

## 第十五章

# 旅遊和旅遊業

香港旅遊業繼續發揮優勢，不斷拓展，與時並進。多項旅遊景點和設施相繼啓用，旅遊基建和服務質素不斷提升，香港保持獨特的吸引力，是名實相符的消閒和商務旅遊勝地。

旅遊業是本港主要的經濟支柱。二零零七年，香港旅遊業整體表現十分理想，訪港旅客達 2 817 萬人次，是歷來最高的記錄，較二零零六年上升 11.6%。來自內地的旅客錄得雙位數字的增長，達 1 549 萬人次，增幅為 13.9%。此外，長、短途旅客人數也錄得增長。

二零零七年，本港酒店平均入住率達 86%。年內，隨着酒店房間總供應量增加約 4 400 個，出租房間總晚數增加了 9.3%。

香港旅遊業前景樂觀。旅遊景點多種多樣，有助提升香港作為旅遊名城的地位。廣受歡迎的旅遊景點包括：可鳥瞰港九兩岸景色的太平山頂、兩個主題樂園（香港海洋公園和香港迪士尼樂園）、每晚舉行的“幻彩詠香江”（獲《健力士世界紀錄大全》列為全球最大型的燈光音樂匯演）、香港濕地公園，以及“昂坪 360”纜車（旅客可乘坐纜車前往富有中國文化和佛教特色的昂坪市集，並順道參觀其他名勝，例如位於寶蓮禪寺的天壇大佛—全球最大戶外青銅坐佛）。政府繼續發展旅遊基建設施，以鞏固香港作為首選旅遊目的地的地位。新項目會陸續展開，當中包括海洋公園重新發展計劃，以及具備先進設施的世界級郵輪碼頭。

### 旅遊基建、設施和產品

海洋公園現正重新發展，完成後會有七十多個景點，成為世界級的海洋主題公園。重新發展計劃分八期進行，到二零一二至一三年度全部完成，每一期工程完竣後，都會推出新景點。首個新景點“七彩昇空天地”已在二零零七年二月啓用。此外，為紀念香港特區成立十周年，中央政府送給香港一對大熊貓，取名“盈盈”、“樂樂”，交由海洋公園照顧。盈盈和樂樂非常適應新居的環境。

香港濕地公園是一個集自然護理、教育和旅遊於一身的世界級設施。公園的建築經過精心規劃，確保與四周環境融和，同時野生生物也不受騷擾。公園的設計獲香港

建築師學會頒授最高榮譽的全年建築大獎，並獲美國城市土地學會頒授 2007 年全球卓越獎。

“昂坪 360”纜車系統連接東涌與大嶼山山頂的昂坪。旅客在 20 分鐘的纜車旅程中，可俯覽沿途景致宜人的山光水色，抵達昂坪後，除了遊覽該處一個極富佛教特色的市集外，還可一併暢遊大嶼山其他景點，例如天壇大佛、寶蓮禪寺、心經簡林、恬靜古樸的大澳漁村，以及大嶼山南部優美的海灘。

享譽國際的香港迪士尼樂園也坐落於大嶼山。二零零七年夏季，樂園推出“動畫藝術教室”和“米奇水花巡遊”這兩項嶄新的遊樂設施。樂園還加插了一系列特別節目，包括農曆新年慶祝活動，以及其他主題節目，例如“魔盜王”、“萬聖節”（特備項目有氣氛詭異的酒店、被鬼魅吞沒的“飛越太空山”過山車等，後者是香港迪士尼樂園所獨有）和“迪士尼雪亮聖誕”，大受訪客歡迎。

