

第十五章

旅遊和旅遊業

旅遊業在二零一一年發展令人鼓舞，
有接近 4 200 萬名旅客訪港。
海洋公園和香港迪士尼樂園的新景點
相繼揭幕，令香港的旅遊業更添姿彩。
政府並宣布成立一個法定獨立機構
規管旅遊業。

二零一一年香港旅遊業表現突出，訪港旅客數字較二零一零年上升 16.4%，達 4 192 萬的歷史新高。

內地繼續是本港最大的旅客來源市場，二零一一年內地旅客達 2 810 萬人次，按年增長 23.9%。一些長途地區市場如俄羅斯 (+51.5%) 和南美 (+17.7%)，以及鄰近地區如南韓 (+14.6%) 的旅客人數亦錄得顯著升幅。

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

香港擁有世界級會展設施及多元化的旅遊景點，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。香港旅遊發展局在二零零八年成立的“香港會議及展覽拓展部”專責推行有關措施。

二零一一年，共有 156 萬名過夜會展旅客訪港，較二零一零年上升 9.3%。自二零零九年起，香港已連續三年獲會展旅遊業界刊物評選為“全球最佳商務城市”。香港是多個世界大型貿易展覽的主辦城市，例如香港秋季電子產品展、香港禮品及贈品展，以及香港鐘表展。

年內在港舉辦的其他大型會展項目，包括心律醫學會議 (CardioRhythm)、綜合科學會議 (Combined Scientific Meeting)、第二十八屆國際健康照護品質協會國際會議、葡萄酒行業峯會 (Winefuture Conference)、亞洲國際航空展覽會暨論壇、亞洲智能卡工業展、亞洲營養食品展、亞洲電腦圖像與互動科技研討會及展覽，以及亞洲移動通訊大會。

香港亦在二零一一年成功奪得多項大型會展項目的主辦權，包括二零一二年亞洲遊樂設施博覽會、第六屆亞太區心律協會科學會議 (Sixth Asia Pacific Heart Rhythm Society Scientific Session) 及心律醫學會議 2013 (CardioRhythm 2013)、現代社會解憂國際會議 2014 (International Conference on Grief and Bereavement in Contemporary Society 2014) 及亞洲冷凍食品展 2012。

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，碼頭大樓和首個泊位預計在二零一三年年中啓用。第二個泊位預計在二零一四年完成。

旅發局會繼續推廣香港作為區內必到的郵輪目的地。

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，政府在二零零九年五月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。基金自成立以來，共資助了 16 項盛事。

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農曆新年花車巡遊匯演、於五月推出串連四個中式節慶的香港傳統文化匯、六月至八月期間的香港夏日盛會，當中包括六月舉行的龍舟嘉年華，九月的香港中秋節、十月的香港萬聖狂歡月、在十月二十七日至三十日舉行的香港美酒佳餚巡禮，為十一月舉行的美酒佳餚月揭開序幕，以及於十二月壓軸登場的香港繽紛冬日節和除夕倒數詠香江。

綠色旅遊

旅發局在十一月第三年舉辦“香港郊野全接觸”，提供免費的遠足導賞活動，讓旅客可踏足全港最長的遠足徑——麥理浩徑的不同路段和各區的遠足路徑，更可探索各具風情的小島，以及中國香港世界地質公園的優美景觀。旅客並獲贈這些優美景點的照片和導賞指南，留為紀念。

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。

山頂是其中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、自然地貌和令香港享有“購物天堂”美譽的各式商店。

海洋公園

海洋公園的重新發展接近完成。多個新景點，包括“夢幻水都”(擁有亞洲其中一個最大的水族館)、“熱帶雨林天地”(設有可容納超過 70 種熱帶地區動物的人工棲息地)，以及“動感天地”(包羅刺激的全新機動遊戲)已於二零一一年落成。最後一個新主題區——“冰極天地”亦訂於二零一二年年中開幕。

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 3 100 萬名訪客，並贏得超過 190 個獎項，以表揚樂園在各方面取得的佳績，是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正按計劃進行。擴建工程包括了三個新主題園區。第一個新主題園區“反斗奇兵大本營”已於二零一一年十一月開幕。“灰熊山谷”及“迷離莊園”亦將分別於二零一二年及二零一三年落成。

