

第十八章

旅遊和旅遊業

二零一五年，香港旅遊業面對不少挑戰。整體訪港旅客人數在過去十年迅速增長，及至去年，旅客人數已見回落。有見及此，香港旅遊發展局利用政府額外提供的逾9,000萬元撥款，加強推廣香港作為首選旅遊目的地。

二零一五年，本港共接待了5 930萬名訪港旅客，數字略低於前一年6 080萬名旅客的水平。旅客人數增幅較過去數年放緩，主要由於鄰近旅遊目的地的貨幣貶值及對內地旅客的簽證安排有所放寬，令這些地方更加受旅客歡迎。內地旅客繼續是本港最大的旅遊客源，約佔整體訪港旅客人數的77%。

主要旅遊發展

政府持續推動家庭和商務旅遊發展之餘，也着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。旅發局轄下的香港會議及展覽拓展部，專責推廣會展旅遊。多個世界大型貿易展覽，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，均在香港舉辦。

二零一五年，共有172萬名過夜會展旅客訪港，較二零一四年下跌5.2%。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”。

年內，在港舉辦的大型會展項目包括二零一五年亞洲高級鐘錶展——鐘錶與奇蹟、巴塞爾藝術展、亞洲教育技術裝備展、HxGN Live亞洲會議2015、UFI(國際展覽業協會)亞太研討會2015、第六屆世界青光眼大會2015、亞太脊柱學術高峯會、RISE Conference 2015、亞洲景點博覽會，以及IFX Expo Asia 2015。未來兩年，在香港舉行的主要會展項目包括IFX Expo Asia 2016、第16屆世界麻醉醫師大會2016、百萬圓桌體驗大會2016、第26屆移

植學會國際會議2016、第55屆東南亞獅子大會2016、第38屆亞太牙醫聯盟年會2016、2017年度香港可持續建築環境全球會議，以及第25屆亞太婦產科醫學會2017。

郵輪旅遊

坐落於前啟德機場跑道的啟德郵輪碼頭於二零一三年六月啓用，能同時容納兩艘總噸位達22萬噸的郵輪。二零一五年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭共56次，停泊日數合共75天，乘客總流量超過26萬人次。未來數年，郵輪停泊次數預計會陸續增加。

旅發局會透過於二零一四年四月推出的“亞洲郵輪專案”，繼續推動與鄰近港口在郵輪業方面的區域合作，提供財務誘因，鼓勵郵輪公司將區內的港口(包括香港)列入其航程。

舉辦盛事

舉辦盛事不僅可以豐富旅客的體驗，亦能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27項盛事。

旅發局在二零一五年舉辦的盛事包括農曆新年花車巡遊匯演、香港龍舟嘉年華、“閃躍維港”3D光雕匯演、香港單車節(是次單車節為首次舉辦)、香港美酒佳餚巡禮、香港繽紛冬日節和除夕倒數。

綠色旅遊

旅發局舉辦“香港郊野全接觸”活動，向旅客推廣中國香港世界地質公園、離島的優美景致、遠足徑及其他綠色旅遊景點。二零一五年，旅發局繼續透過網頁、路線指南、流動應用程式、社交平台、旅客諮詢中心及旅遊熱線等途徑，向旅客宣傳香港的自然風光。

旅遊基建、設施和產品

香港的旅遊景點老幼咸宜，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。太平山頂是最受歡迎的景點之一，旅客可從山頂俯瞰香港島、九龍半島和維多利亞港的景色。其他景點包括主題樂園、廟宇、文物古蹟、自然地貌和令香港享有“購物天堂”美譽的大量各式商店。此外，香港也為旅客提供各類型的住宿選擇，包括持牌賓館、青年旅舍及高級酒店。截至二零一五年年底，香港共有253家酒店及1 356家持牌賓館，分別提供超過73 800個及11 700個房間。

海洋公園

海洋公園屬世界級海洋主題公園，擁有超過80個景點，尚在進行的發展項目包括首家酒店(香港海洋公園萬豪酒店)和位於大樹灣的全天候戶內及戶外水上樂園，兩項工程預計

分別於二零一七年及二零一八年完成。除此之外，海洋公園亦正就園內第二個酒店發展項目進行招標工作。

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”。匯演利用維港兩岸47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。

