

第十五章

旅游和旅游业

旅游业在二零一一年年的发展令人鼓舞，
有接近 4 200 万名旅客访港。
海洋公园和香港迪士尼乐园的新景点
相继揭幕，令香港的旅游业更添姿彩。
政府并宣布成立一个法定独立机构
规管旅游业。

二零一一年香港旅游业表现突出，访港旅客数字较二零一零年上升 16.4%，达 4 192 万的历史新高。

内地继续是本港最大的旅客来源市场，二零一一年内地旅客达 2 810 万人次，按年增长 23.9%。一些长途地区市场如俄罗斯 (+51.5%) 和南美 (+17.7%)，以及邻近地区如南韩 (+14.6%) 的旅客人数亦录得显著升幅。

主要旅游发展

政府在持续发展家庭和商务旅游的同时，也主力发展另外四个范畴——会展旅游、邮轮旅游、举办盛事和绿色旅游。

会展旅游

香港拥有世界级会展设施及多元化的旅游景点，是首选的会展旅游目的地。政府已预留 1.5 亿元用作推广会展旅游，为期五年。香港旅游发展局在二零零八年成立的“香港会议及展览拓展部”专责推行有关措施。

二零一一年，共有 156 万名过夜会展旅客访港，较二零一零年上升 9.3%。自二零零九年起，香港已连续三年获会展旅游业界刊物评选为“全球最佳商务城市”。香港是多个世界大型贸易展览的主办城市，例如香港秋季电子产品展、香港礼品及赠品展，以及香港钟表展。

年内在港举办的其他大型会展项目，包括心律医学会议 (CardioRhythm)、综合科学会议 (Combined Scientific Meeting)、第二十八届国际健康照护品质协会国际会议、葡萄酒行业峰会 (Winefuture Conference)、亚洲国际航空展览会暨论坛、亚洲智能卡工业展、亚洲营养食品展、亚洲电脑图像与互动科技研讨会议及展览，以及亚洲移动通讯大会。

香港亦在二零一一年成功夺得多项大型会展项目的主办权，包括二零一二年亚洲游乐设施博览会、第六届亚太区心律协会科学会议 (Sixth Asia Pacific Heart Rhythm Society Scientific Session) 及心律医学会议 2013 (CardioRhythm 2013)、现代社会解忧国际会议 2014 (International Conference on Grief and Bereavement in Contemporary Society 2014) 及亚洲冷冻食品展 2012。

邮轮旅游

启德新邮轮码头项目正全速进行。码头工程已于二零零九年十一月展开，码头大楼和首个泊位预计在二零一三年年中启用。第二个泊位预计在二零一四年完成。

旅发局会继续推广香港作为区内必到的邮轮目的地。

举办盛事

举办盛事可丰富旅客的体验，并为香港增添姿彩和活力。每年均有多项广受欢迎的大型盛事在港举行，例如“国际七人榄球赛”和“香港马拉松”。为进一步推广香港作为亚洲盛事之都，政府在二零零九年五月设立了总额一亿元的“盛事基金”，资助非牟利机构在往后三年筹办大型艺术、文化和体育盛事。基金自成立以来，共资助了 16 项盛事。

除此以外，旅发局亦举办多项盛事，吸引旅客访港。这些盛事包括在二月举办的农历新年花车巡游汇演、于五月推出串连四个中式节庆的香港传统文化汇、六月至八月期间的香港夏日盛会，当中包括六月举行的龙舟嘉年华，九月的香港中秋节、十月的香港万圣狂欢月、在十月二十七日至三十日举行的香港美酒佳肴巡礼，为十一月举行的美酒佳肴月揭开序幕，以及于十二月压轴登场的香港缤纷冬日节和除夕倒数咏香江。

绿色旅游

旅发局在十一月第三年举办“香港郊野全接触”，提供免费的远足导赏活动，让旅客可踏足全港最长的远足径——麦理浩径的不同路段和各区的远足路径，更可探索各具风情的小岛，以及中国香港世界地质公园的优美景观。旅客并获赠这些优美景点的照片和导赏指南，留为纪念。

