

第十九章

旅遊和旅遊業

在環球經濟不明朗及區內競爭加劇的情況下，對旅遊業來說，二零一六年是充滿挑戰的一年。隨着政府額外撥款2.4億元以提升香港作為旅遊勝地的競爭力，訪港旅客數字的跌幅已見收窄，一些短途市場的旅客數字，更有重拾升勢的跡象。

二零一六年，本港共接待了5 670萬名旅客，較前一年的5 930萬名旅客為少。訪港旅遊業自二零一五年起放緩，主要是受不利的貨幣因素和區內競爭轉趨激烈所拖累。因應市民意見而推出的“一周一行”政策自二零一五年四月起實施，亦令訪港內地旅客人數減少。政府已調整策略，銳意推動旅遊業的均衡、健康和長遠發展，目標是吸引更多元化和高增值服務。旅遊業表現自二零一六年第二季起已有所改善。

主要旅遊發展

政府着力發展會展旅遊、郵輪旅遊、舉辦盛事和綠色旅遊，以持續推動家庭和商務旅遊發展。

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。香港旅遊發展局轄下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。二零一六年，共有189萬名過夜會展旅客訪港，較二零一五年增加9.9%。

在港舉辦的大型會展項目包括巴塞爾藝術展、IFX Expo Asia 2016、第16屆世界麻醉醫師大會、2016百萬圓桌體驗暨全球大會、第26屆器官移植學會國際會議、第55屆東南亞獅子大會、第38屆亞太牙醫聯盟年會2016、2016 International Royal Australian and New Zealand College of Psychiatrists (RANZCP) Congress of Psychiatry，以及第九屆國際護士會國際高級全科護士／高級實踐護理聯盟大會。明年，在香港舉行的主要會展項目包括

第25屆亞太婦產科醫學會議2017、2017年香港心律失常學術論壇、Rhinology World Congress – Hong Kong 2017、第23屆國際口腔頷面外科會議、Critical Communications World 2017、2017世界回收大會、第13屆世界豎琴大會、香港亞太雲端科技博覽、15th Urological Association of Asia Congress 2017、第46屆國際噪音控制工程會議暨博覽會，以及第15屆亞太智能交通論壇。

郵輪旅遊

啟德郵輪碼頭能同時容納兩艘總噸位各達22萬噸的大型郵輪。二零一六年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭共95次，停泊日數共105個曆日，乘客總流量超過42萬人次。未來數年，郵輪停泊次數預計會陸續增加。

旅發局會繼續通過於二零一六年三月組成的亞洲郵輪聯盟，推動與鄰近港口在郵輪業方面的區域合作，發揮協同效應，並通過名為“亞洲郵輪專案”的鼓勵計劃，合辦推廣活動及聯合參與大型業界活動，推動更多郵輪調配到港，並促進香港作為區內郵輪樞紐的地位。

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30項盛事。政府會在二零一六至一七年度檢討基金的未來路向。

旅發局在二零一六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、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、多條遠足徑及單車徑，以及其他綠色旅遊景點。旅發局通過網頁、指南、流動應用程式、社交平台、旅客諮詢中心及旅遊熱線，向旅客推廣香港的自然風光。

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。截至二零一六年年底，香港共有263家酒店及1 464家持牌賓館，分別提供超過74 800個及12 400個房間。

海洋公園

海洋公園屬世界級海洋主題公園，園內景點逾80個，另有一些發展項目正在進行，包括位於大樹灣的全天候戶內及戶外水上樂園和兩家酒店(香港海洋公園萬豪酒店和富麗敦海洋公園酒店)，工程預計於二零一八年至二零二零年期間陸續完成。

幻彩詠香江

幻彩詠香江匯演每晚均會舉行，以維港兩岸47幢建築物的互動燈光及音樂效果，展現維港多姿多彩的夜景，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開幕以來，已接待超過6 400萬名訪客，並贏得逾540個獎項，獲評為亞洲其中一個最受歡迎及最佳的主題度假區。樂園在六月推出一系列以“星球大戰”為主題的新項目，並計劃在二零一七年一月推出以“漫威”人物“鐵甲奇俠”為主題的新園區。此外，以探索冒險為主題的度假式酒店(迪士尼探索家度假酒店)亦將於二零一七年上半年開幕。

