

第十五章

旅遊和旅遊業

二零一零年香港旅遊業表現出色，訪港旅客人數創出新高，共有超過 3 600 萬名旅客到來感受香港多姿多彩的魅力。香港迪士尼樂園和海洋公園的擴展工程，以及啟德新郵輪碼頭的工程正如火如荼進行。為進一步提升香港作為亞洲國際都會的地位，政府正從多方面檢討旅遊業。

香港旅遊業受惠於全球經濟復蘇，在二零一零年蓬勃發展。二零一零年訪港旅客數字較二零零九年上升 21.8%，達 3 603 萬的歷史新高。這亦是有紀錄以來訪港旅客數字首次超越 3 000 萬的水平。

內地繼續是本港最大的旅客來源市場，二零一零年內地旅客達 2 268 萬人次，按年增長 26.3%。同時，長途 (+10.5%) 及短途 (+17.1%) 客源市場均錄得可觀升幅。新興客源市場如俄羅斯 (+102%)、印度 (+44.8%) 及中東 (+20.7%) 表現持續良好。

主要旅遊發展

政府在持續發展家庭和商務旅遊的同時，也主力發展另外四個範疇——會展旅遊、郵輪旅遊、舉辦盛事和綠色旅遊。

會展旅遊

香港是環球金融中心及亞太區航空樞紐，也是通往內地的門戶，加上擁有世界級會展設施，而且為旅客提供多姿多彩的旅遊體驗，故此是首選的會展旅遊目的地。政府已預留 1.5 億元用作推廣會展旅遊，為期五年。香港旅遊發展局亦已成立“香港會議及展覽拓展部”，為會展活動主辦機構提供一站式專業支援服務和加強宣傳工作，以吸引更多會展項目來港舉行。

在政府、會議展覽拓展部和會展旅遊業界共同努力下，年內共有 143 萬名過夜會展旅客訪港，較二零零九年上升 22.8%。二零一零年，香港再次獲會展旅遊業界刊物評選為“全球最佳商務城市”。年內在港舉辦的大型會展項目，包括亞洲國際水果蔬菜展覽會、亞洲殯儀博覽、亞洲海鮮展、亞洲智能卡工業展、亞太地區電影博覽會、專業視聽與系統集成展會、亞洲移動通訊大會、第二十七屆國際神經精神藥物聯盟大會等。同時，香港在二零一零年成功奪得多項大型會展項目的主辦權，包括二零

—一年亞洲電腦圖像與互動科技研討會議及展覽、Vitafoods Asia 2011 食品展會、二零一二年國際青年商會亞太大會及二零一二年世界牙科聯盟年會。

郵輪旅遊

啟德新郵輪碼頭項目正全速進行。碼頭工程已於二零零九年十一月展開，首個泊位和碼頭大樓預計在二零一三年年中啓用。政府與郵輪業諮詢委員會亦會繼續推展有關發展郵輪航線、推廣郵輪旅遊和培訓人才等方面的工作，以發展香港成為區內具領導地位的郵輪樞紐。

旅發局亦會繼續宣傳香港作為必到的郵輪目的地，並透過參與各個郵輪業的會議，加強宣傳這個信息。

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。每年均有多項廣受歡迎的大型盛事在港舉行，例如“國際七人欖球賽”和“香港馬拉松”。為進一步推廣香港作為亞洲盛事之都，政府在二零零九年設立了總額一億元的“盛事基金”，資助非牟利機構在往後三年籌辦大型藝術、文化和體育盛事。基金至今共資助了 13 項盛事，涉及的資助總額為 4,500 萬元。這些盛事均具相當規模，當中包括國際龍舟賽事及嘉年華、多媒體藝術展及國際網球精英賽，估計可吸引約 58 萬人參加。截至二零一零年年底，共有七項盛事順利舉行，合共吸引 34 萬人參與，當中包括 78 000 名旅客。

除此以外，旅發局亦舉辦多項盛事，吸引旅客訪港。這些盛事包括在二月舉辦的周年賀歲巡遊匯演、於五月推出串連四個中式節慶的香港傳統文化滙、七月及八月期間的香港夏日盛會、十月的香港萬聖狂歡月、在十月二十八日至三十一日舉行的香港美酒佳餚巡禮，以及年底壓軸的香港繽紛冬日節和除夕倒數詠香江。