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，終點位於大嶼山山巔，極富佛教色彩的昂坪市集。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。

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 16 個辦事處，以及五個客源市場的地區代辦進行各項工作。

資訊網絡

旅發局在香港設有四個旅客諮詢服務中心，分別位於太平山頂、尖沙咀、香港國際機場及羅湖口岸。

為了讓旅客更深入探索香港，旅發局於二零零九年推出“老友記”計劃，甚受歡迎。

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。旅發局亦借助手機應用程式和網上社交媒體，宣傳香港多不勝數的旅遊景點及盛事。

市場推廣

旅發局在全球多個主要客源市場進行推廣，以“香港——亞洲國際都會”作為二零一一年全年主題，凸顯香港的主要特質，展示動感活力、中西文化薈萃、時尚觸覺和大都會魅力。

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。截至二零一一年年底，已有多達 1 300 家本地商戶，合共逾 7 500 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》。之後，香港警務處和香港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，內地來港團旅客於購物後 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。

政府與旅遊業議會合作，於二零一一年二月推出十項措施，加強規管內地來港團的接待安排。措施包括與國家旅遊局共同發布合同要點，規範內地組團社與香港地接社簽署合同時所必須包含的主要內容。政府亦透過國家旅遊局發布旅客須知，以提高內地旅客在香港旅遊期間的消費權益意識。

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。截至二零一一年年底，旅發局已在內地 27 個城市設立 32 個專櫃，並透過 52 個旅遊入門網站推廣“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 2 200 名青年人參加，共提供大約 18 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。二零一一年年內以“個人遊”方式訪港的內地訪客人次逾 1 834 萬，佔內地旅客總人次約 65%。

為深圳戶籍居民辦理一年內多次赴港“個人遊”簽注的安排廣受歡迎。二零一一年，共有 617 萬名深圳訪港旅客使用此簽注來港旅遊。

旅客保障

旅行代理商必須向政府領取牌照，方可經營《旅行代理商條例》所訂明的旅行業務。旅行代理商亦必須為旅遊業議會會員。旅遊業議會負責處理旅客對旅行代理商的投訴，並向違反旅遊業議會守則的旅行代理商作出懲處。截至二零一一年年底，本港共有 1 606 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。二零一一年年內，共有 566 名受影響旅客因兩家旅行代理商倒閉而獲支付合共 276,000 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。截至二零一一年年底，本港共有 6 278 名持證導遊。

香港旅遊業的運作和規管架構檢討

為確保旅遊業可持續健康發展，政府在二零一一年四月二十九日至七月十五日期間，就旅遊業的運作和規管架構進行為期十星期的公眾諮詢。政府邀請公眾和業界就旅遊業規管架構、旅行代理商發牌制度及規管導遊的改革方案提出意見，並收到共 1 249 份意見書。

政府在考慮收集所得的意見後，在二零一一年十二月宣布成立法定獨立機構，負責旅遊業的整體規管。政府會繼續就制定新規管制度和架構的詳細安排，聽取公眾及業界的意見。

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》補充協議八框架下的進一步開放措施於十二月推出，當中包括優化現有的廣東省“144小時便利簽證”政策，放寬要求外國旅客組團經香港到廣東省時須預報出境口岸的規定。內地有關當局會適時檢討組團人數的規定。

國際層面的旅遊合作

香港是亞太區經濟合作組織旅遊工作小組及亞太旅遊協會的成員，亦為聯合國世界旅遊組織的聯繫會員。

二零一一年，香港參與在美國三藩市舉行的亞太區經濟合作組織旅遊工作小組會議，以及於韓國慶州舉行的世界旅遊組織第十九屆全體大會。旅發局亦參加了於新德里舉行的亞太旅遊協會執行理事會及亞太旅遊協會理事會會議。

二零一一年，香港與法國的波爾多簽署推廣與葡萄酒相關旅遊活動的補充合作協議，建立更緊密的伙伴關係。

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