美食車先導計劃

美食車先導計劃旨在為旅遊景點增添趣味和活力，為旅客和市民提供多元化、富創意及高質素的美食選擇，並展現香港優良的食物衛生和安全水平。在192份申請中，有51份通過第一階段評審。入圍者於七月參加烹飪挑戰賽，最終16位脫穎而出。他們正着手組裝美食車及申領相關牌照。美食車預計於二零一七年年初陸續投入服務。

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

昂坪纜車之旅歷時25分鐘，沿途風光旖旎，美不勝收，北大嶼郊野公園的自然生態、東涌灣和香港國際機場的遼闊美景，盡收眼底。遊客可參觀富中國傳統建築特色的昂坪市集，該處亦設有特色主題景點，包括“360舞臺”、“360動感影院”和“與佛同行”。此外，還有天壇大佛、寶蓮禪寺、昂坪廣場和心經簡林等景點。

昂坪360於二零一五年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。

山頂纜車

以纜索拉動的山頂纜車於一八八八年投入服務，路軌全長1.4公里，從中環花園道直達太平山頂。山頂纜車讓乘客盡覽維港兩岸山巒起伏與高樓林立並存的獨特景觀，成為最受訪港旅客歡迎的景點之一。

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。旅發局除在香港設立總辦事處外，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

旅發局在本港設有六個旅客諮詢中心，分別位於太平山頂、尖沙咀天星碼頭、香港國際機場(設有兩個旅客諮詢中心)、羅湖口岸，以及啟德郵輪碼頭(僅於郵輪停泊期間提供服務)。

旅發局推出老友記計劃，邀請市民向旅客提供有關在港旅遊的建議，並通過網站、流動應用程式和社交網站進行推廣，為旅客提供旅遊資訊。旅發局網站設有22個版本和15種語言可供選擇。鑑於流動裝置日趨普及，旅發局於二零一六年增設旅發局網站流動版，共推出了11個版本。

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“盡享·最香港”為主題，推出全新品牌推廣計劃，以凸顯香港的世界級旅遊景點和中西薈萃的獨特文化，歡迎世界各地旅客來港旅遊。

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。政府與香港旅遊業議會合作，加強對旅客的保障，並確保旅遊業市場穩健發展和運作有序。《商品說明條例》等法例亦禁止商戶使用不良營商手法，從而保障消費者的合法權益。

旅議會定期巡查旅行團及登記店鋪，並推行“內地入境旅行團(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。

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。截至二零一六年年底，約1 250家本地商戶合共約8 200家店鋪，已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，並在學校及社區推廣好客文化。至今已有超過3 400名青年人參加計劃，服務時數逾31萬小時。

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。二零一六年，約有2 400萬人次的內地旅客以“個人遊”方式訪港，約佔內地旅客總人次的57%。為回應特區政府的請求，中央政府於二零一五年四月十三日宣布，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。

旅客保障

旅行代理商如要經營旅遊業務，必須按《旅行代理商條例》的規定領取政府牌照，並加入旅議會成為會員。旅議會指引訂明，旅行代理商只可指派經該會核證的導遊接待訪港旅客。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。截至二零一六年年底，本港有1 740個持牌旅行代理商和6 391名持證導遊。

旅遊業賠償基金屬法定性質，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所損失外遊費的九成。基金於二零一六年發放約2,441,000元特惠賠償予1 931名外遊旅客。這些旅客因三家旅行社倒閉而受影響。外遊旅客如在參加旅行代理商安排的活動時意外傷亡，基金亦會提供經濟援助。二零一六年，基金就一宗於同年發生的意外發放約23,000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。

新規管架構

政府已就旅遊業的規管架構進行檢討，並將於二零一七年上半年向立法會提交條例草案，條例草案旨在成立獨立法定機構旅遊業監管局，以規管旅行代理商、導遊及領隊。

旅遊合作

內地

政府與內地旅遊當局保持密切聯繫，並舉行會議，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。

其他國家及國際旅遊組織

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