

第十五章

旅遊和旅遊業

香港旅遊業在二零零九年繼續發展。
兩個大型項目——啟德新郵輪碼頭和
香港迪士尼樂園擴建——已經動工。挪亞方舟
和“1881”(位於尖沙咀的前水警總部)已相繼
落成。至於一向深受旅客歡迎的景點，
如著名的海洋公園和昂坪360，
均注入新元素，增加吸引力。政府更成立
“盛事基金”，資助舉辦大型文化、藝術和
體育盛事，進一步為香港增添姿彩和活力。

二零零九年對香港旅遊業來說是充滿挑戰的一年。在全球經濟下滑及人類豬型流感的影響下，二零零九年上半年的訪港旅客按年下跌了3.4%。然而，香港旅遊業在逆境自強不息，隨着外圍經濟好轉及人類豬型流感的影響日漸淡化，旅遊業在二零零九年下半年有所改善。訪港旅客人數自八月開始止跌回升，二零零九年的整體訪港旅客達2 959萬人次，較二零零八年輕微增長0.3%。

內地繼續是本港最大的客源市場，年內訪港旅客達1 796萬人次，按年增長6.5%。雖然長途客源市場如美洲(-6.9%)、歐洲(-5.9%)、非洲(-13.2%)及大洋洲(-7.2%)均錄得跌幅，但新興客源市場如俄羅斯(+15.7%)、印度(+4.6%)及中東(+2.0%)則表現良好。來自俄羅斯的旅客人次自二零零九年七月一日實施免簽證安排後，錄得54.2%的升幅。

主要旅遊發展

政府在持續拓展家庭和商務旅遊的同時，主力發展四個範疇——會展旅遊(會議展覽及獎勵旅遊)、郵輪旅遊、舉辦盛事和綠色旅遊。

會展旅遊

香港既是環球金融中心及亞太區航運樞紐，也是通往內地的門戶，加上擁有世界級會展設施和多姿多彩的旅遊體驗，故此實在是舉辦會展活動的首選城市。二零零九年四月，香港會議展覽中心的中庭通道完成擴建，使展覽場地總面積增加42%。

二零零九年，香港主辦的會展旅遊活動，吸引約116萬名過夜旅客。年內舉辦的大型會展旅遊活動，包括2009亞洲國際航空展覽會暨論壇、2009亞太地區電影博覽會、中外貨代物流企業洽談會、國際銀行營運研討會(以及世界衛生組織西太平洋會議，當中不少活動更是首次在亞洲舉行。

財政司司長在二零零八至零九年度財政預算案中預留 1.5 億元，分五年用作推廣會展旅遊。香港旅遊發展局已成立“香港會議及展覽拓展部”，為在港舉行的會展活動提供一站式專業支援、加強宣傳香港工作，從而吸引更多會展項目來港舉行。該部自成立以來，已為 1 090 項會展活動提供支援。

郵輪旅遊

政府正全速推展啟德新郵輪碼頭項目。工程在十二月展開，首個泊位將在二零一三年年中開始運作。政府與郵輪業諮詢委員會也會繼續就發展郵輪航線，推廣郵輪旅遊，以及培訓人才等事宜制訂措施，發展香港成為區內主要的郵輪中心。為加強與毗鄰沿海省份合作和提供利便發展郵輪航線的信息交流平台，旅發局在二零零九年年初推出郵輪旅遊網站“華南郵輪旅遊”。網站提供香港和鄰近沿海省份(包括福建、廣東、廣西和海南)的郵輪停泊設施和旅遊景點資訊，利便郵輪公司發展郵輪航線和陸上行程。

中央政府在四月宣布一項新措施，容許內地旅行團乘坐以香港為母港的郵輪赴台灣旅遊。首次航程在八月二日啓航。為配合這項措施，本港陸續推出新郵輪產品，以鞏固香港作為區內主要郵輪中心的地位。

