

## 第十九章

# 旅游和旅游业

广深港高速铁路香港段及港珠澳大桥开通后，  
二零一八年是香港旅游业丰收的一年，  
过夜旅客数目录得稳健增长。

二零一八年，经政府、香港旅游发展局(旅发局)及旅游业界同心合力，加上广深港高速铁路香港段及港珠澳大桥开通，香港旅游业稳步发展。与二零一七年相比，过夜旅客数目稳健上升4.9%至2 926万人次。香港共接待5 104万名内地旅客，增幅为14.8%。整体访港旅客人次增加11.4%至6 515万人次。

政府正落实二零一七年公布的《香港旅游业发展蓝图》。蓝图阐述把香港发展为世界级首选旅游目的地的愿景，确保行业平稳、健康和持续发展的目标，以及由各项短、中、长期措施支持的四大发展策略。

### 主要旅游发展

香港着力发展会展旅游(会议展览及奖励旅游)、邮轮旅游、举办盛事和绿色旅游，也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。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。旅发局辖下香港会议及展览拓展部，专责推广会展旅游。

二零一八年，共有197万名过夜会展旅客访港，较二零一七年增加2.1%。在港举办的大型会展项目包括世界脊柱学术高峯会、第33届亚太眼科学术会议、第71届CFA协会周年大会、香港亚太云端科技博览、亚洲景点博览会、福布斯30岁以下精英亚洲峯会、New York Times International Luxury Conference、国际行为营养及身体活动学会年会、第7届亚

洲营养学会议、第13届太平洋激光及电光会议，以及第22届国际帕金森病和动作障碍大会。

### 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。二零一八年，邮轮停泊启德邮轮码头共170次，停泊日数共156个历日，乘客总流量超过81万人次。

政府和旅发局推动邮轮业的区域合作，通过亚洲邮轮联盟，推出名为“亚洲邮轮专案”的鼓励计划，发挥联盟港口之间的协同效应，又合办推广活动及大型业界活动，吸引更多邮轮调配到港，促进香港作为区内邮轮枢纽的地位。

### 举办盛事

为配合旅游产品多元化和吸引高增值过夜旅客的政策目标，政府于二零一七至一八年度以多管齐下的策略，支持举办不同规模和类型的盛事和活动。多项国际盛事在港举行，包括先后于十月及十一月举办的香港网球公开赛及香港高尔夫球公开赛。

旅发局每年举办的盛事包括新春国际汇演之夜、香港龙舟嘉年华、香港电竞音乐节、香港单车节、香港美酒佳肴巡礼、闪跃维港灯影节和除夕倒数。

### 绿色旅游

“香港郊野全接触”活动经旅发局网站、指南、流动應用程式、社交媒体、旅客咨询中心及旅游热线，向旅客推广香港联合国教科文组织世界地质公园、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。政府亦于一月推出先导计划，协助旅游业界推广绿色深度游。

### 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(维港)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、青年旅舍以至高级酒店。截至年底，香港共有291家酒店及1 507家持牌宾馆，分别提供约81 500间及12 500间客房。

### 海洋公园

海洋公园是首屈一指的海洋主题公园，园内景点逾80个，另有多项发展项目正在进行，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香港富丽敦海洋公园酒店)，预计于二零二一年或之前陆续落成。

### 幻彩咏香江

每晚于维港两岸上演的“幻彩咏香江”汇演每年吸引大约150万人次观赏。加强版的汇演先后于二零一七年十二月一日及二零一八年十一月二十九日推出，参与汇演的有42幢建筑物及两个景点(邮轮世界梦号及香港摩天轮)。

### 香港迪士尼乐园度假区

香港迪士尼乐园度假区是亚洲最佳及最受欢迎的主题度假区之一，景点超过100个。乐园度假区现正展开扩展计划，多个新景点在未来数年陆续启用，包括二零一八年五月推出的“魔海奇缘凯旋庆典”舞台表演和二零一九年三月推出的“蚁侠与黄蜂女：击战特攻！”互动历险游乐设施。在未来数年相继推出的其他项目还有更盛大的城堡及其全新的日间和夜间表演，以及两个以“魔雪奇缘”和“漫威”品牌为主题的新园区。

### 美食车先导计划

为期两年的美食车先导计划旨在为旅游景点增添趣味和活力。现有15部美食车营运。先导计划会延长两年至二零二一年二月二日。

### 湿地公园

香港湿地公园占地61公顷，是世界级景点。园内栖息的野生生物种类繁多，包括雀鸟、蜻蜓、两栖类动物、哺乳类动物、爬虫类动物、蝴蝶及鱼类。湿地公园的人造湿地、展览廊、放映室及其他设施，展现湿地对人类文化和生物多样性保育具有重要意义。

### 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、港珠澳大桥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，该处亦设有特色景点，包括“360VR体验馆”、“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。

### 山顶缆车

以缆索拉动的山顶缆车于一八八八年启用，从中环花园道直达太平山顶，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。山顶缆车会于二零一九年展开大型优化工程。

### 香港旅游发展局

旅发局是政府资助的法定机构，负责在世界各地推广香港为首选旅游胜地。旅发局共有20名成员，由代表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

旅发局在本港设有八个旅客咨询中心，分别位于香港国际机场(设有两个旅客咨询中心)、太平山顶、尖沙咀天星码头、罗湖口岸、香港西九龙站、港珠澳大桥香港口岸，以及启德邮轮码头(于邮轮停泊期间提供服务)。

旅客可经Hong Kong Pals计划，查阅市民提供的旅游建议。旅发局也通过网站、流动应用程序和社交媒体，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。由于流动装置日趋普及，旅发局网站亦设有流动版，共推出11个版本供旅客使用。

## 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。旅发局推出以“尽享·最香港”为主题的品牌推广计划，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(旅议会)合作，保障旅客权益，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，计划实施以来备受支持。截至二零一八年年底，约1 246家商户合共约8 200家店铺及570间客房，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。每年约有250名青年人参加计划，成为青年大使为旅客服务。

### 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。二零一八年，约有3 100万人次的内地旅客以“个人游”方式访港，约占内地旅客总人次的61%。

#### 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。截至二零一八年年底，本港有1 764个持牌旅行代理商和6 332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，赔偿金额相等于所损失外游费的九成。基金于二零一八年发放约260万元特惠赔偿予713名因五家旅行社倒闭而受影响的外游旅客。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。二零一八年，基金就一宗于同年发生的意外发放约24,000元特惠赔偿。

#### 新规管架构

十一月，立法会通过《旅游业条例草案》，就成立独立法定机构旅游业监管局，全面规管旅行代理商、导游及领队，订定条文。

#### 旅游合作

香港特别行政区政府与文化和旅游部正落实《关于进一步深化内地与香港旅游合作协议》，以加强市场监管、联合推广及讯息交流的合作。香港作为国际一员，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，亦是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)