

## 第十九章

# 旅游和旅游业

在环球经济不明朗及区内竞争加剧的情况下，对旅游业来说，二零一六年是充满挑战的一年。随着政府额外拨款2.4亿元以提升香港作为旅游胜地的竞争力，访港旅客数字的跌幅已见收窄，一些短途市场的旅客数字，更有重拾升势的迹象。

二零一六年，本港共接待了5 670万名旅客，较前一年的5 930万名旅客为少。访港旅游业自二零一五年起放缓，主要是受不利的货币因素和区内竞争转趋激烈所拖累。因应市民意见而推出的“一周一行”政策自二零一五年四月起实施，亦令访港内地旅客人数减少。政府已调整策略，锐意推动旅游业的均衡、健康和长远发展，目标是吸引更多元化和高增值服务。旅游业表现自二零一六年第二季起已有所改善。

### 主要旅游发展

政府着力发展会展旅游、邮轮旅游、举办盛事和绿色旅游，以持续推动家庭和商务旅游发展。

### 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。香港旅游发展局辖下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。二零一六年，共有189万名过夜会展旅客访港，较二零一五年增加9.9%。

在港举办的大型会展项目包括巴塞尔艺术展、IFX Expo Asia 2016、第16届世界麻醉医师大会、2016百万圆桌体验暨全球大会、第26届器官移植学会国际会议、第55届东南亚狮子大会、第38届亚太牙医联盟年会2016、2016 International Royal Australian and New Zealand College of Psychiatrists (RANZCP) Congress of Psychiatry，以及第九届国际护士会国际高级全科护士／高级实践护理联盟大会。明年，在香港举行的主要会展项目包括

第25届亚太妇产科医学会议2017、2017年香港心律失常学术论坛、Rhinology World Congress – Hong Kong 2017、第23届国际口腔颌面外科会议、Critical Communications World 2017、2017世界回收大会、第13届世界竖琴大会、香港亚太云端科技博览、15th Urological Association of Asia Congress 2017、第46届国际噪音控制工程会议暨博览会，以及第15届亚太智能交通论坛。

### 邮轮旅游

启德邮轮码头能同时容纳两艘总吨位各达22万吨的大型邮轮。二零一六年，邮轮停泊启德邮轮码头共95次，停泊日数共105个历日，乘客总流量超过42万人次。未来数年，邮轮停泊次数预计会陆续增加。

旅发局会继续通过于二零一六年三月组成的亚洲邮轮联盟，推动与邻近港口在邮轮业方面的区域合作，发挥协同效应，并通过名为“亚洲邮轮专案”的鼓励计划，合办推广活动及联合参与大型业界活动，推动更多邮轮调配到港，并促进香港作为区内邮轮枢纽的地位。

### 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30项盛事。政府会在二零一六至一七年度检讨基金的未来路向。

旅发局在二零一六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、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、多条远足径及单车径，以及其他绿色旅游景点。旅发局通过网页、指南、流动应用程序、社交平台、旅客咨询中心及旅游热线，向旅客推广香港的自然风光。

### 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。截至二零一六年年底，香港共有263家酒店及1 464家持牌宾馆，分别提供超过74 800个及12 400个房间。

### 海洋公园

海洋公园属世界级海洋主题公园，园内景点逾80个，另有一些发展项目正在进行，包括位于大树湾的全天候户内及户外水上乐园和两家酒店(香港海洋公园万豪酒店和富丽敦海洋公园酒店)，工程预计于二零一八年至二零二零年期间陆续完成。

### 幻彩咏香江

幻彩咏香江汇演每晚均会举行，以维港两岸47幢建筑物的互动灯光及音乐效果，展现维港多姿多彩的夜景，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开幕以来，已接待超过6 400万名访客，并赢得逾540个奖项，获评为亚洲其中一个最受欢迎及最佳的主题度假区。乐园在六月推出一系列以“星球大战”为主题的新项目，并计划在二零一七年一月推出以“漫威”人物“铁甲奇侠”为主题的新园区。此外，以探索冒险为主题的度假式酒店(迪士尼探索家度假酒店)亦将于二零一七年上半年开幕。