政府不斷增添新旅遊基建設施，並改善現有旅遊設施，務求令香港成為更具吸引力的旅遊勝地：

- 二零零七年十一月九日，政府招標在前啓德機場跑道發展新郵輪碼頭。中標者須自資平整土地，以及設計、興建、營運、管理和維修新郵輪碼頭。該碼頭會有兩個泊位，可供不同種類的船隻（包括排水量達 11 萬噸的巨型郵輪）停泊。預計首個泊位會在二零一二年啓用。
- 把尖沙咀前水警總部改建為文物旅遊景點的工程正繼續進行，預期在二零零八年完成。
- 政府正在新界東北部推行綠色旅遊計劃，讓旅客多認識當地的自然環境。改善船灣、赤門海峽和東平洲旅遊設施的工程，將於二零零八年年中完成。香港旅遊發展局推行為期半年的“自然生態萬花筒”先導計劃，反應理想，因此現已正式推出這項計劃，並重訂和推介多條“自然生態萬花筒”綠色旅遊觀光路線，讓旅客有機會飽覽香港的自然風光。
- 政府繼續推行旅遊區改善計劃，進一步加強香港作為旅遊勝地的吸引力。多個項目已經完成，包括西貢和鯉魚門海旁美化工程、中西區改善計劃、政府與私營機構合作的星光大道、尖沙咀海濱長廊美化計劃，以及尖沙咀東部的交通接駁系統。此外，山頂改善計劃大部分工程已在二零零七年完成，但山頂公園的工程則暫停進行，原因是二零零六年十二月在該處發現了相信是前總督避暑別墅的遺迹。視乎進一步的考古結果，山頂公園的工程計劃或需作出修訂。赤柱海濱的美化工程正在進行，將於二零零八年年初完成。正在籌劃的項目包括：為配合海洋公園重新發展計劃而設計的香港仔旅遊項目、進一步改善鯉魚門海旁的設施，以及在尖沙咀關建露天廣場。

## 加強旅遊吸引力

### 改善旅客指示標誌

二零零一年，旅遊事務署展開旅客指示標誌改善計劃，在本港各熱門旅遊點設置有系統和容易辨識的指示標誌。計劃涵蓋全港 18 區，第一期在二零零六年十二月完成，第二期正在進行。旅客指示標誌包括方向指示牌、資訊地圖牌和景點資料牌，指導旅客前往各旅遊點，並提供關於這些景點的有趣資料。

### 服務質素

香港旅遊發展局推出優質旅遊服務計劃，目的是鼓勵零售店鋪、食肆和旅客住宿設施提供高質素的顧客服務。計劃得到業界廣泛支持，推動業內人士提高服務水平。截至二零零七年年底，超過 1 300 個零售和餐飲商戶，合共超過 6 500 家店鋪，取得了優質旅遊服務計劃的認證，可在店內展示“優質旅遊服務”標誌，數目較二零零六年上升 4%。

年內，旅發局在本地和海外加強優質旅遊服務計劃的宣傳工作，並繼續舉辦連串培訓課程，提升認證商戶的服務水平。

培養本港社會的好客文化，對旅遊業的發展至為重要。有見及此，旅遊事務署繼續在全港舉行“好客文化遍香江”公眾教育活動，主要項目包括香港青年大使計劃，目的是向年青人灌輸好客之道，並教導他們如何向旅客宣揚香港特色。截至年底，青年大使的人數超逾 1 300，服務總時數超過 83 000。

### 方便旅客入境

內地有關當局在二零零三年推行“個人遊”計劃，讓內地居民以個人身分訪港旅遊。計劃大受內地人士歡迎，二零零七年以個人身分訪港的內地旅客超過 859 萬。“個人遊”計劃已擴展至內地 49 個城市，包括廣東省所有城市、北京、上海、重慶、天津、成都、濟南、大連、瀋陽、長沙、南昌、南寧、昆明、貴陽、海口、石家莊、鄭州、長春、合肥、武漢，以及福建省、江蘇省和浙江省的九個城市。

年內，政府推出新措施，容許俄羅斯和越南的商務旅客申請有效期達 24 個月、每次留港最多 14 天的多程訪港簽證。此外，由俄羅斯往內地的團體旅客，只要經特定旅行社代理商安排，即可享有特快簽證服務，方便他們順道來港旅遊。

