

## 第十五章

# 旅游和旅游业

香港旅游业继续发挥优势，不断拓展，与时俱进。多项旅游景点和设施相继启用，旅游基建和服务质素不断提升，香港保持独特的吸引力，是名实相符的消闲和商务旅游胜地。

旅游业是本港主要的经济支柱。二零零七年，香港旅游业整体表现十分理想，访港旅客达 2 817 万人次，是历来最高的记录，较二零零六年上升 11.6%。来自内地的旅客录得双位数字的增长，达 1 549 万人次，增幅为 13.9%。此外，长、短途旅客人数也录得增长。

二零零七年，本港酒店平均入住率达 86%。年内，随着酒店房间总供应量增加约 4 400 个，出租房间总晚数增加了 9.3%。

香港旅游业前景乐观。旅游景点多种多样，有助提升香港作为旅游名城的地位。广受欢迎的旅游景点包括：可鸟瞰港九两岸景色的太平山顶、两个主题乐园（香港海洋公园和香港迪士尼乐园）、每晚举行的“幻彩咏香江”（获《健力士世界纪录大全》列为全球最大型的灯光音乐汇演）、香港湿地公园，以及“昂坪 360”缆车（旅客可乘坐缆车前往富有中国文化和佛教特色的昂坪市集，并顺道参观其他名胜，例如位于宝莲禅寺的天坛大佛—全球最大户外青铜坐佛）。政府继续发展旅游基础设施，以巩固香港作为首选旅游目的地的地位。新项目会陆续展开，当中包括海洋公园重新发展计划，以及具备先进设施的世界级邮轮码头。

### 旅游基建、设施和产品

海洋公园现正重新发展，完成后会有七十多个景点，成为世界级的海洋主题公园。重新发展计划分八期进行，到二零一二至一三年度全部完成，每一期工程完竣后，都会推出新景点。首个新景点“七彩升空天地”已在二零零七年二月启用。此外，为纪念香港特区成立十周年，中央政府送给香港一对大熊猫，取名“盈盈”、“乐乐”，交由海洋公园照顾。盈盈和乐乐非常适应新居的环境。

香港湿地公园是一个集自然护理、教育和旅游于一身的世界级设施。公园的建筑经过精心规划，确保与四周环境融和，同时野生生物也不受骚扰。公园的设计获香港

建筑师学会颁授最高荣誉的全年建筑大奖，并获美国城市土地学会颁授 2007 年全球卓越奖。

“昂坪 360”缆车系统连接东涌与大屿山山顶的昂坪。旅客在 20 分钟的缆车旅程中，可俯览沿途景致宜人的山光水色，抵达昂坪后，除了游览该处一个极富佛教特色的市集外，还可一并畅游大屿山其他景点，例如天坛大佛、宝莲禅寺、心经简林、恬静古朴的大澳渔村，以及大屿山南部优美的海滩。

享誉国际的香港迪士尼乐园也坐落于大屿山。二零零七年夏季，乐园推出“动画艺术教室”和“米奇水花巡游”这两项崭新的游乐设施。乐园还加插了一系列特别节目，包括农历新年庆祝活动，以及其他主题节目，例如“魔盗王”、“万圣节”（特备项目有气氛诡异的酒店、被鬼魅吞没的“飞越太空山”过山车等，后者是香港迪士尼乐园所独有）和“迪士尼雪亮圣诞”，大受访客欢迎。

政府不断增添新旅游基建设施，并改善现有旅游设施，务求令香港成为更具吸引力的旅游胜地：

- 二零零七年十一月九日，政府招标在前启德机场跑道发展新邮轮码头。中标者须自资平整土地，以及设计、兴建、营运、管理和维修新邮轮码头。该码头会有两个泊位，可供不同种类的船只（包括排水量达 11 万吨的巨型邮轮）停泊。预计首个泊位会在二零一二年启用。
- 把尖沙咀前水警总部改建为文物旅游景点的工程正继续进行，预期在二零零八年完成。
- 政府正在新界东北部推行绿色旅游计划，让旅客多认识当地的自然环境。改善船湾、赤门海峡和东平洲旅游设施的工程，将于二零零八年年中完成。香港旅游发展局推行为期半年的“自然生态万花筒”先导计划，反应理想，因此现已正式推出这项计划，并重订和推介多条“自然生态万花筒”绿色旅游观光路线，让旅客有机会饱览香港的自然风光。
- 政府继续推行旅游区改善计划，进一步加强香港作为旅游胜地的吸引力。多个项目已经完成，包括西贡和鲤鱼门海旁美化工程、中西区改善计划、政府与私营机构合作的星光大道、尖沙咀海滨长廊美化计划，以及尖沙咀东部的交通接驳系统。此外，山顶改善计划大部分工程已在二零零七年完成，但山顶公园的工程则暂停进行，原因是二零零六年十二月在该处发现了相信是前总督避暑别墅的遗迹。视乎进一步的考古结果，山顶公园的工程计划或需作出修订。赤柱海滨的美化工程正在进行，将于二零零八年年初完成。正在筹划的项目包括：为配合海洋公园重新发展计划而设计的香港仔旅游项目、进一步改善鲤鱼门海旁的设施，以及在尖沙咀辟建露天广场。

