

第十八章

旅遊和旅遊業

香港充滿城市活力，不斷為旅客帶來新的驚喜。
啟德郵輪碼頭於六月正式啓用，確立香港的
亞洲郵輪樞紐地位。香港迪士尼樂園一個新主題園區於
五月開幕，而迪士尼樂園及海洋公園的進一步發展
計劃亦於年內敲定。

二零一三年，訪港旅客數字錄得5 430萬的歷史新高，較二零一二年上升11.7%。內地的訪港旅客數字達4 075萬人次，繼續是本港最大的旅遊客源，較二零一二年增長16.7%。來自其他客源市場的旅客人數亦錄得顯著升幅，包括俄羅斯(+20%)、越南(+14.4%)、澳門(+8.5%)及泰國(+6.6%)。

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。香港旅遊發展局成立的香港會議及展覽拓展部專責推廣香港會展旅遊。

二零一三年，共有163萬名過夜會展旅客訪港，較二零一二年上升1.8%。香港再次獲會展旅遊業界的主要刊物評選為“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，例如香港電子產品展、香港珠寶首飾展、香港禮品及贈品展，以及香港鐘錶展等。

年內，在港舉辦的大型會展項目包括二零一三年亞洲高級鐘錶展——鐘錶與奇蹟、亞洲電腦圖像與互動科技研討會議及展覽2013、2013年世界腎臟病學術會議、巴塞爾藝術博覽會、第六屆亞太區心律協會科學會議及心律醫學會議、國際小兒腫瘤學會第45次年會、國際統計學會第五十九屆世界統計大會，以及維基媒體國際會議2013。未來數年在香港舉行的主要會展項目包括國際商標協會2014年年會、中國國際新能源汽車展覽會、

二零一四年國際認知心理治療會議、第二屆亞太青光眼大會2014、世界青光眼大會2015、世界麻醉醫師大會2016、第38屆亞太牙醫聯盟年會2016，以及CFA協會年會2017。

郵輪旅遊

啟德郵輪碼頭首個泊位於六月啓用，第二個泊位將於二零一四年完成。二零一三年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭九次，預計二零一四年的停泊次數會升至26次。

中央人民政府於二零一二年六月宣布，允許內地旅行團乘坐郵輪從香港到台灣後，可繼續乘坐該郵輪前往日本或韓國旅遊。二零一三年八月，國家旅遊局公布推行上述措施的細節，讓郵輪公司開發更吸引人的航線。

舉辦盛事

鑑於舉辦盛事可豐富旅客的體驗，並為香港增添姿彩和活力，政府於二零零九年成立“盛事基金”，吸引更多盛事在港舉行。立法會財務委員會在二零一二年四月批准撥款1.5億元，延長基金運作五年，以吸引更多盛事在港舉行。基金自成立以來，共資助了23項盛事。

旅發局在二零一三年舉辦了多項盛事，吸引旅客訪港，包括農曆新年花車巡遊匯演、“香港龍舟嘉年華”、“香港中秋節”、“香港美酒佳餚巡禮”、“香港繽紛冬日節”和除夕倒數。

綠色旅遊

旅發局連續第五年在十一月舉辦“香港郊野全接觸”，提供遠足和單車導賞活動和路線指南，讓旅客可探索香港多條遠足路徑及單車徑，並到中國香港世界地質公園和離島欣賞優美景色。

旅遊基建、設施和產品

香港的旅遊景點多樣化，老幼咸宜，是觀光、品嚐美食、購物、家庭旅遊、商務旅遊，以至消閒的好去處。山頂是其中一個最受歡迎的景點，旅客可從山頂俯覽香港島、九龍半島和維多利亞港的景色。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

海洋公園於二零一二年年中完成重新發展計劃後，已成為一個擁有超過80個景點的世界級海洋主題公園。“海洋酒店”的重新招標工作已於一月展開。五月，立法會財務委員會批准政府向海洋公園提供22.9億元的貸款，讓園方在大樹灣興建結合戶內及戶外的全天候水上樂園。

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45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4 600萬名訪客，並贏得超過270個獎項，被譽為亞洲其中一個最受歡迎及最佳的主題度假區。二零一三年五月，一個全新的園區“迷離莊園”開幕。為加強吸引力，樂園將於二零一四年推出嶄新的夜間大巡遊。此外，全球首個以漫威漫畫人物“鐵甲奇俠”為主題的新園區亦將於二零一六年年底落成。

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，終點為大嶼山山巔一個極富佛教色彩的市集。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、昂坪廣場和心經簡林。

