已返抵香港。
 - 國泰
(385 個機位)
 - 泰航
(375 個機位)
 - 泰國飛鳥
(150 個機位)
 - 泰國東方
(168 個機位)
 - 傍晚，敵對派系的示威者在市中心爆發激烈衝突，曼谷形勢惡化。
- 接獲 143 宗求助個案。多名自由行旅客表示難以獲得專機機位。
 - 自十一月二十六日至三十日，共接獲 773 宗求助個案。當中，259 個個案的旅客已經返港。至於餘下的約 500 宗個案，估計約有一半個案的旅客未能獲得專機機位。
- 協調小組及國泰代表於下午舉行記者會，匯報安排專機的進展，以及當日 and 翌日的安排，他們除向傳媒簡報接載旅行團及其他香港居民回港的進展外，亦解釋烏塔堡機場的混亂情況，以及安排更多專機的實際困難。

十二月一日

- 三架專機在傍晚和晚上飛返香港，載有逾 900 名旅客：
 - 國泰
(385 個機位)
 - 泰航
(375 個機位)
 - 泰國東方
(168 個機位)
- 接獲 65 宗求助個案。
- 由於曼谷形勢惡化及有自由行旅客表示難以獲得機位返港，保安局局長指示協調小組在早會上向政務司司長報告情況，並向他建議安排包機，加快接載滯留港人。政務司司長指示，透過外交部要求泰國當局給予香港特區政府更多升降權，以便包機前往當地。泰國當局在當日較後時間答允有關要求。
- 協調小組與國泰和香港快運聯絡。兩間航空公司均確定會使用額外的升降權及安排包機。當局亦制訂詳細安排，透過‘1868’熱線，致電通知查詢的香港居民。
- 協調小組在中午宣布派遣包機決定，並透過多個途徑(例如聯絡個別曾經求助的港

- 兩架包機於晚上前往烏塔堡，並於翌日清晨接載 81 名旅客返抵香港：
 - 國泰
(385 個機位)
(接載 71 名旅客回港)
 - 香港快運
(164 個機位)
(接載 10 名旅客回港)

十二月二日

- 三班專機陸續於傍晚和晚上飛抵香港，載有 900 名乘客：
 - 泰國東方
(168 個機位)
 - 國泰
(385 個機位)
 - 泰國航空
(375 個機位)
- 另外兩班包機飛抵香港，載有 130 名乘客：
 - 香港快運
(164 個機位)
(接載 89 名乘客返港)
 - 香港快運

- 接獲 105 宗求助個案。

人、手機漫遊短訊、‘1868’熱線、把資訊上載入境處網頁，以及經電台和電視公布)傳遞包機航班安排。

- 四名入境處職員前赴曼谷和烏塔堡協助支援。旅遊業界也提供協助(例如在泰國酒店發放包機安排資料)。
- 繼續透過不同途徑公布當日的包機安排。
- 保安局局長出席立法會保安事務委員會，解釋已採取的措施和接載香港居民返港的進度。保安局局長亦承諾檢討協助身處外地香港居民的機制。

(164 個機位)
(接載 41 名乘客返港)

十二月三日

- 三班專機飛抵香港，載有逾 900 名乘客：
 - 國泰
(385 個機位)
 - 泰國亞洲航空
(180 個機位)
 - 泰國航空
(375 個機位)
- 接獲 26 宗求助個案。
- 大部分經 '1868' 熱線求助的人士已返回香港。政府停止包機安排，但繼續協助其餘人士乘搭航空公司的專機返港。

十二月四日

- 有關方面宣布曼谷機場將會逐步恢復運作。
- 沒有新的求助個案。

十二月五日

- 曼谷國際機場全面恢復運作。
- 沒有新的求助個案。
- 自十一月二十六日起共接獲 969 宗求助個案：
 - 515 求助人自行安排返港。
 - 241 人經入境處協助搭乘航空公司的專機(包括23人搭乘內地包機經廣州返港)。
 - 211人搭乘政府安排的包機⁴。
 - 由於資料有誤，無法追查餘下 2 宗個案。