舉辦盛事

舉辦盛事可豐富旅客的體驗，並為香港增添姿彩和活力。香港每年均舉辦多項大型盛事，包括“國際七人欖球賽”和“香港馬拉松”。年內，香港更成功主辦東亞運動會，該段期間訪港旅客超過 110 萬人次，較二零零八年同期上升達 5.7%。為進一步推廣香港作為“亞洲盛事之都”，政府在五月成立總額一億元的“盛事基金”，資助非牟利機構在往後三年籌辦大型文化、藝術和體育盛事。基金在首輪申請中批出六項盛事，其中首項盛事“港樂·星夜·交響曲 2009”於十一月十三日成功舉行，吸引 18 000 人入場，而有些旅客更為參與此盛事而專程來港。

除此以外，旅發局也舉辦多項盛事，吸引旅客訪港。這些盛事包括一年一度的賀歲巡遊匯演、以區內年輕旅客為目標的“香港夏日流行音樂節”，以及於十月三十日至十一月八日舉辦的“香港美酒佳餚巡禮”，後者更被“福布斯”評為全球十大美酒佳餚節日之一。

綠色旅遊

旅發局在十月推出全新的“香港郊野全接觸”推廣活動，透過免費的遠足導賞及特別印製的導賞指南，讓旅客踏足全港最長的遠足徑——麥理浩徑，欣賞香港優美的自然景觀。

香港國家地質公園於十一月三日開幕，向旅客展現香港壯麗的地質和地貌，有助推動綠色旅遊發展。

旅遊基建、設施和產品

香港具有多樣的旅遊景點，是觀光、商務及家庭旅遊，以至消閒及消費旅遊的好去處。

山頂最受觀光人士歡迎，旅客置身其中，可俯覽香港島、九龍半島和迷人的維多利亞港景色。擁有 121 年歷史的山頂纜車，也是香港的特色。

其他熱門景點包括主題樂園、廟宇、文物古蹟、自然地貌和眾多令香港享有“購物天堂”美譽的商店。

海洋公園

海洋公園正全力推展其重新發展計劃，當工程在二零一二年全部完成後，海洋公園將成為一個擁有超過 70 個景點的世界級海洋主題公園。新景點將會分階段推出。二零零九年四月，公園推出全球首個戶外內兼容的展館——“亞洲動物天地”，展示多種亞洲動物，包括四隻來自內地的“小熊猫”；而連接高峰樂園及海濱樂園的全新登山鐵路系統——“海洋列車”——也在同年九月正式啟用。

幻彩詠香江

香港每晚舉行的“幻彩詠香江”節目，已列入健力士世界紀錄，被譽為全球“最大型燈光音樂匯演”。匯演利用維多利亞港兩岸 44 幢建築物的互動燈光及音樂效果，展示維港充滿動感、多姿多彩的一面，深受旅客讚賞。

香港迪士尼樂園

香港迪士尼樂園自二零零五年九月開幕以來，已接待超過 1 900 萬名訪客。二零零八年，樂園增添數個遊樂設施和景點，包括深入人心的“小小世界”等。樂園開幕以來，已贏得 79 個獎項，證明樂園的設施、設計、科技均達世界級水平，而且服務周到，更是極受歡迎的闔家旅遊地點。

二零零九年，政府與華特迪士尼公司就香港迪士尼樂園擴建計劃達成協議。擴建工程將分階段在二零一四年年中前完成。樂園會增加三個主題園區，提供超過 30 項新遊樂設施，令總數增至超過 100 項。

濕地公園

香港濕地公園是世界級綠色旅遊景點，坐落新界西北部，是多類野生生物的棲息地，包括雀鳥、蜻蜓、兩棲動物、哺乳動物、爬蟲類動物、蝴蝶及魚類。公園包括 60 公頃的人造濕地，並建有展覽廊、訪客中心、放映室及其他設施，展現濕地對生物多樣化、人類文化和環境保育的重要性。年內，公園吸引超過 44 萬名遊客參觀。

十月，2 041 名學生和市民在香港濕地公園的“觀鳥節”活動中合力繪畫了一幅以“鳥類與濕地”為主題的畫作。該畫作在同月獲列入健力士世界紀錄，確認為全世界最長的集體繪畫。

