

第十八章

旅游和旅游业

二零一五年，香港旅游业面对不少挑战。整体访港旅客人数在过去十年迅速增长，及至去年，旅客人数已见回落。有见及此，香港旅游发展局利用政府额外提供的逾9,000万元拨款，加强推广香港作为首选旅游目的地。

二零一五年，本港共接待了5 930万名访港旅客，数字略低于前一年6 080万名旅客的水平。旅客人数增幅较过去数年放缓，主要由于邻近旅游目的地的货币贬值及对内地旅客的签证安排有所放宽，令这些地方更加受旅客欢迎。内地旅客继续是本港最大的旅游客源，约占整体访港旅客人数的77%。

主要旅游发展

政府持续推动家庭和商务旅游发展之余，也着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。旅发局辖下的香港会议及展览拓展部，专责推广会展旅游。多个世界大型贸易展览，例如香港电子产品展、香港珠宝首饰展、香港礼品及赠品展，以及香港钟表展，均在香港举办。

二零一五年，共有172万名过夜会展旅客访港，较二零一四年下跌5.2%。香港再次获会展旅游业界的主要刊物评选为“全球最佳商务城市”。

年内，在港举办的大型会展项目包括二零一五年亚洲高级钟表展——钟表与奇迹、巴塞爾艺术展、亚洲教育技术装备展、HxGN Live亚洲会议2015、UFI(国际展览业协会)亚太研讨会2015、第六届世界青光眼大会2015、亚太脊柱学术高峯会、RISE Conference 2015、亚洲景点博览会，以及IFX Expo Asia 2015。未来两年，在香港举行的主要会展项目包括IFX Expo Asia 2016、第16届世界麻醉医师大会2016、百万圆桌体验大会2016、第26届移

植学会国际会议2016、第55届东南亚狮子大会2016、第38届亚太牙医联盟年会2016、2017年度香港可持续建筑环境全球会议，以及第25届亚太妇产科医学会2017。

邮轮旅游

坐落于前启德机场跑道的启德邮轮码头于二零一三年六月启用，能同时容纳两艘总吨位达22万吨的邮轮。二零一五年，邮轮停泊启德邮轮码头共56次，停泊日数合共75天，乘客总流量超过26万人次。未来数年，邮轮停泊次数预计会陆续增加。

旅发局会透过于二零一四年四月推出的“亚洲邮轮专案”，继续推动与邻近港口在邮轮业方面的区域合作，提供财务诱因，鼓励邮轮公司将区内的港口(包括香港)列入其航程。

举办盛事

举办盛事不仅可以丰富旅客的体验，亦能为香港增添姿彩和活力。政府于二零零九年成立“盛事基金”，吸引更多盛事在港举行。立法会财务委员会在二零一二年四月批准拨款1.5亿元，延长基金运作五年，以吸引更多盛事在港举行。基金自成立以来，共资助了27项盛事。

旅发局在二零一五年举办的盛事包括农历新年花车巡游汇演、香港龙舟嘉年华、“闪跃维港”3D光雕汇演、香港单车节(是次单车节为首次举办)、香港美酒佳肴巡礼、香港缤纷冬日节和除夕倒数。

绿色旅游

旅发局举办“香港郊野全接触”活动，向旅客推广中国香港世界地质公园、离岛的优美景致、远足径及其他绿色旅游景点。二零一五年，旅发局继续透过网页、路线指南、流动應用程式、社交平台、旅客咨询中心及旅游热线等途径，向旅客宣传香港的自然风光。

旅游基建、设施和产品

香港的旅游景点老幼咸宜，是观光、品尝美食、购物、家庭旅游、商务旅游，以至消闲的好去处。太平山顶是最受欢迎的景点之一，旅客可从山顶俯瞰香港岛、九龙半岛和维多利亚港的景色。其他景点包括主题乐园、庙宇、文物古迹、自然地貌和令香港享有“购物天堂”美誉的大量各式商店。此外，香港也为旅客提供各类型的住宿选择，包括持牌宾馆、青年旅舍及高级酒店。截至二零一五年年底，香港共有253家酒店及1 356家持牌宾馆，分别提供超过73 800个及11 700个房间。

海洋公园

海洋公园属世界级海洋主题公园，拥有超过80个景点，尚在进行的发展项目包括首家酒店(香港海洋公园万豪酒店)和位于大树湾的全天候户内及户外水上乐园，两项工程预计

分别于二零一七年及二零一八年完成。除此之外，海洋公园亦正就园内第二个酒店发展项目进行招标工作。

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”。汇演利用维港两岸47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。

香港迪士尼乐园度假区

香港迪士尼乐园度假区自二零零五年九月开幕以来，已接待超过5 800万名访客，并赢得逾460个奖项，被誉为亚洲其中一个最受欢迎及最佳的主题度假区。二零一五年，乐园举办十周年庆祝活动，并开始兴建以“漫威”人物“铁甲奇侠”为主题的新园区和以探索冒险为主题的新酒店，两个项目将分别于二零一六年及二零一七年完成。