— 完 —

⁴ 截至二零零九年六月三十日，有 159 人已繳付相關的優惠票價費用。政府仍向其餘人士追討(但其中部份人士因資料不全，跟進有困難)。

建議改進

外遊警示

落實時間

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. 採用三種顏色標示的「外遊警示制度」。 | 短期 |
| 2. 加強公眾對新制度的認識。 | 短期 |
| 3. 鼓勵旅遊業界提醒顧客正生效的顏色警示。 | 短期 |
| 4. 更新保安局及其他相關網頁，方便用家。 | 短期 |
| 5. 在外遊警示網頁加設超連結，連接國家外交部網頁有關其他國家的旅遊提示資料，及部份其他地方(包括澳洲、加拿大、英國)的旅遊安全風險網頁。 | 短期 |
| 6. 在外遊警示網頁加設超連結，連接衛生署旅遊健康服務網頁。 | 短期 |
| 7. 在外遊警示網頁加設超連結，連接入境事務處「協助在外香港居民小組」網頁。 | 短期 |
| 8. 加強與外交部駐港特派員公署聯繫，參考內地對海外各地的旅遊風險評估。 | 已落實 |

「協助在外香港居民小組」服務

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9. 為人員提供危機管理和協助受害者及求助者的訓練。 | 短期 |
| 10. 增加後備／增援隊伍，並為成員提供培訓。 | 短期 |
| 11. 為前線人員提供載有工作資料摘要及注意事項的工作手冊。 | 短期 |
| 12. 挑選合適的人員，並在人員調度表內列明相關技能（例如通曉的外語）。 | 短期 |
| 13. 增加通訊及發布緊急資料的途徑，例如互聯網、手機漫遊短訊及電子郵件等。 | 中期 |
| 14. 研究可行性和效用，讓計劃外遊的香港居民透過電子網絡，將其行程安排、聯絡方法(例如電郵地址)等，通知「協助在外香港居民小組」。當他們前赴的地方顏色警示生效後，小組將以電郵方式把有關外遊警示資訊通知他們。 | 中期 |
| 15. 添置合適的通訊設備。 | 中期 |
| 16. 增加‘1868’熱線電話的線路（23條增至46條）。 | 遠期 |
| 17. 為‘1868’熱線電話增設自動分配來電系統及有關的輪候功能。 | 遠期 |
| 18. 為‘1868’熱線電話加入錄音設備。 | 遠期 |
| 19. 為‘1868’熱線電話加入播放重要訊息及通知來電者其輪候位置的互動話音回應的功能。 | 遠期 |
| 20. 加強‘1868’熱線系統的監控功能，例如加設個案分類資料及編製統計報告的電腦化個案管理系統、來電記錄等功能、提醒督導人員有關線路被佔用情況的警報功能。 | 遠期 |

接載香港居民返港

- | | |
|---------------------------------------------|----|
| 21. 與本地航空公司訂立有關“包位”／“包機”的安排，以便在緊急時加快接回香港居民。 | 短期 |
| 22. 與內地商討，在有需要時利用內地專機接載香港居民。 | 短期 |

應變行動計劃及資源

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| 23. 把外遊警示制度納入應變計劃，作為背景資料。 | 短期 |
| 24. 啟動「香港境外緊急應變行動計劃」第二或以上級別時，「協助在外香港居民小組」即會研究調派人員前赴有關地方的可行性和效用。 | 已落實 |
| 25. 啟動「香港境外緊急應變行動計劃」第二及第三級別時，定期向行政長官及政務司司長提交情況報告。 | 已落實 |
| 26. 運輸及房屋局和旅遊事務署列為緊急事故協調小組的常規成員。 | 已落實 |
| 27. 視乎情況，邀請相關決策局和部門及業界代表加入協調小組。 | 已落實 |
| 28. 指定各部門和有關單位的緊急事故聯絡人員，改善政府對內及對外的協調機制和功效。 | 短期 |
| 29. 為有關人員舉行定期培訓。 | 短期 |
| 30. 研究設立應急備款或作其他安排，確保協助在外港人的特別措施如包機等所需的資源即時到位。 | 遠期 |