## 香港旅遊發展局

香港旅遊發展局是政府資助的機構，專責在世界各地進行市場推廣活動，宣傳香港是消閒及商務旅遊勝地，目前由 20 名代表旅遊業多個界別的成員領導。旅發局通過香港總辦事處、世界各地的 15 個辦事處，以及六個城市的代辦處進行各項工作。

鑑於俄羅斯市場近年迅速發展，極具增長潛力，旅發局於八月首次在當地委任地區代辦。旅發局可通過地區代辦，與當地旅遊業更直接、更緊密地合作，在推介香港之餘，進一步擴展全球公關推廣網絡。

旅發局也進行廣泛的市場研究，以評估旅遊業的發展趨勢，了解各地對香港的觀感，並收集旅客的意見。旅發局與政府和業界分享所得資料，讓業界更有效照顧旅客的需要，把握新商機。

旅發局因應不同市場的需要，採取多種不同的市場推廣策略以推介香港。旅發局與海外同業緊密合作，開發旅遊產品。二零零七年，旅發局邀請了超過 1 000 名國際傳媒人員和大約 2 500 名旅遊業代表來港考察。

### 資訊網絡

旅發局在港島銅鑼灣和九龍尖沙咀設有旅客諮詢及服務中心各一個，並在香港國際機場和羅湖邊境通道設置旅客諮詢櫃位。二零零七年，這些諮詢中心合共協助了 170 萬名旅客，派發約 970 萬份旅遊單張和刊物，並通過旅遊熱線等不同渠道，處理超過 73 000 項查詢。

旅發局為旅客而設的網站 [www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com)，每月瀏覽頁次超過 2 400 萬。為了讓訪港旅客得到更豐富的旅遊體驗，旅發局在四月推出嶄新的“互動行程計劃”網上工具。旅客利用這個工具，可在來港前因應本身的需要和喜好，預先設計訪港行程。“互動行程計劃”網上工具備有英文和繁、簡體中文版。

### 市場推廣

旅發局一直致力維持多元化的客源組合。二零零七年，旅發局集中向全球 19 個主要客源市場(合共約佔訪港旅客總數的 93%) 進行推廣活動。旅發局按照不同市場的需求，以靈活的綜合方式進行推廣，包括利用電子和印刷廣告、業界和消費者推介、業界和傳媒宣傳活動，以及網上的市場推廣和公關宣傳等。

為慶祝香港特區成立十周年，旅發局特別舉辦一連串推廣活動，其中一項是與內地一家全國發行的青少年雜誌合辦“十歲小小記者看香港”，讓內地 100 名生於一九九七年的小學生，以小記者的身分來港五天，回家後撰文分享香港之旅。

其他大型推廣項目包括六月至八月舉行的“香港購物節”，以及七月至十二月舉行的“旅業 50 載共創新里程”社區活動。後者設有多項節目，包括巡迴展覽、公開比賽及公眾講座，與社會大眾一起回顧香港旅遊業所取得的成就和面對的挑戰。

二零零七年六月，旅發局展開一系列與馬術有關的活動，推廣二零零八年八月在香港舉行的奧運馬術項目。旅發局也在愛好馬術的國家，例如新西蘭和英國等，進行宣傳活動。

為迎接二零零八年的來臨，旅發局首次舉辦“幻彩詠香江”除夕倒數活動。這項盛事以特別的煙火和燈光效果，照亮維多利亞港夜空，耀目璀璨。

### 會議展覽及獎勵旅遊

香港是享譽亞洲的會議及展覽之都，不時有國際盛事在港舉行。

二零零七年，會議展覽及獎勵旅遊界別保持理想表現，約有 300 項會議和展覽在港舉行，吸引逾 85 萬名旅客來港。年內其中一項主要活動是“亞洲國際航空展覽會暨論壇”；這項國際規模最大的商業航空及民航盛事一連四天舉行，吸引超過 11 000 名來自 69 個國家的旅客。