綠色旅遊

旅發局在十一月再度舉辦“香港郊野全接觸”，透過免費的遠足導賞及載有麥理浩徑沿途優美景點照片的導賞指南，鼓勵旅客踏足這條全港最長的遠足徑，欣賞香港的怡人自然景觀。

旅遊基建、設施和產品

香港的旅遊景點十分多樣化，老幼咸宜，是觀光、尋求美食、家庭旅遊、商務旅遊，以至消閒及消費旅遊的好去處。

山頂是一個最受歡迎的景點，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。

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

海洋公園正全力落實重新發展計劃，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。其中一個新景點“夢幻水都”將於二零一一年年初落成，設施包括一座亞洲最大規模之一的水族館及一家海底餐廳。

另外，全新的“中華鱘館——長江足跡”已於二零一零年六月開幕，展示存活於恐龍時代的中華鱘及其他來自長江的珍貴魚類。

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 2 500 萬名訪客。樂園開幕以來，已贏得接近 130 個獎項，以表揚樂園為亞洲其中一個最受歡迎及最佳主題度假區。

香港迪士尼樂園的擴建工程預計在二零一三年前分階段完成。樂園會增加三個新主題園區，令遊樂設施的總數增至超過 100 項。

濕地公園

香港濕地公園是世界級的生態旅遊設施，亦是多類野生生物的棲息地，包括鳥類、蜻蜓、兩棲類動物、哺乳類動物、爬蟲類動物、蝴蝶及魚類。公園有佔地 60 公頃的人造濕地、展覽廊、訪客中心及放映室等設施，展現濕地對生物多樣化、人類文化和環境保育的重要性。

“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。纜車以東涌為起點，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、昂坪廣場、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”於九月獲得亞太旅遊協會頒發環境保護金獎。

昂坪廣場

昂坪廣場於八月開幕，佔地約 1.5 公頃。廣場由四個主要部分組成，包括：

- 新牌樓（建於廣場入口的地標，採用清代北式建築設計）；
- 地壇（位於寶蓮禪寺及天壇大佛前方，偶爾有宗教儀式舉行）；

- 菩提路 (由新牌樓通往地壇的中央行人路，兩旁置有宗教石像及蓮花燈)；以及
- 中式亭園。

廣場的建築風格以濃郁的佛教色彩為主調，與昂坪的宗教氛圍融為一體。廣場連接寶蓮禪寺、天壇大佛、昂坪 360 纜車、昂坪市集及心經簡林，加強各景點之間的聯繫，使旅客可一氣呵成遊覽昂坪這個匯集宗教氛圍及自然風景的旅遊勝地。

陸續開展的項目

政府正籌劃改善和美化全港多個傳統旅遊點，包括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。鯉魚門昔日為漁村，素以海鮮美食聞名，深受本地和海外旅客歡迎。

此外，政府亦籌劃改善香港仔灣兩岸的海濱長廊及鴨脷洲大街和附近街道，藉以凸顯香港仔獨有的傳統漁村特色，提升該區的整體外觀和旅遊設施，從而加強香港仔的旅遊吸引力。

另一個處於籌劃階段的項目，是在尖沙咀天星碼頭對出地段興建露天廣場，藉以把附近的景點、文化設施和活動中心連繫起來。

香港旅遊發展局

香港旅遊發展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 名旅遊業相關界別及社會人士組成。旅發局通過香港總辦事處、設於世界各地的 15 個辦事處，以及七個市場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。

為了令旅客可更深入探索香港，旅發局於二零零九年推出“老友記”計劃。該計劃十分成功，獲得市民及旅客的踴躍支持。參與計劃的義工以“老友記”身分，在旅客諮詢中心內向旅客提供協助。

旅發局的網站 www.discoverhongkong.com 設有 20 種語言可供選擇，每月瀏覽人次超過 450 萬，網站的內容不斷更新和強化。旅發局亦透過網上討論區、社交網站、網上影片分享、網誌等途徑，推出多項網上宣傳活動。此外，隨着智能手機愈趨普及，旅發局亦設計了適用於手機的旅遊指南及應用程式，例如“香港味“香港情——粥、粉、麵、飯”；而“香港 720°”亦已新增簡體中文版本，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。此外，又開發多種與傳統節慶有關的手機遊戲，藉此進行推廣。與此同時，旅發局亦與全港最大的 WiFi 服務供應商電訊盈科合作，讓旅客可以免費使用 WiFi 服務，瀏覽旅發局網頁及下載手機應用程式。

