

旅遊便捷化

杜大偉

最近我出差特別多，有很多時間可呆在飛機上思考一些平常不太會想到的事情，例如想想為何要填寫那些要交給入境處、海關和衛生官員各式各樣的表格。

每個國家的表格都不相同，有些表格非常細小，小得要把所有資料都擠在一張如信用卡大小的表格內，有些則非常大，要對摺才可以放入護照。有些只要求旅客填寫很少資料，有些則要求鉅細無遺。令我最難以理解的，莫過於那些「你有否攜帶手槍或毒品」等問題，他們似乎相信，如果我真的有這些物品就必會如實回答「有」！有一次，在東京成田機場我向衛生官員承認一個月前曾到過孟加拉，之後我被送到大樓偏遠角落一間四邊圍上白色塑料板的小廁所內幾小時（讓他們取得樣本檢驗我是否染上熱帶地的疾病），似乎認為你的飛機旅程不夠辛苦。現在，除非我真的感到生病了，否則我絕不會再那樣坦白（若我真的病了，我根本不想坐飛機）。

你曾否想過，為什麼入境、衛生和海關官員不可以設定一張標準的表格？另外，由於要求填寫的大部分資料都已存在於智能護照中，旅客站在入境櫃位前，資料都已在官員的電腦上呈現，為何仍要重複要用筆填寫？這些表格最後都不過是落在堆填區而已？

很多時候，填寫在表格上的資料都不盡準確。不知有多少次我忘記了航班或機位編號、酒店地址等，每次都只是約略填上類似的資料，但從沒任何人向我查問，最多只是問我姓名的英文正確串寫，或說我填錯了護照號碼。

如果他們想要做旅遊業統計，何不製作一張專門為此而設的表格？或者在入境櫃位的排隊位置安裝一個機器，讓人排隊時可順道輸入資料。我肯定，沒有任何一個國家會用上幾千人去看數以百萬計人手填

寫的表格，最多只會抽樣查看吧。

我在亞太經合組織會議中聽到很多人談論「規則接軌（regulatory convergence）」，較政治正確的說法應是「規則一致性（regulatory coherence）」。為何不先從一些簡單的規則入手，例如將入境、衛生和海關表格統一，更好的是將這些資料電子化儲存，省卻填寫表格之苦，也可省卻數以百萬計的紙張。

我上次到美國，交給入境人員那些表格並確認他在電腦看到我的電子紀錄正確無誤後，他要我望着一個微型鏡頭拍下照片，再將右手4隻手指放在掃描器上套取指紋。好的，這是為了保安原因。上星期去馬來西亞，入境人員要套取我雙手食指指紋，在香港，要的是右手拇指指紋。為什麼官員沒想到，套取我的食指指紋跟拇指或右手4隻手指指紋都是一樣的好？為何他們不能同意套取同一款的指紋？如果官員真正關心保安問題，必定會認為可以比對在各地區，或世界任何地方所套取的指紋來認證是十分有用的。

改善旅客的旅遊經驗

我肯定入境和保安官員可以給予1001個理由解釋為何填寫的表格必須不同、為何需要填寫在紙上、為何不可以更用同一款指紋掃描器，但這些對我來說都不是什麼問題，也沒有不可能解決的。

下星期在夏威夷舉行的新一輪亞太經合組織會議中，國家成員國將會討論一個很有趣的議題——「亞太經合組織旅遊便捷化計劃」，計劃目的是要改善旅客的旅遊經驗。他們都在談論建立「誠信旅客（trusted traveller）」計劃，簡化入境程序，改善安檢。為何他們不先解決這些表格問題？我想知道，香港的入境和海關官員又是否知悉這個旅遊便捷化計劃？

作者杜大偉（David Dodwell）是公共政策研究公司 Strategic Access 總裁。他曾任《金融時報》駐港特派員，是《The Hong Kong Advantage》作者之一