旅發局繼續與外國商界緊密合作，向全球推介香港是舉行企業會議和獎勵旅遊活動的理想城市。為鼓勵國際機構來港舉行會議，旅發局在二月舉辦“香港—最佳會議之選”全球推廣計劃，一方面為來自世界各地的代表提供擴展業務網絡的平台，另一方面讓會議籌辦機構親身體驗香港優越的條件。為了提升香港在這方面的優勢，財政司司長和商務及經濟發展局局長，現正領導由政府 and 業界代表組成的跨界別督導委員會進行全面檢討，研究如何加強香港會議展覽及獎勵旅遊的優勢，並制訂發展策略。

### 郵輪旅遊

郵輪旅遊同樣是香港旅遊業重要的高收益界別。二零零七年，訪港海外郵輪乘客量超過 626 000 人次，升幅達 52%；來港的國際郵輪共有 49 艘，較二零零六年上升 11%，足見香港已成為國際知名的郵輪中心。政府致力把香港發展為區內具領導地位的郵輪中心，現已招標發展一個設備先進的新郵輪碼頭，選址在前啓德機場跑道末端。預期碼頭的首個泊位會在二零一二年二月啓用。

### 對旅客的保障

本港的旅行代理商受《旅行代理商條例》所規管。該條例的目的是防止詐騙，減輕旅客因外遊旅行代理商不履行責任而蒙受的損失，並提高到港旅行代理商的服務水平，以保障訪港旅客權益。現行規管制度由發牌制度、業界自我規管機制這兩個環節組成。

發牌職能由旅行代理商註冊主任執行。《旅行代理商條例》規定，提供外遊或到港旅遊服務的旅行代理商，一律須領有牌照。截至年底，持牌旅行代理商共有 1 440 個。

業界的自我規管職能，由香港旅遊業議會執行。議會是《旅行代理商條例》指明的認可機構，旅行代理商必須是議會的會員，才可獲旅行代理商註冊主任簽發牌照。議會制訂和執行業務守則，並發出指引以確保經營手法恰當，同時也負責處理針對會員旅行代理商的投訴。會員旅行代理商如違反議會的規定，會受到紀律處分。

當局根據《旅行代理商條例》的規定，設立了旅遊業賠償基金。假如外遊旅行代理商沒有履行責任，基金可為參加外遊旅行團的人士，提供最高相當於所付團費九成的特惠賠償。年內，有三家旅行代理商沒有履行責任，受影響的旅客約 455 人，涉及的特惠賠償合共約 96 萬元。

旅遊業賠償基金又為參加香港旅行代理商安排或舉辦的外遊活動時遭逢意外傷亡的人士，提供緊急經濟援助。二零零七年，這類意外共有七宗，至今仍沒有旅客就有關意外事件申請經濟援助。

議會在二零零二年十一月一日設立一套培訓及核證制度，以確保導遊的服務質素。自二零零四年七月一日起，所有由旅行代理商指派接待訪港旅客的導遊，都必須持有導遊證。

### 誠信旅遊

政府着重推廣誠信旅遊，以保障旅客的消費權益。政府與議會、旅發局及消費者委員會緊密合作，加強執法、檢討保障消費者的法例、加強對業界的規管、推廣優質旅遊產品，以及宣傳精明消費。

議會在六月推出新的“內地入境旅行團購物退款保障計劃”，根據這項計劃，旅客在議會登記店鋪購物後如有不滿，可在六個月內要求退款。此外，議會也規定營辦內地訪港旅行團的旅行代理商必須向議會登記行程表，以便更有效地進行監察。

二零零七年，旅發局推出“優質誠信香港遊”計劃，強調高品質的訪港行程，而且沒有指定的購物、自費活動或附加費用。這項計劃深受內地旅客歡迎，現已推展至內地九個城市。

消委會在九月推出專為內地旅客而設計的資訊網站，提供有關香港流行消費品和多種服務的資訊，幫助他們在香港精明消費。

政府正在檢討《商品說明條例》，以加強保障消費者，以免他們因誤導性的產品資訊和不良營商手法而蒙受損失。《商品說明 (修訂) 條例草案》將於二零零八年年初提交立法會。

### 網址

旅遊事務署：[www.tourism.gov.hk](http://www.tourism.gov.hk)

香港旅遊發展局：[www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com)