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“2010 香港節慶年”作為全年主題，推出多項與不同節慶相關的活動。此外，旅發局也為“香港節慶年”建立了一個設有互動功能的專題網站，作為在節慶時推廣香港的主要平台。

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、旅客住宿設施和髮型屋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。截至二零一零年年底，已有超過 1 330 家本地商戶，合共逾 7 400 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及其他誤導性銷售行為，政府於二零零八年修訂《商品說明條例》後，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。香港旅遊業議會定期巡查旅行團及登記店鋪，並推行“內地入境團(登記店鋪)購物退款保障計劃”。按照計劃，內地來港團客於購物後 180 天內，如對貨品不滿意，只要有關貨品沒有損壞，便可要求退貨及退款。

旅議會成立了“檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組”，檢視內地來港團的接待安排以及對現行規管提出改善建議。專責小組於二零一零年十月發表報告，建議十項措施以加強旅議會現行規管制度、提升旅議會懲處制度的透明度、釐清接待旅行團各方的責任和權利，以及提高旅客的消費權益意識。有關措施將於二零一一年二月一日生效。

旅發局於二零零六年在內地推出“優質誠信香港遊”。這些旅行團保證不會強制團友參加自費活動，在行程中沒有定點購物，也不會收取附加費。

旅發局於二零一零年加強推廣有關行程，截至年底，已透過 32 個專櫃及 52 個旅遊入門網站，在 27 個內地城市推廣“優質誠信香港遊”。

好客之道推廣措施

優良的好客文化，對旅遊業持續發展至為重要。政府推行香港青年大使計劃，目的在向年青人灌輸殷勤有禮的待客之道，並在學校及社區推展好客文化，至今已有超過 2 000 名青年人參加，共提供大約 16 萬小時的服務。

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。

內地當局推行的“個人遊”計劃日益受到歡迎。這項計劃容許 49 個指定內地城市的居民以個人身分訪港，無須參加旅行團。年內以“個人遊”方式訪港的內地訪客人次逾 1 424 萬，佔內地旅客總人次約 63%。

為深圳戶籍居民辦理一年內多次赴港“個人遊”簽注等新安排廣受歡迎。此外，為常住深圳的非廣東省戶籍居民在深圳辦理赴港“個人遊”簽注的措施的適用範圍亦於十二月擴展至包括大部分在深圳受聘的有關居民（即有關居民無須返回戶籍所在地申請簽注）。

旅客保障

旅行代理商須向政府領取牌照，方可經營《旅行代理商條例》所訂明的外遊旅行及到港旅行業務。旅行代理商亦必須為旅議會會員，並遵守其作業守則。旅議會負責處理旅客對旅行代理商的投訴，並向違反守則的旅行代理商作出懲處。截至年底，本港共有 1 555 家持牌旅行代理商。

旅遊業賠償基金為外遊旅客在旅行代理商倒閉時提供最高相等於團費九成損失的特惠賠償。年內，共有 177 名受影響旅客因一家旅行代理商倒閉而獲支付共 117,000 元的特惠賠償。

旅遊業賠償基金亦為在參加旅行代理商安排的活動途中意外傷亡的外遊旅客提供緊急經濟援助。

旅行代理商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 6 226 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，並定期舉行會議就共同關注的事宜交流，例如業界規管、聯合推廣以及旅遊業的健康發展。

澳門

香港與澳門於五月召開第三次年度交流會議，討論的旅遊事項包括在不同客源市場聯合開發和推廣“一程多站”旅遊路線。

《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》

《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》補充協議七（《安排》）框架下的進一步開放措施於五月宣布，當中包括允許在北京市和上海市設立的香港獨資或合資旅行社，申請試點經營北京市和上海市（戶籍居民）前往香港及澳門的團隊旅遊業務。

國際層面的旅遊合作

二零一零年二月，聯合國世界旅遊組織秘書長塔勒布·瑞法依博士訪問香港。在港期間，瑞法依博士參觀了本港主要旅遊景點並與行政長官會面。是次到訪既提升香港作為國際旅遊目的地的地位，更促進香港與聯合國世界旅遊組織的交流。

在二零一零年，香港與葡萄牙、智利、法國的波爾多及勃根地、美國的俄勒岡州及華盛頓州以及意大利的威尼托地區簽署推廣與葡萄酒相關旅遊活動的協議。

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