

第十九章

旅遊和旅遊業

二零一七年，由於政府、香港旅遊發展局及業界同心協力，再加上政府今年額外撥款超過2.4億元以提升香港作為首選旅遊目的地的競爭力，訪港旅遊業重拾增長動力。

二零一七年，香港共接待了5 847萬名旅客，與去年比較錄得3.2%的穩健增長。“一周一行”措施實施超過兩年，所構成的下行壓力大致消退，佔整體訪港旅客人次76%的內地訪客數字有所回升，增加3.9%。政府致力推動旅遊產品多元化和吸引高消費過夜旅客，過夜旅客人次顯著增加5.0%，遠高於不過夜旅客人次的升幅。

政府於十月發表“香港旅遊業發展藍圖”，以加強香港作為區內主要旅遊地點的競爭力，並進一步發揮其旅遊資源的潛力。藍圖闡述將香港發展成為世界級首選旅遊目的地的願景，以及讓行業得以平穩、健康和持續發展的目標，並按四大發展策略及13個實行目標制定72項短、中和長期措施。

主要旅遊發展

政府着力發展會展旅遊(會議展覽及獎勵旅遊)、郵輪旅遊、舉辦盛事和綠色旅遊，也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(旅發局)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。

二零一七年，共有193萬名過夜會展旅客訪港，較二零一六年增加1.9%。在港舉辦的大型會展項目包括亞洲國際食品及飲料、酒店、餐廳及餐飲設備、供應及服務展覽會、

IFX Expo Asia、香港心律失常學術論壇、第23屆國際口腔頷面外科會議、世界應急通訊大會、世界回收大會、香港亞太雲端科技博覽、可持續建築環境全球會議、第25屆亞太婦產科醫學會議、亞太智能交通論壇、香港國際牙科博覽暨研討會、15th Urological Association of Asia Congress、第46屆國際噪音控制工程會議暨博覽會、世界鼻科大會——香港，以及Asian Pacific Digestive Week。

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。二零一七年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭共186次，停泊日數共161個曆日，乘客總流量超過78萬人次。

政府和旅發局會循不同途徑推動郵輪業的區域合作，包括通過亞洲郵輪聯盟，推出名為“亞洲郵輪專案”的鼓勵計劃，發揮聯盟港口之間的協同效應；合辦推廣活動及聯合參與大型業界活動，吸引更多郵輪調配到港，促進香港作為區內郵輪樞紐的地位。

舉辦盛事

為配合旅遊產品多元化和吸引高增值過夜旅客的政策目標，政府於二零一七至一八年度以多管齊下的新策略，支持舉辦不同規模和類型的盛事和活動。各項國際盛事在港舉行，包括十二月在中環海濱圓滿舉辦的國際汽聯電動方程式賽車錦標賽，吸引更多高消費過夜旅客來港。

旅發局在二零一七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、香港電競音樂節、“閃躍維港”光影匯演、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

“香港郊野全接觸”活動經旅發局網頁、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。二零一七至一八年度，政府亦推出先導計劃，進一步協助旅遊業界推廣綠色深度遊。

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(維港)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、青年旅舍以至高級酒店。截至二零一七年年底，香港共有277家酒店及1 469家持牌賓館，分別提供超過78 900個及12 300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香港富麗敦海洋公園酒店)，預計於二零一八年至二零二一年期間陸續竣工。

幻彩詠香江

每晚上演的“幻彩詠香江”匯演每年吸引大約150萬人次觀賞。全新版的匯演於十二月一日推出，進一步展現維港多姿多彩的夜景，並為觀眾帶來耳目一新的體驗。

香港迪士尼樂園度假區

香港迪士尼樂園度假區的景點超過100個，是亞洲最佳及最受歡迎的主題度假區之一。樂園在一月推出新遊樂設施“鐵甲奇俠飛行之旅”，為訪客帶來以香港為故事背景的全新體驗旅程。此外，以探索冒險為主題的度假式新酒店“迪士尼探索家度假酒店”亦於四月開幕。樂園的擴建及發展計劃工程正在進行，將在二零一八年至二零二三年期間陸續推出新景點。

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。15部美食車現已投入服務，在不同熱門景點和活動地點營運。

濕地公園

香港濕地公園佔地61公頃，是世界級的自然旅遊設施。園內棲息的野生生物種類繁多，包括雀鳥、蜻蜓、兩棲類動物、哺乳類動物、爬蟲類動物、蝴蝶及魚類。濕地公園的人造濕地、展覽廊、放映室及其他設施，展現濕地對人類文化和生物多樣性保育具重要意義。

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。

山頂纜車

以纜索拉動的山頂纜車於一八八八年啓用，路軌全長1.4公里，從中環花園道直達太平山頂，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。

香港旅遊發展局

旅發局是政府資助的法定機構，負責在世界各地推廣和宣傳香港為首選旅遊勝地。旅發局共有20名成員，由代表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，分別位於香港國際機場(設有兩個旅客諮詢中心)、太平山頂、尖沙咀天星碼頭、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。由於流動裝置日趨普及，旅發局網站亦設有流動版，共推出11個版本供旅客使用。

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。旅發局推出以“盡享·最香港”為主題的品牌推廣計劃，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(旅議會)合作，保障旅客權益，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。截至二零一七年年底，約1 250家商戶合共約8 000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。每年約有250名青年人參加計劃，成為青年大使為旅客服務。

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。二零一七年，約有2 500萬人次的內地旅客以“個人遊”方式訪港，約佔內地旅客總人次的57%。

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。截至二零一七年年底，本港有1 737個持牌旅行代理商和6 134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，賠償金額相等於所損失外遊費的九成。基金於二零一七年發放約895,000元特惠賠償予398名外遊旅客。這些旅客因四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。二零一七年，基金就兩宗於同年發生的意外發放約22,000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

政府於三月向立法會提交《旅遊業條例草案》，就成立獨立法定機構旅遊業監管局，全面規管旅行代理商、導遊及領隊，訂定條文。條例草案現正由立法會審議。

旅遊合作

政府與國家旅遊局於八月簽署《關於進一步深化內地與香港旅遊合作協議》，以加強旅遊領域的交流合作，深化旅遊市場、產品、信息、服務的融合發展，以及推進香港多元旅遊平台的建設。

香港作為國際一員，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，亦是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