

保障旅客安全的改善措施

(一) 設立新小組及調配警方資源

1. 菲律賓旅遊部及國家警察於 2010 年 12 月推出一項名為「國家旅遊警察維持社會秩序的培訓計劃」(下稱「培訓計劃」)(National Tourist-Oriented Police for Community Order and Protection [“TOP COP”] Training Program)，並成立由旅遊警察組成的特別隊伍，加強旅客及全國各遊客區的安全，以及確保與旅客有關的保安及安全事宜獲得妥善處理。截至 2013 年 3 月，共舉辦了 53 場研討會，2 817 名警務人員已根據「培訓計劃」接受培訓。
2. 於菲律賓全國不同旅遊熱點共設立了 558 個旅客支援中心(Tourist Assistance Centres)及 1 838 個旅客支援櫃檯(Tourist Assistance Desks)。自 2010 年 11 月，菲律賓旅遊部及國家警察已根據「培訓計劃」向警務人員提供相關培訓。經培訓的警務人員會被調派到全國的旅客支援中心及旅客支援櫃檯，在文職人員的支援下，提供每星期七天及全日 24 小時服務。
3. 菲律賓國家警察公路巡邏小組於 2010 年 10 月成立一支特別職務隊，加強打擊透過故意引起交通意外的手法，向從機場入境的旅客，包括外國遊客，進行的搶劫活動。
4. 為提升個人及團隊處理危機事故的能力，菲律賓國家警察於 2011 年 6 月 19 日啟動危機應變行動部隊。該精英部隊由特別行動部隊、海事小組及航空保安小組的人員組成。

## (二) 制訂指引、指南及手冊

5. 根據總統檢討「2000年危機管理手冊」的指令，國家安全顧問辦公室領導的跨部門委員會編制了兩份文件，包括「國家危機管理人員實務指引」(Practical Guide for National Crisis Managers)及「國家危機管理核心手冊」(National Crisis Management Core Manual)。這些文件由2012年9月4日簽署的第82號行政命令頒布。
6. 菲律賓國家警察於2010年10月發出名為「保障旅客」(Safeguard the Tourist)的第56號指令，訂立警方行動指引，以保護及保障旅客安全及維持所有遊客目的地的和平及秩序。
7. 發布三份有關菲律賓國家警察處理人質事件的指南，包括「人質談判指南」(Hostage Negotiation Handbook)；「菲律賓國家警察重大事故行動流程表及檢查清單指南」(PNP Critical Incident Management Action Flow Chart and Checklist Handbook)以及「菲律賓國家警察行動事故處理及監控指南」(PNP National Operations Centre Incident Management and Monitoring Handbook)。
8. 發布「罪案調查實地手冊」(Field Manual in Investigation of Crimes)以改善相關的政策和程序。手冊旨在加強和改善警務人員的調查技巧，從而為全國的治安情況包括旅客安全帶來正面影響。
9. 菲律賓內政部為地區政府人員舉辦危機管理工作坊，旨在加深他們了解在危機事故中所擔任的角色及職能。

10. 菲律賓內政部已改革採購程序。採購的準則為有關裝備必須是最可靠及符合成本效益，並切合警方的實際需要。
11. 協調菲律賓廣播協會(菲律賓廣播行業的全國性組織)，制定一套在發生危機事故時適用的傳媒指引。

### (三) 為旅遊業界人士舉行簡報會

12. 分別於 2011 年 10 月和 11 月及 2012 年 3 月為香港旅遊業界人士舉行跨文化學習及旅客安全研討會。

完