



今晨6时30分！皇岗口岸正式开通

为深港之间首个采用“合作查验、一次放行”创新通关模式的陆路口岸，旅客整体通关时间由原来30分钟压缩至约5分钟

文/羊城晚报记者 宋王群
图/羊城晚报记者 王磊

10月11日上午，皇岗口岸开通仪式在深圳皇岗口岸联检大楼举行。历时七年升级建设，皇岗口岸全面焕新。根据此前深港两地政府公告，皇岗口岸定于12日早上6时30分正式开通运行，为旅客和客运车辆提供24小时通关服务。

重建后的皇岗口岸是全国规模最大的单体口岸建筑，分为地下4层、地上5层，总建筑面积达68.97万平方米，也是全球最大的陆路口岸综合体，规划有五条轨道线交汇。同时，它还是深港之间首个采用“合作查验、一次放行”创新通关模式的陆路口岸，旅客整体通关时间由原来30分钟压缩至约5分钟，车辆通关时间由原来约10分钟缩短至2分钟以内，人员跨境往来更便利，大湾区深度融合再提速。

“一次放行”： 最快20秒自助通关

原皇岗口岸是我国首个实行24小时通关的大型陆路口岸。自1989年启用以来，旅客流量从每日数千人次增至高峰期6万多人次，车辆流量从百余辆次增至约1万辆次，累计服务数以亿计的跨境旅客，见证了深港蓬勃发展的合作进程。随着深港间通关需求增加，2019年皇岗口岸启动原址重建。

历经七年重建，焕新亮相的皇岗口岸总建筑面积达68.97万平方米，配置旅客合作查验快捷通道134条、人工通道68条，车辆合作查验通道28条，成为全球单体建筑规模最大的陆路口岸，设计日通关流量达20万人次。

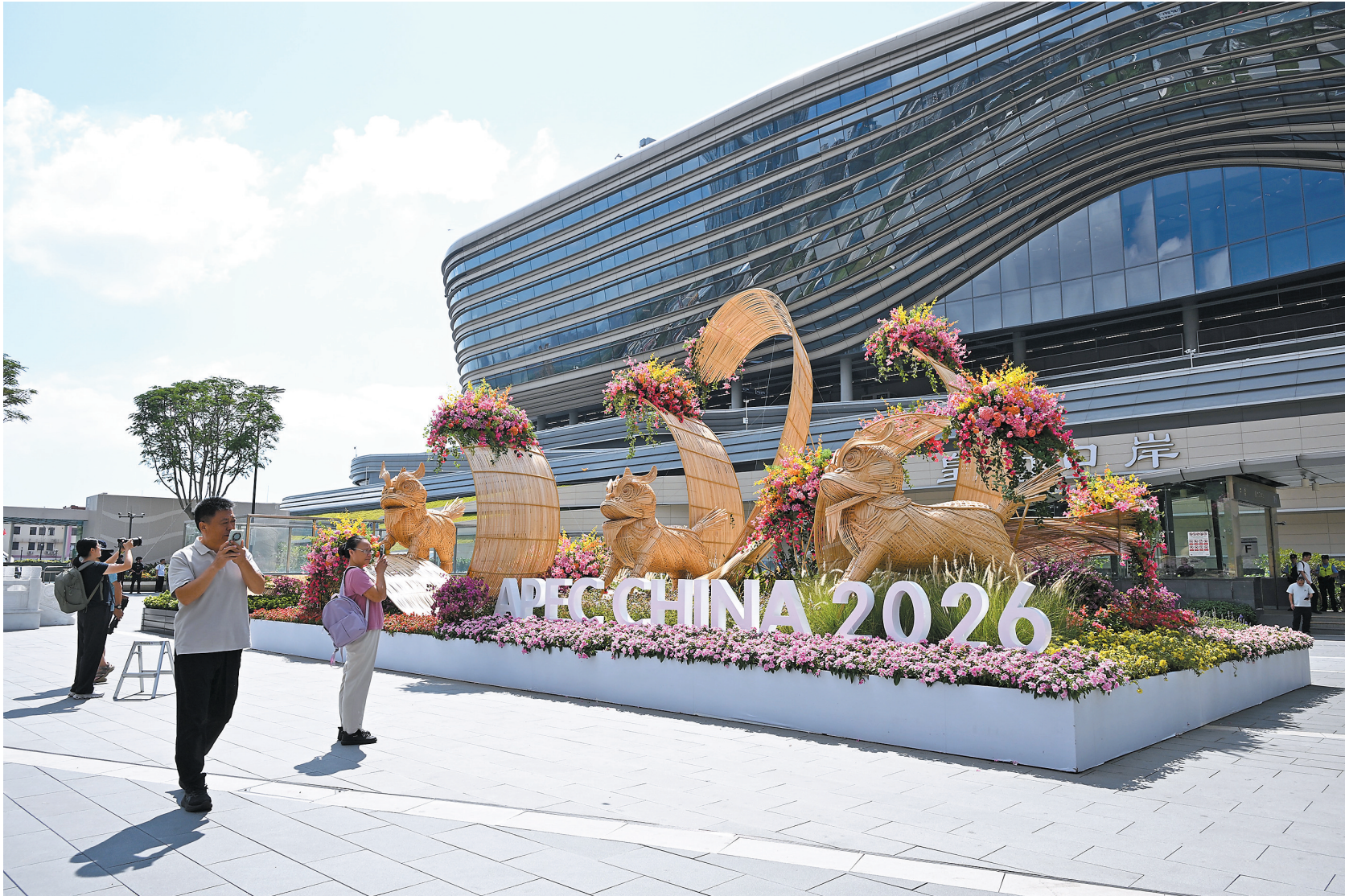
这座新口岸创新的核心，是“合作查验、一次放行”通关模式。旅客使用自助通道，只需排一次队、查验一次证件、核验一次身份，即可在同一通道内完成两地出入境手续。从“两地两检”到“一次放行”，通关效率与体验均大幅提升。有香港市民在前期演练中体验后就表示，从进入口岸大厅到顺利过关，全程大概只用了5分钟，无需来回转场、重复排队，相比旧关口至少节省了20分钟，更可实现最快20秒自助通关。