昂坪 360

昂坪 360 纜車旅程歷時 25 分鐘，沿途山光水色，美不勝收。纜車從東涌出發，以位於大嶼山山巔，極富佛教色彩的昂坪市集為終點。乘坐纜車的旅客，還可順道暢遊大嶼山其他著名景點，例如天壇大佛（俗稱大佛）、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。昂坪 360 在二零零九年推出嶄新的“水晶車”，大受歡迎。“水晶車”車廂底部以全幅玻璃製成，視野無阻，為旅客帶來新穎而刺激的體驗。

陸續開展的項目

政府致力在各旅遊區進行多項改善及美化工程。昂坪園景廣場的工程預計於二零一零年年中完成，屆時會把昂坪市集與寶蓮禪寺及天壇大佛連接起來。

政府正籌劃在鯉魚門海旁興建海濱長廊，以及供觀光船隻使用的公眾泊岸設施。鯉魚門為昔日的漁村，素以海鮮美食聞名，深受本地和海外旅客歡迎。

另外一個處於籌劃階段的項目，是在尖沙咀天星碼頭對出的海濱地段興建露天廣場。建議中的廣場可把附近的景點、文化設施和活動中心連繫起來，加上具有臨近維港的優勢，未來的廣場將成為香港另一個主要景點和地標。當局正為露天廣場舉辦公開設計比賽，勝出的設計將用作興建廣場。

此外，政府打算在香港仔海濱長廊兩岸及鴨脷洲大街進行改善工程，保存香港仔傳統漁村特色和增建旅遊設施，從而提升香港仔的旅遊吸引力。

香港旅遊發展局

旅發局是政府資助的法定機構，專責在世界各地進行市場推廣活動，宣傳香港為首選的旅遊勝地，其理事會由 20 名旅遊業相關界別代表及社會人士組成。旅發局通過香港總辦事處、世界各地的 15 個辦事處，以及設於五個城市的代辦事處進行各項工作。

資訊網絡

旅發局在香港市區設有兩個旅客諮詢中心，分別位於山頂和尖沙咀，並在香港國際機場和羅湖邊境通道設置了旅客諮詢櫃位。此外，為了推動旅客更深入探索香港，旅發局在十月委任了首批 30 名香港市民，以“老友記”身分，在旅客諮詢中心內義務向旅客介紹本地生活文化特色，以及提供旅遊建議。

旅發局的網站 www.discoverhongkong.com 設有 20 個不同版本，有多種語言可供選擇，每月瀏覽頁次超過 3 000 萬。除了定期優化網站的內容外，旅發局也透過不同的電子渠道宣傳香港，包括網上社交媒體（例如討論區）、流動電話等。旅發局在五月推出 iPhone 互動程式“HK720°”，提供虛擬觀光之旅，讓旅客猶如置身香港的著名景點，飽覽全方位景色。

市場推廣

旅發局在全球多個主要客源市場進行推廣。旅發局以“香港美酒佳餚年”作為二零零九年主題，除了圍繞這個主題舉辦重點盛事外，也製作了一系列新飲食指南，讓旅客可以親身體驗香港多元化的美酒佳餚。此外，旅發局也建立了一個設有互動功能的專題網站，作為推廣“香港美酒佳餚年”的主要平台，提供全面的飲食資訊，包括中式美食與葡萄酒的配對參考，以及極具吸引力的餐飲優惠。

服務質素

優質旅遊服務

旅發局推出“優質旅遊服務計劃”，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，並推動了業內人士提高服務水平。截至二零零九年年底，已有超過 1 300 家零售、餐飲商戶和旅客住宿設施，合共逾 7 100 間店鋪，取得優質旅遊服務計劃的認證。

誠信旅遊

政府與旅遊業界和相關團體緊密合作，致力推廣誠信旅遊。為打擊貨品虛假陳述或誤導價格的不良銷售行為，政府於二零零八年修訂《商品說明條例》，警方和海關已加強巡查和對違法者採取行動，以保障消費者的權益。此外，旅遊業議會也推出“內地入境團(登記店鋪)購物退款保障計劃”，內地入境旅行團旅客在登記店鋪購物後，如對貨品不滿，只要有關貨品沒有損壞或因使用而導致損耗，旅客可在 180 日內退貨並要求全數退款。

旅發局已在二零零六年推出“優質誠信香港遊”。這些旅行團不會強制團友參加自費行程，沒有定點購物活動，也不會收取附加費。截至二零零九年年底，旅發局已在內地 18 個城市設立 32 個專櫃，並開設兩個旅遊入門網站，以便在內地推廣“優質誠信香港遊”。