香港迪士尼樂園度假區

香港迪士尼樂園度假區自二零零五年九月開幕以來，已接待超過5 800萬名訪客，並贏得逾460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。二零一五年，樂園舉辦十周年慶祝活動，並開始興建以“漫威”人物“鐵甲奇俠”為主題的新園區和以探索冒險為主題的新酒店，兩個項目將分別於二零一六年及二零一七年完成。

濕地公園

香港濕地公園是世界級的生態旅遊設施，亦是野生生物的棲息地。在濕地公園棲息的生物種類繁多，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性、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，終點為昂坪市集。昂坪市集位於大嶼山山巔，極富佛教色彩，該處設有多個特色主題景點，包括“360舞臺”、“360動感影院”及“與佛同行”，附近還有天壇大佛（俗稱大佛）、寶蓮禪寺、昂坪廣場和心經簡林等著名景點。

二零一五年二月，“昂坪360”獲美國有線電視新聞網站評為“世界十大最佳纜車體驗”之一。

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名來自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，另於全球設有15個海外辦事處，並於六個客源市場設有地區代辦。

資訊網絡

旅發局在本港設有五個旅客諮詢中心，分別位於太平山頂、尖沙咀、香港國際機場、羅湖口岸及啟德郵輪碼頭（僅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。此外，旅發局的網站設有22個版本和15種語言可供選擇。旅發局於年內繼續提升網站的功能，方便旅客規劃行程，讓旅客在港旅遊時更容易獲取旅遊資訊，並可在社交平台分享旅遊體驗。旅發局亦透過流動應用程式和社交網站進行推廣，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，致力為訪港旅客帶來更豐富的旅遊體驗。旅發局以“香港——亞洲國際都會”的品牌作宣傳，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文化，並感受中西兼容的氣息。

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”。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。

政府亦與旅議會合作，加強對旅客的保障，以及確保旅遊業市場穩健發展和運作。另外，《商品說明條例》等法例亦禁止商戶利用不良營商手法吸引消費者，並保障旅客和本地居民在消費方面的合法權益。

旅發局的優質旅遊服務計劃旨在鼓勵零售店鋪、食肆和旅客住宿設施提供優質顧客服務，計劃實施以來得到廣泛支持。截至二零一五年年底，已有約1 260家本地商戶，合共約8 240家店鋪，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，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3 100名青年人參加，共提供超過28萬小時的服務。

方便旅客入境

香港是全球最便利旅客入境的城市之一，約170個國家和地區的旅客可以免簽證來港旅遊，逗留7至180天不等。

內地推行的“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。二零一五年，約有2 800萬人次的內地旅客以“個人遊”方式訪港，約佔內地旅客總人

次的61%。為回應特區政府的請求，中央政府於四月十三日宣布，深圳戶籍居民來港簽注的方式由“一簽多行”改為“一周一行”，有關措施由宣布當日起生效。年內，約有1 258萬人次的深圳居民以“一簽多行”或新推出的“一周一行”簽注來港旅遊。

旅客保障

旅行代理商如要經營旅遊業務，必須先領取政府牌照和成為旅議會會員。旅議會負責處理旅客對旅行代理商的投訴，並懲處違反旅議會守則的旅行代理商。截至二零一五年年底，本港有1 746個持牌旅行代理商。

旅遊業賠償基金為外遊旅客在旅行代理商倒閉時提供特惠賠償，最高賠償金額相等於團費九成。基金於二零一五年發放了2,700元特惠賠償予一名外遊旅客，該旅客因旅行代理商於二零一三年倒閉而蒙受損失。外遊旅客如在參加旅行代理商安排的活動時意外傷亡，基金亦會提供緊急經濟援助。二零一五年，基金就三宗分別在二零一一年、二零一三年及二零一五年發生的意外，合共發放了約16萬元特惠賠償。因旅行代理商倒閉或外遊意外而蒙受損失的旅客，如要申請特惠賠償，須於事發後24個月內提出申請。一俟所需文件齊備，審批過程便會展開。

旅行代理商須指派持有導遊證的導遊接待訪港旅客。截至二零一五年年底，本港共有6 938名持證導遊。

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、導遊及領隊。政府現正加緊就成立旅監局的工作草擬新法例，以期早日成立旅監局及推行新架構。

旅遊合作

內地

政府與內地旅遊當局保持密切聯繫，並因應需要舉行會議，就雙方共同關注的事宜(例如旅遊業界規管、聯合推廣及旅遊業發展)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。

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