旅客“丝滑”体验背后，皇岗口岸的科技含量藏在一个个细节里。据了解，口岸应用数字孪生平台及各类智能查验装备，行检CT机通过智能识别算法更精确地识别违禁物品，太赫兹探测仪、智能审图X光机等“非侵入式”查验设备在发挥监管效能的同时最大限度减少人工干预。在车辆通关方面，“五合一”车道整合深圳海关、深圳边检、香港入境处、香港卫生署、香港海关五家查验单位监管流程，实现一次停靠、五方联检。前期演练中，一辆深港两地牌小车载入“五合一”车道，司机证件在智能一体机上轻轻一扫，数据同步传向五家查验单位后台，闸门依次联动，车辆无需重复查验，一次停靠即完成跨境通关。

迎接盛会： 设置APEC专属通关通道

11月，深圳将迎来亚太经合组织（APEC）第三十三次领导人非正式会议。皇岗口岸启用，恰逢世界目光聚焦深圳的重要时刻。

深圳市口岸办口岸一处处长薛华明介绍，口岸站前广场已打造APEC主题花艺景观，全域电子屏滚动展示主题氛围内容，让入境外宾第一时间感受深圳的热情欢迎与开放姿态。口岸全新打造一站式综合服务中心，专门针对外籍旅客配套专属服务体系，涵盖交通接驳、文旅咨询、跨境支付、通关政策解读、特殊人群保障等全方位服务。现场



重建后的皇岗口岸焕然一新，广场上已打造APEC主题花艺景观



皇岗口岸极具辨识度的标志性景观——“黄金眼”

配备具备外语服务能力的工作人员，配备多语种智能翻译设备，可满足各国来宾、小语种旅客的沟通与服务需求。

在通关保障层面，口岸专门设置APEC专属通关通道，组建专项服务保障队伍，完成全员专项培训，从设施运维、现场服务、应急处置到涉外礼仪，逐项细化保障标准。

一个口岸的国际化程度，不只在通关速度上。多语种标识是否清晰、涉外服务是否周到、支付是否便利、文旅指引是否到位，这些细节是国际宾客对一座城市的第一印象。皇岗口岸把一站式综合服务中心嵌入通关动线之中，运行逻辑从“管理旅客”转向“服务旅客”。新窗口迎接APEC宾客，让外宾在通关第一站就感受到深圳的开放与便利。