好客之道推廣措施

好客文化對旅遊業持續發展至為重要。年內，政府繼續推行“好客文化遍香江”活動，以進一步提倡好客文化。其中一個主要活動是香港青年大使計劃，旨在向年青人灌輸殷勤有禮的待客之道，至今已有超過 1 700 名青年人參加，共提供超逾 130 000 小時的服務。

此外，旅遊事務署也和旅遊代理商、食肆及零售業界攜手合作，籌辦一系列活動，以提升服務質素及顧客服務。

方便旅客入境

香港是全球最便利旅客入境的城市之一。約有 170 個國家和地區的旅客可以免簽證訪港 7 至 180 天。

內地當局在二零零三年推行的“個人遊”計劃廣受歡迎。這項計劃容許內地 49 個城市的居民以個人身分而無須隨旅行團訪港。二零零九年，以“個人遊”方式訪港的內地訪客人次逾 1 059 萬，佔內地旅客總人次約 60%。

年內，內地當局擴大並落實了三項便利深圳居民訪港的新安排。合資格深圳非戶籍居民獲准以團隊方式訪港的措施，在二月擴展至包括他們的近親。為深圳戶籍居民辦理一年內多次赴港“個人遊”簽注的措施，在四月一日落實；而為常居深圳的非廣東省戶籍居民在深圳(即無須返回戶籍所在地)辦理赴港“個人遊”簽注的措施，也於十二月十五日實施。

便利澳門和台灣居民入境的措施也相繼推出。自二月十六日起，澳門永久居民在香港逗留的期限已由 14 天延長至 180 天。自一月一日起，台灣居民可無限次申請訪港“網上快證”，而“網上快證”及多次入境許可證持有人的在港逗留期限也由 14 天延長至 30 天。從四月二十七日起，持《台灣居民來往大陸通行證》(俗稱“台胞證”)的台灣居民可無須同時持有內地入出境簽注便可訪港並停留七日。

旅客保障

旅行代理商必須向政府申領牌照方可經營《旅行代理商條例》所訂明的業務。旅行代理商也必須是香港旅遊業議會的會員，並遵守其執業守則。議會負責處理針對旅行代理商的投訴，並對違反議會規則的旅行代理商作出懲處。截至年底，持牌旅行代理商共有 1 493 家。

旅遊業賠償基金為因旅行代理商倒閉而蒙受損失的外遊旅客提供特惠賠償。最高賠償金額為所付團費的九成。年內，共有兩名旅客因一家旅行代理商倒閉而獲支付約 16,000 元的特惠賠償。

旅遊業賠償基金為外遊人士在參加旅行代理商安排的活動時，因意外引致傷亡，提供緊急經濟援助。年內並沒有這類個案。

旅行代理商必須指派持有導遊證的導遊接待訪港旅客。截至年底，本港共有 6 770 名持證導遊。

旅遊合作

內地

旅遊事務署與內地旅遊當局保持密切聯繫。年內，香港與泛珠三角地區的旅遊部門和組織簽署了數項旅遊合作協議。

澳門

香港與澳門於二月召開第二次年度交流會議討論旅遊事項，例如聯合推廣“一程多站”旅遊路線，為有可能牽涉港澳兩地的旅遊事故建立溝通機制，以及推廣誠信旅遊。

《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》

多項在《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》框架下的進一步開放措施於五月宣布，包括允許香港永久性居民中的中國公民取得內地出境旅遊領隊資格，以及內地遊客參加團體遊可以過境方式在香港停留不超過七天，以便發展港台“一程多站”旅遊路線。

國際層面的旅遊合作

二零零九年為“香港日本觀光交流年”，港日兩地就促進雙邊旅遊及文化交流加強了相關的宣傳工作。政府也於年內與澳大利亞、匈牙利、意大利及新西蘭簽署協議，推廣與葡萄酒相關的貿易及旅遊。

網址

旅遊事務署：www.tourism.gov.hk

香港旅遊發展局：www.discoverhongkong.com

香港會議及展覽拓展部：www.mehongkong.com