### 美食车先导计划

美食车先导计划旨在为旅游景点增添趣味和活力，为旅客和市民提供多元化、富创意及高质素的美食选择，并展现香港优良的食物卫生和安全水平。在192份申请中，有51份通过第一阶段评审。入围者于七月参加烹饪挑战赛，最终16位脱颖而出。他们正着手组装美食车及申领相关牌照。美食车预计于二零一七年年年初陆续投入服务。

### 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

昂坪缆车之旅历时25分钟，沿途风光旖旎，美不胜收，北大屿郊野公园的自然生态、东涌湾和香港国际机场的辽阔美景，尽收眼底。游客可参观富中国传统建筑特色的昂坪市集，该处亦设有特色主题景点，包括“360舞台”、“360动感影院”和“与佛同行”。此外，还有天坛大佛、宝莲禅寺、昂坪广场和心经简林等景点。

昂坪360于二零一五年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。

## 山顶缆车

以缆索拉动的山顶缆车于一八八八年投入服务，路轨全长1.4公里，从中环花园道直达太平山顶。山顶缆车让乘客尽览维港两岸山峦起伏与高楼林立并存的独特景观，成为最受访港旅客欢迎的景点之一。

## 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。旅发局除在香港设立总办事处外，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

旅发局在本港设有六个旅客咨询中心，分别位于太平山顶、尖沙咀天星码头、香港国际机场(设有两个旅客咨询中心)、罗湖口岸，以及启德邮轮码头(仅于邮轮停泊期间提供服务)。

旅发局推出老友记计划，邀请市民向旅客提供有关在港旅游的建议，并通过网站、流动应用程序和社交网站进行推广，为旅客提供旅游资讯。旅发局网站设有22个版本和15种语言可供选择。鉴于流动装置日趋普及，旅发局于二零一六年增设旅发局网站流动版，共推出了11个版本。

## 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“尽享·最香港”为主题，推出全新品牌推广计划，以凸显香港的世界级旅游景点和中西荟萃的独特文化，欢迎世界各地旅客来港旅游。

## 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。政府与香港旅游业议会合作，加强对旅客的保障，并确保旅游业市场稳健发展和运作有序。《商品说明条例》等法例亦禁止商户使用不良营商手法，从而保障消费者的合法权益。

旅议会定期巡查旅行团及登记店铺，并推行“内地入境旅行团(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。

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。截至二零一六年年底，约1 250家本地商户合共约8 200家店铺，已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，并在学校及社区推广好客文化。至今已有超过3 400名青年人参加计划，服务时数逾31万小时。

### 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。二零一六年，约有2 400万人次的内地旅客以“个人游”方式访港，约占内地旅客总人次的57%。为回应特区政府的请求，中央政府于二零一五年四月十三日宣布，深圳户籍居民来港签注的方式由“一签多行”改为“一周一行”，有关措施由宣布当日起生效。

### 旅客保障

旅行代理商如要经营旅游业务，必须按《旅行代理商条例》的规定领取政府牌照，并加入旅议会成为会员。旅议会指引订明，旅行代理商只可指派经该会核证的导游接待访港旅客。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。截至二零一六年年底，本港有1 740个持牌旅行代理商和6 391名持证导游。

旅游业赔偿基金属法定性质，为外游旅客在旅行代理商倒闭时提供特惠赔偿，最高赔偿金额相等于是所损失外游费的九成。基金于二零一六年发放约2,441,000元特惠赔偿予1 931名外游旅客。这些旅客因三家旅行社倒闭而受影响。外游旅客如在参加旅行代理商安排的活动时意外伤亡，基金亦会提供经济援助。二零一六年，基金就一宗于同年发生的意外发放约23,000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。

### 新规管架构

政府已就旅游业的规管架构进行检讨，并将于二零一七年上半年向立法会提交条例草案，条例草案旨在成立独立法定机构旅游业监管局，以规管旅行代理商、导游及领队。

### 旅游合作

#### 内地

政府与内地旅游当局保持密切联系，并举行会议，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。

#### 其他国家及国际旅游组织

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](http://www.discoverhongkong.com)

香港会议及展览拓展部：[www.mehongkong.com](http://www.mehongkong.com)

旅游事务署：[www.tourism.gov.hk](http://www.tourism.gov.hk)