粤港融通： 河套合作区建设走深走实

皇岗口岸是服务河套深港科技创新合作区的标志性工程。广东将以新口岸开通为契机，拓宽粤港融通发展路径，支持深圳更加紧密对接香港北部都会区建设，推动河套深港科技创新合作区建设走深走实。

与深圳毗邻的北部都会区是香港未来发展的重大战略布局，深港基础设施的衔接效率将直接影响北部都会区

建设的推进节奏。皇岗口岸的开通，恰为这一衔接提供了关键支点。24小时通关优势，可高效服务香港北部都会区居民和科创人员，进一步密切人员交流和经贸往来，促进深港优质要素便捷顺畅流动。

同时，皇岗口岸重建后预计释放约50万平方米土地，全部用于河套深港科技创新合作区深方园区建设，定位为“口岸服务+国际科创”双核枢纽。它地处河套“一心两翼”规划布局核心，联通合作区“一区两园”，将串联广深港科技创新走廊。这意味着，皇岗口岸不再只是一个“过境通道”，而是正成为广深港科技创新走廊上的关键节点。

薛华明介绍，在通关政策与通行规则上，本次合作查验模式创新不改变原有持证通行规则，原有港澳居民回乡证、电子港澳通行证等有效证件均可正常通行合作查验专用通道，通行方式便捷、规则稳定、延续性强。口岸新增自助信息采集设施，首次使用联合自助通道的旅客无需额外单独登记、授权，现场即可便捷完成核验通行。

从基础设施“硬联通”到规则机制“软联通”，再到居民“心联通”，皇岗口岸重建开通，粤港澳大湾区互联互通由此迈上新台阶。

相关报道见 A2

今日 看点

收费组局、酒托引流、暗语交易……记者调查揭开：

“搭子”社交的灰色面

详见 A3

白鹅潭万象城成广州新晋商业流量天花板

“芳哈顿”如何长红

详见 A4

夺得2026中网女单冠军

郑钦文创造历史

详见 A8

街谈 巷议

□李丽

花150元升舱却没餐食？

好服务有时得“丑话讲前头”

花150元从经济舱升到公务舱，却没有升级的餐食。一位老人因此在航班上与乘务员发生争执，甚至怒摔水瓶。这场风波引发讨论，也让不少人第一次知道：机上临时升舱，升的原来只是座位。

这事其实不复杂，矛盾出在双方信息的不对等。对航司来说，机上临时升舱属于机会性产品，价格不高，能让有需要的旅客获取更宽敞舒适的座位，但餐食、累计里程、免费行李额、地面休息室仍维持原舱位标准。这么做符合经济规律，也符合现实条件：飞机餐需要提前配备，其数量通常根据原有舱位的旅客人数确定。老人是机上临时升舱，机组无法临时“变”多一份餐食出来。