## 加强旅游吸引力

### 改善旅客指示标志

二零零一年，旅游事务署展开旅客指示标志改善计划，在本港各热门旅游点设置有系统和容易辨识的指示标志。计划涵盖全港 18 区，第一期在二零零六年十二月完成，第二期正在进行。旅客指示标志包括方向指示牌、资讯地图牌和景点资料牌，指导旅客前往各旅游点，并提供关于这些景点的有趣资料。

### 服务质素

香港旅游发展局推出优质旅游服务计划，目的是鼓励零售店铺、食肆和旅客住宿设施提供高质素的顾客服务。计划得到业界广泛支持，推动业内人士提高服务水平。截至二零零七年年底，超过 1 300 个零售和餐饮商户，合共超过 6 500 家店铺，取得了优质旅游服务计划的认证，可在店内展示“优质旅游服务”标志，数目较二零零六年上升 4%。

年内，旅发局在本地和海外加强优质旅游服务计划的宣传工作，并继续举办连串培训课程，提升认证商户的服务水平。

培养本港社会的好客文化，对旅游业的发展至为重要。有见及此，旅游事务署继续在全港举行“好客文化遍香江”公众教育活动，主要项目包括香港青年大使计划，目的是向年青人灌输好客之道，并教导他们如何向旅客宣扬香港特色。截至年底，青年大使的人数超逾 1 300，服务总时数超过 83 000。

### 方便旅客入境

内地有关当局在二零零三年推行“个人游”计划，让内地居民以个人身分访港旅游。计划大受内地人士欢迎，二零零七年以个人身分访港的内地旅客超过 859 万。“个人游”计划已扩展至内地 49 个城市，包括广东省所有城市、北京、上海、重庆、天津、成都、济南、大连、沈阳、长沙、南昌、南宁、昆明、贵阳、海口、石家庄、郑州、长春、合肥、武汉，以及福建省、江苏省和浙江省的九个城市。

年内，政府推出新措施，容许俄罗斯和越南的商务旅客申请有效期达 24 个月、每次留港最多 14 天的多程访港签证。此外，由俄罗斯往内地的团体旅客，只要经特定旅行社安排，即可享有特快签证服务，方便他们顺道来港旅游。

## 香港旅游发展局

香港旅游发展局是政府资助的机构，专责在世界各地进行市场推广活动，宣传香港是消闲及商务旅游胜地，目前由 20 名代表旅游业多个界别的成员领导。旅发局通过香港总办事处、世界各地的 15 个办事处，以及六个城市的代办处进行各项工作。

鉴于俄罗斯市场近年迅速发展，极具增长潜力，旅发局于八月首次在当地委任地区代办。旅发局可通过地区代办，与当地旅游业更直接、更紧密地合作，在推介香港之余，进一步扩展全球公关推广网络。

旅发局也进行广泛的市场研究，以评估旅游业的发展趋势，了解各地对香港的观感，并收集旅客的意见。旅发局与政府和业界分享所得资料，让业界更有效照顾旅客的需要，把握新商机。

旅发局因应不同市场的需要，采取多种不同的市场推广策略以推介香港。旅发局与海外同业紧密合作，开发旅游产品。二零零七年，旅发局邀请了超过 1 000 名国际传媒人员和大约 2 500 名旅游业代表来港考察。

### 资讯网络

旅发局在港岛铜锣湾和九龙尖沙咀设有旅客咨询及服务中心各一个，并在香港国际机场和罗湖边境通道设置旅客咨询柜位。二零零七年，这些咨询中心合共协助了 170 万名旅客，派发约 970 万份旅游单张和刊物，并通过旅游热线等不同渠道，处理超过 73 000 项查询。

旅发局为旅客而设的网站 [www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com)，每月浏览页次超过 2 400 万。为了让访港旅客得到更丰富的旅游体验，旅发局在四月推出崭新的“互动行程计划”网上工具。旅客利用这个工具，可在来港前因应本身的需要和喜好，预先设计访港行程。“互动行程计划”网上工具备有英文和繁、简体中文版。

### 市场推广

旅发局一直致力维持多元化的客源组合。二零零七年，旅发局集中向全球 19 个主要客源市场（合共约占访港旅客总数的 93%）进行推广活动。旅发局按照不同市场的需求，以灵活的综合方式进行推广，包括利用电子和印刷广告、业界和消费者推介、业界和传媒宣传活动，以及网上的市场推广和公关宣传等。

为庆祝香港特区成立十周年，旅发局特别举办一连串推广活动，其中一项是与内地一家全国发行的青少年杂志合办“十岁小小记者看香港”，让内地 100 名生于一九九七年的小学生，以小记者的身分来港五天，回家后撰文分享香港之旅。

其他大型推广项目包括六月至八月举行的“香港购物节”，以及七月至十二月举行的“旅业 50 载共创新里程”社区活动。后者设有多项节目，包括巡回展览、公开比赛及公众讲座，与社会大众一起回顾香港旅游业所取得的成就和面对的挑战。