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。旅發局除了香港總辦事處外，還有設於18個客源市場的16個辦事處和八個地區代辦。

資訊網絡

旅發局在香港設有五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、羅湖口岸以及啟德郵輪碼頭(於郵輪停泊期間提供服務)。

旅發局於二零零九年推出“老友記”計劃，讓本港市民向旅客推介旅遊資訊，計劃一直甚受歡迎。

旅發局的網站(www.discoverhongkong.com)設有22個版本和15種語言可供選擇。旅發局於二零一三年繼續提升網站的功能，方便旅客規劃行程和利用社交網站分享旅遊體驗。

旅發局亦透過手機應用程式和社交網站的推廣活動，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，致力讓訪港旅客有最優質的旅遊體驗。旅發局以“香港——亞洲國際都會”的品牌作推廣，凸顯動感之都的魅力、大都會的生活方式和文化薈萃的特色，讓旅客體驗香港充滿活力的生活文化，並感受中西文化兼容的氣息。

服務質素

誠信及優質旅遊服務

政府與旅遊業界和相關團體緊密合作，致力向旅客推廣誠信及優質旅遊服務。香港警務處和香港海關透過巡查和執法行動，保障消費者的權益。《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》於七月十九日生效，禁止商戶利用不良營商手法吸引消費者。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”。計劃容許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。

政府與旅議會合作，於二零一一年推出十項措施，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所簽合同中必須包含的重要內容。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。為提高對內地入境團旅客的保障，旅議會於二零一三年四月發出指引，要求行程包括到登記店鋪購物的內地入境團最少於抵達香港兩天前向旅議會登記，如行程不包括到登記店鋪購物，則須於抵達香港前向旅議會登記；兩類內地入境團向旅議會登記時，都必須出示住宿證明。

旅發局在內地推出的“優質誠信香港遊”保證不會強制旅行團團友參加自費活動，在行程中沒有定點購物及任何附加費。截至二零一三年年底，旅發局已在29個內地城市推廣這些旅行團。

旅發局的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，計劃得到廣泛支持。截至二零一三年年底，已有約1 330家本地商戶，合共約8 300間店鋪，取得優質旅遊服務計劃的認證。

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，目的在向青年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2 600名青年人參加，共提供超過22萬小時的服務。

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七至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。二零一三年以“個人遊”方式訪港的內地訪客人次逾2 700萬，佔內地旅客總人次約67%。二零一三年，共有1 215萬名深圳居民透過為深圳戶籍居民而設的一年多次赴港“個人遊”簽注來港旅遊。

旅客保障

旅行代理商必須向政府領取牌照，並必須成為旅議會會員，方可經營旅遊業務。旅議會負責處理旅客對旅行代理商的投訴，並向違反旅議會守則的旅行代理商作出懲處。截至二零一三年年底，本港有1 701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1 955名旅客因二零一三年發生的三宗旅行代理商倒閉事件和二零一一年及二零一二年發生的三宗同類個案而獲發特惠賠償，款額合共2,844,000元。旅遊業賠償基金亦為在參加旅行代理商安排的活動中意外傷亡的外遊旅客提供緊急經濟援助。年內，旅遊業賠償基金曾就一宗發生於二零一二年的意外發放共17,000元的特惠賠償。

旅行代理商須指派持有導遊證的導遊接待訪港旅客。截至二零一三年年底，本港共有6 799名持證導遊。

香港旅遊業新規管架構

政府於二零一一年就旅遊業的規管架構進行檢討，並決定成立旅遊業監管局，以獨立法定機構的身分，規管旅行社、領隊及導遊。政府正就新規管架構草擬法例，並會繼續與旅遊業界討論，務求令部分細節安排更趨完善，並回應業界的關注。政府預計可於二零一四至二零一五年度立法會會期向立法會提交條例草案，而旅監局最快可於二零一五年較後時間成立。

旅遊合作

內地

政府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，例如旅遊業界規管、聯合推廣及旅遊業的發展等，進行磋商。

澳門

香港與澳門就開發和推廣“一程多站”旅遊路線保持緊密合作，行程包括遊覽港澳兩地和其他鄰近城市。

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準成員。

二零一三年，香港與南澳大利亞簽署旅遊合作諒解備忘錄，加強兩地在旅遊方面的合作；香港另與泰國簽訂加強兩地貿易及經濟關係的合作安排，範圍涵蓋旅遊合作。

網址

香港旅遊發展局：www.discoverhongkong.com

香港會議及展覽拓展部：www.mehongkong.com

旅遊事務署：www.tourism.gov.hk