旅游基建、设施和产品

香港的旅游景点十分多样化，老幼咸宜，是观光、寻求美食、家庭旅游、商务旅游，以至消闲及消费旅游的好去处。

山顶是其中一个最受欢迎的景点，旅客置身其中，可俯览香港岛、九龙半岛和迷人的维多利亚港景色。

其他热门景点包括主题乐园、庙宇、文物古迹、自然地貌和令香港享有“购物天堂”美誉的各式商店。

海洋公园

海洋公园的重新发展接近完成。多个新景点，包括“梦幻水都”（拥有亚洲其中一个最大型的水族馆）、“热带雨林天地”（设有可容纳超过70种热带地区动物的人工栖息地），以及“动感天地”（包罗刺激的全新机动游戏）已于二零一一年落成。最后一个新主题区——“冰极天地”亦订于二零一二年年中开幕。

幻彩咏香江

香港每晚举行的“幻彩咏香江”节目，已列入健力士世界纪录，被誉为全球“最大型灯光音乐汇演”。汇演利用维多利亚港两岸44幢建筑物的互动灯光及音乐效果，展示维港多姿多彩的一面，深受旅客赞赏。

香港迪士尼乐园

香港迪士尼乐园自二零零五年九月开幕以来，已接待超过3100万名访客，并赢得超过190个奖项，以表扬乐园在各方面取得的佳绩，是亚洲其中一个最受欢迎及最佳主题度假区。

香港迪士尼乐园的扩建工程正按计划进行。扩建工程包括了三个新主题园区。第一个新主题园区“反斗奇兵大本营”已于二零一一年十一月开幕。“灰熊山谷”及“迷离庄园”亦将分别于二零一二年及二零一三年落成。

湿地公园

香港湿地公园是世界级的生态旅游设施，亦是多类野生生物的栖息地，包括鸟类、蜻蜓、两栖类动物、哺乳类动物、爬虫类动物、蝴蝶及鱼类。公园有占地60公顷的人造湿地、展览廊、访客中心及放映室等设施，展现湿地对生物多样化、人类文化和环境保育的重要性。

“昂坪360”

“昂坪360”缆车旅程历时25分钟，沿途山光水色，美不胜收。缆车以东涌为起点，终点位于大屿山山巅，极富佛教色彩的昂坪市集。乘坐缆车的旅客，还可顺道畅游大屿山其他著名景点，例如天坛大佛（俗称大佛）、宝莲禅寺、昂坪广场、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。

香港旅游发展局

旅发局是政府资助的法定机构，专责在世界各地进行市场推广活动，宣传香港为首选的旅游胜地，其理事会由20名旅游业相关界别及社会人士组成。旅发局通过香港总办事处、设于世界各地的16个办事处，以及五个客源市场的地区代办进行各项工作。

资讯网络

旅发局在香港设有四个旅客咨询服务中心，分别位于太平山顶、尖沙咀、香港国际机场及罗湖口岸。

为了让旅客更深入探索香港，旅发局于二零零九年推出“老友记”计划，甚受欢迎。

旅发局的网站 (www.discoverhongkong.com) 设有 20 种语言可供选择，每月浏览人次超过 450 万。旅发局亦借助手机应用程序和网上社交媒体，宣传香港多不胜数的旅游景点及盛事。

市场推广

旅发局在全球多个主要客源市场进行推广，以“香港——亚洲国际都会”作为二零一一年全年主题，凸显香港的主要特质，展示动感活力、中西文化荟萃、时尚触觉和大都会魅力。

服务质素

优质旅游服务

旅发局推出“优质旅游服务计划”，鼓励零售店铺、食肆、旅客住宿设施和发型屋提供高质素的顾客服务。计划得到业界广泛支持，并推动了业内人士提高服务水平。截至二零一一年年底，已有多达 1 300 家本地商户，合共逾 7 500 间店铺，取得优质旅游服务计划的认证。

诚信旅游

政府与旅游业界和相关团体紧密合作，致力推广诚信旅游。为打击货品虚假陈述及其他误导性销售行为，政府于二零零八年修订《商品说明条例》。之后，香港警务处和香港海关已加强巡查和对违法者采取行动，以保障消费者的权益。香港旅游议会定期巡查旅行团及登记店铺，并推行“内地入境团(登记店铺)购物退款保障计划”。按照计划，内地来港团旅客于购物后 180 天内，如对货品不满意，只要有关货品没有损坏，便可要求退货及退款。