二零零七年六月，旅发局展开一系列与马术有关的活动，推广二零零八年八月在香港举行的奥运马术项目。旅发局也在爱好马术的国家，例如新西兰和英国等，进行宣传活动。

为迎接二零零八年的来临，旅发局首次举办“幻彩咏香江”除夕倒数活动。这项盛事以特别的烟火和灯光效果，照亮维多利亚港夜空，耀目璀璨。

### 会议展览及奖励旅游

香港是享誉亚洲的会议及展览之都，不时有国际盛事在港举行。

二零零七年，会议展览及奖励旅游界别保持理想表现，约有 300 项会议和展览在港举行，吸引逾 85 万名旅客来港。年内其中一项主要活动是“亚洲国际航空展览会暨论坛”；这项国际规模最大的商业航空及民航盛事一连四天举行，吸引超过 11 000 名来自 69 个国家的旅客。

旅发局继续与外国商界紧密合作，向全球推介香港是举行企业会议和奖励旅游活动的理想城市。为鼓励国际机构来港举行会议，旅发局在二月举办“香港—最佳会议之选”全球推广计划，一方面为来自世界各地的代表提供扩展业务网络的平台，另一方面让会议筹办机构亲身体会香港优越的条件。为了提升香港在这方面的优势，财政司司长和商务及经济发展局局长，现正领导由政府 and 业界代表组成的跨界别督导委员会进行全面检讨，研究如何加强香港会议展览及奖励旅游的优势，并制订发展策略。

### 邮轮旅游

邮轮旅游同样是香港旅游业重要的高收益界别。二零零七年，访港海外邮轮乘客量超过 626 000 人次，升幅达 52%；来港的国际邮轮共有 49 艘，较二零零六年上升 11%，足见香港已成为国际知名的邮轮中心。政府致力把香港发展为区内具领导地位的邮轮中心，现已招标发展一个设备先进的新邮轮码头，选址在前启德机场跑道末端。预期码头的首个泊位会在二零一二年二月启用。

### 对旅客的保障

本港的旅行代理商受《旅行代理商条例》所规管。该条例的目的是防止诈骗，减轻旅客因外游旅行代理商不履行责任而蒙受的损失，并提高到港旅行代理商的服务水平，以保障访港旅客权益。现行规管制度由发牌制度、业界自我规管机制这两个环节组成。

发牌职能由旅行代理商注册主任执行。《旅行代理商条例》规定，提供外游或到港旅游服务的旅行代理商，一律须领有牌照。截至年底，持牌旅行代理商共有 1 440 个。

业界的自我规管职能，由香港旅游业议会执行。议会是《旅行代理商条例》指明的认可机构，旅行代理商必须是议会的会员，才可获旅行代理商注册主任签发牌照。议会制订和执行业务守则，并发出指引以确保经营手法恰当，同时也负责处理针对会员旅行代理商的投诉。会员旅行代理商如违反议会的规定，会受到纪律处分。

当局根据《旅行代理商条例》的规定，设立了旅游业赔偿基金。假如外游旅行代理商没有履行责任，基金可为参加外游旅行团的人士，提供最高相当于所付团费九成的特惠赔偿。年内，有三家旅行代理商没有履行责任，受影响的旅客约 455 人，涉及的特惠赔偿合共约 96 万元。

旅游业赔偿基金又为参加香港旅行代理商安排或举办的外游活动时遭逢意外伤亡的人士，提供紧急经济援助。二零零七年，这类意外共有七宗，至今仍没有旅客就有关意外事件申请经济援助。

议会在二零零二年十一月一日设立一套培训及核证制度，以确保导游的服务质素。自二零零四年七月一日起，所有由旅行代理商指派接待访港旅客的导游，都必须持有导游证。

### 诚信旅游

政府着重推广诚信旅游，以保障旅客的消费权益。政府与议会、旅发局及消费者委员会紧密合作，加强执法、检讨保障消费者的法例、加强对业界的规管、推广优质旅游产品，以及宣传精明消费。

议会在六月推出新的“内地入境旅行团购物退款保障计划”，根据这项计划，旅客在议会登记店铺购物后如有不满，可在六个月内要求退款。此外，议会也规定营办内地访港旅行团的旅行代理商必须向议会登记行程表，以便更有效地进行监察。

二零零七年，旅发局推出“优质诚信香港游”计划，强调高品质的访港行程，而且没有指定的购物、自费活动或附加费用。这项计划深受内地旅客欢迎，现已推展至内地九个城市。

消委会在九月推出专为内地旅客而设计的资讯网站，提供有关香港流行消费品和多种服务的资讯，帮助他们在香港精明消费。

政府正在检讨《商品说明条例》，以加强保障消费者，以免他们因误导性的产品资讯和不良营商手法而蒙受损失。《商品说明(修订)条例草案》将于二零零八年年初提交立法会。

### 网址

旅游事务署：[www.tourism.gov.hk](http://www.tourism.gov.hk)

香港旅游发展局：[www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com)