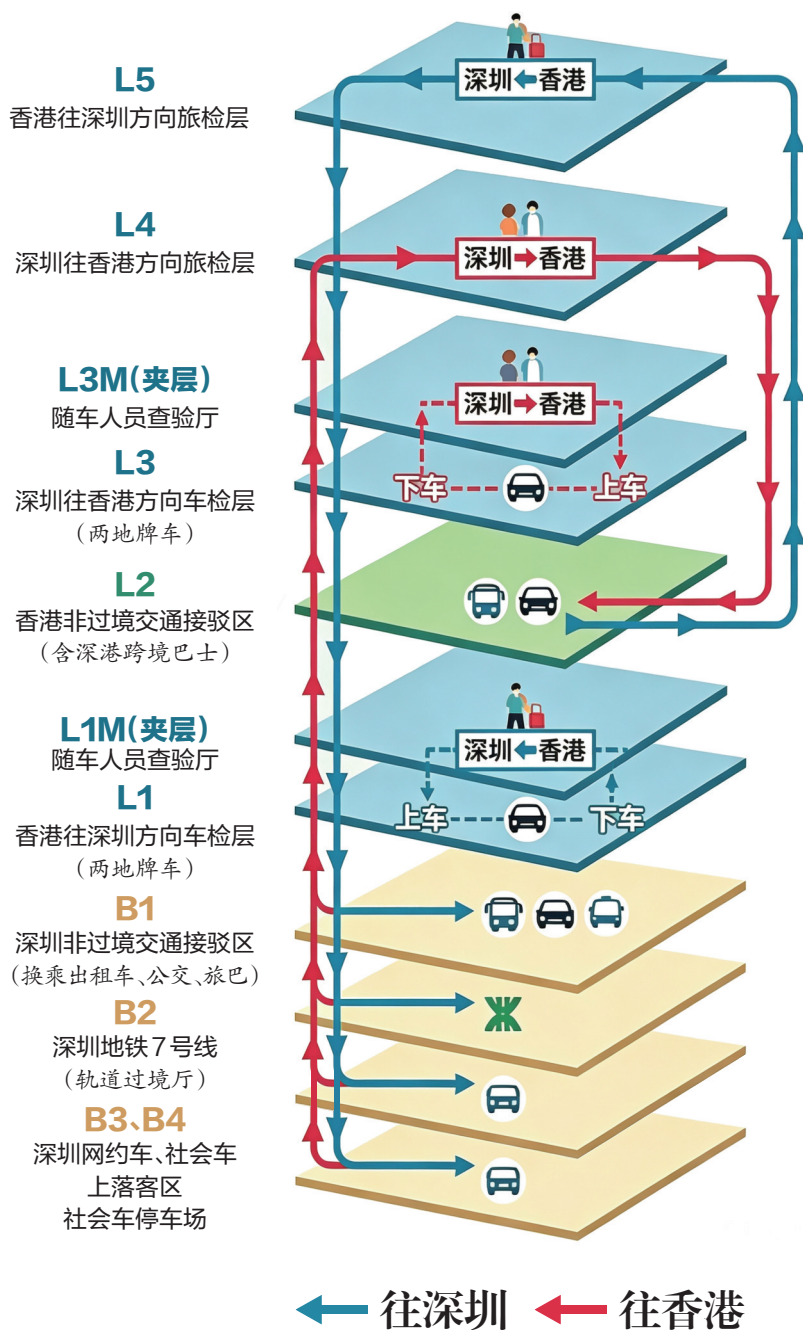
问题在于，规则合理，不代表旅客天然知晓。尤其是首次体验机上临时升舱的旅客，他们可能会自然地认为，既然花钱升了舱，餐食等服务也会随之升级。就像本次事件中，看着身边旅客享有更高标准的餐食，老人难免误以为自己受了不平等对待，因此生出怨气。

据该航司工作人员介绍，办理机上临时升舱，乘务员一般会口头提醒旅客只升级座位，不升级餐食，手机端页面也有相关标注。但现实中，手机端页面有标注是一回事，旅客在办理时能否一眼看到又是另一回事。更值得琢磨的是工作人员口中的“一般”二字。“一般”，说明并非所有情况下都会提醒。可既然这项规则并非人人皆知，提醒便不应停留在“一般”的程度，而应成为每次服务时都必须完成的环节。

当然，旅客诉求也应有表达边界。比如本次事件中，即使对服务不满，老人也应通过沟通、投诉等途径解决，而不是摔砸物品、影响客舱秩序。知情权需要保障，公共空间的秩序同样需要维护。

俗话说：“丑话讲前头。”服务的好坏，有时不在于能否满足客户的所有期待，而在于能否提前说清楚，哪些期待可以实现，哪些则不能。规则写在页面上是一回事，确保乘客真正理解又是另一回事。对航司而言，把类似的“一般提醒”变成“必须告知”，成本并不高，却能提升乘客的感受真正“升”一级。

楼层布局与通关流程 一图睇清



往深圳 往香港

图片/信息来源 深圳市交通运输局

责编/陆德洁 美编/郭子君 校对/姚毅