湿地公园

香港湿地公园是世界级的生态旅游设施，亦是野生生物的栖息地。在湿地公园栖息的生物种类繁多，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性、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，终点为昂坪市集。昂坪市集位于大屿山山巅，极富佛教色彩，该处设有多个特色主题景点，包括“360舞台”、“360动感影院”及“与佛同行”，附近还有天坛大佛（俗称大佛）、宝莲禅寺、昂坪广场和心经简林等著名景点。

二零一五年二月，“昂坪360”获美国有线电视新闻网站评为“世界十大最佳缆车体验”之一。

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名来自旅游业相关界别及社会人士组成。旅发局除了香港总办事处外，另于全球设有15个海外办事处，并于六个客源市场设有地区代办。

资讯网络

旅发局在本港设有五个旅客咨询中心，分别位于太平山顶、尖沙咀、香港国际机场、罗湖口岸及启德邮轮码头（仅于邮轮停泊期间提供服务）。

旅发局于二零零九年推出“老友记”计划，让本港市民向旅客推介旅游资讯。此外，旅发局的网站设有22个版本和15种语言可供选择。旅发局于年内继续提升网站的功能，方便旅客规划行程，让旅客在港旅游时更容易获取旅游资讯，并可在社交平台分享旅游体验。旅发局亦透过流动应用程式和社交网站进行推广，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，致力为访港旅客带来更丰富的旅游体验。旅发局以“香港——亚洲国际都会”的品牌作宣传，凸显动感之都的魅力、大都会的生活方式和文化荟萃的特色，让旅客体验香港充满活力的文化，并感受中西兼容的气息。

服务质素

诚信及优质旅游服务

政府与旅游业界和相关团体紧密合作，致力向旅客推广诚信及优质旅游服务。香港旅游业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”。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。

政府亦与旅议会合作，加强对旅客的保障，以及确保旅游业市场稳健发展和运作。另外，《商品说明条例》等法例亦禁止商户利用不良营商手法吸引消费者，并保障旅客和本地居民在消费方面的合法权益。

旅发局的优质旅游服务计划旨在鼓励零售店铺、食肆和旅客住宿设施提供优质顾客服务，计划实施以来得到广泛支持。截至二零一五年年底，已有约1 260家本地商户，合共约8 240家店铺，取得优质旅游服务计划的认证。

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，向青年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3 100名青年人参加，共提供超过28万小时的服务。

方便旅客入境

香港是全球最便利旅客入境的城市之一，约170个国家和地区的旅客可以免签证来港旅游，逗留7至180天不等。

内地推行的“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。二零一五年，约有2 800万人次的内地旅客以“个人游”方式访港，约占内地旅客总人

次的61%。为回应特区政府的请求，中央政府于四月十三日宣布，深圳户籍居民来港签证的方式由“一签多行”改为“一周一行”，有关措施由宣布当日起生效。年内，约有1 258万人次的深圳居民以“一签多行”或新推出的“一周一行”签证来港旅游。

旅客保障

旅行代理商如要经营旅游业务，必须先领取政府牌照和成为旅议会会员。旅议会负责处理旅客对旅行代理商的投诉，并惩处违反旅议会守则的旅行代理商。截至二零一五年年底，本港有1 746个持牌旅行代理商。

旅游业赔偿基金为外游旅客在旅行代理商倒闭时提供特惠赔偿，最高赔偿金额等于团费九成。基金于二零一五年发放了2,700元特惠赔偿予一名外游旅客，该旅客因旅行代理商于二零一三年倒闭而蒙受损失。外游旅客如在参加旅行代理商安排的活动时意外伤亡，基金亦会提供紧急经济援助。二零一五年，基金就三宗分别在二零一一年、二零一三年及二零一五年发生的意外，合共发放了约16万元特惠赔偿。因旅行代理商倒闭或外游意外而蒙受损失的旅客，如要申请特惠赔偿，须于事发后24个月内提出申请。一俟所需文件齐备，审批过程便会展开。

旅行代理商须指派持有导游证的导游接待访港旅客。截至二零一五年年底，本港共有6 938名持证导游。

新规管架构

政府于二零一一年就旅游业的规管架构进行检讨，并决定成立旅游业监管局，以独立法定机构的身分规管旅行社、导游及领队。政府现正加紧就成立旅监局的工作草拟新法例，以期早日成立旅监局及推行新架构。

旅游合作

内地

政府与内地旅游当局保持密切联系，并因应需要举行会议，就双方共同关注的事宜(例如旅游业界规管、联合推广及旅游业发展)进行磋商。

澳门

香港与澳门就开发和推广“一程多站”旅游路线保持紧密合作，行程包括游览港澳两地和其他邻近城市。

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准成员。

网址

香港旅游发展局：www.discoverhongkong.com

香港会议及展览拓展部：www.mehongkong.com

旅游事务署：www.tourism.gov.hk