政府与旅游业议会合作，于二零一一年二月推出十项措施，加强规管内地来港团的接待安排。措施包括与国家旅游局共同发布合同要点，规范内地组团社与香港地接社签署合同时所必须包含的主要内容。政府亦透过国家旅游局发布旅客须知，以提高内地旅客在香港旅游期间的消费权益意识。

旅发局于二零零六年在内地推出“优质诚信香港游”。这些旅行团保证不会强制团员参加自费活动，在行程中没有定点购物，也不会收取附加费。截至二零一一年年底，旅发局已在内地 27 个城市设立 32 个专柜，并透过 52 个旅游入门网站推广“优质诚信香港游”。

好客之道推广措施

优良的好客文化，对旅游业持续发展至为重要。政府推行香港青年大使计划，目的在向年青人灌输殷勤有礼的待客之道，并在学校及社区推展好客文化，至今已有超过 2 200 名青年人参加，共提供大约 18 万小时的服务。

方便旅客入境

香港是全球最便利旅客入境的城市之一。约有 170 个国家和地区的旅客可以免签证访港 7 至 180 天。

内地当局推行的“个人游”计划容许 49 个指定内地城市的居民以个人身分访港，无须参加旅行团。二零一一年年内以“个人游”方式访港的内地访客人次逾 1 834 万，占内地旅客总人次约 65%。

为深圳户籍居民办理一年内多次赴港“个人游”签注的安排广受欢迎。二零一一年，共有 617 万名深圳访港旅客使用此签注来港旅游。

旅客保障

旅行代理商必须向政府领取牌照，方可经营《旅行代理商条例》所订明的旅行业务。旅行代理商亦必须为旅游业议会会员。旅游业议会负责处理旅客对旅行代理商的投诉，并向违反旅游业议会守则的旅行代理商作出惩处。截至二零一一年年底，本港共有 1 606 家持牌旅行代理商。

旅游业赔偿基金为外游旅客在旅行代理商倒闭时提供最高相等于团费九成损失的特惠赔偿。二零一一年年内，共有 566 名受影响旅客因两家旅行代理商倒闭而获支付合共 276,000 元的特惠赔偿。

旅游业赔偿基金亦为在参加旅行代理商安排的活动途中意外伤亡的外游旅客提供紧急经济援助。

旅行代理商须指派持有导游证的导游接待访港旅客。截至二零一一年年底，本港共有 6 278 名持证导游。

香港旅游业的运作和规管架构检讨

为确保旅游业可持续健康发展，政府在二零一一年四月二十九日至七月十五日期间，就旅游业的运作和规管架构进行为期十星期的公众谘询。政府邀请公众和业界就旅游业规管架构、旅行代理商发牌制度及规管导游的改革方案提出意见，并收到共 1 249 份意见书。

政府在考虑收集所得的意见后，在二零一一年十二月宣布成立法定独立机构，负责旅游业的整体规管。政府会继续就制定新规管制度和架构的详细安排，听取公众及业界的意见。

旅游合作

内地

旅游事务署与内地旅游当局保持密切联系，并定期举行会议，就共同关注的事宜交流，例如业界规管、联合推广及旅游业的健康发展。

澳门

香港与澳门于五月召开第三次年度交流会议，讨论的旅游事项包括在不同客源市场联合开发和推广“一程多站”旅游路线。

《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》

《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》补充协议八框架下的进一步开放措施于十二月推出，当中包括优化现有的广东省“144小时便利签证”政策，放宽要求外国旅客组团经香港到广东省时须预报出境口岸的规定。内地有关当局会适时检讨组团人数的规定。

国际层面的旅游合作

香港是亚太区经济合作组织旅游工作小组及亚太旅游协会的成员，亦为联合国世界旅游组织的联系会员。

二零一一年，香港参与在美国三藩市举行的亚太区经济合作组织旅游工作小组会议，以及于韩国庆州举行的世界旅游组织第十九届全体大会。旅发局亦参加了于新德里举行的亚太旅游协会执行理事会及亚太旅游协会理事会会议。

二零一一年，香港与法国的波尔多签署推广与葡萄酒相关旅游活动的补充合作协议，建立更紧密的伙伴关系。

网址

旅游事务署：www.tourism.gov.hk

香港旅游发展局：www.discoverhongkong.com

香港会议及展览拓展部：www.mehongkong.com