

第十九章

旅遊和旅遊業

廣深港高速鐵路香港段及港珠澳大橋開通後，
二零一八年是香港旅遊業豐收的一年，
過夜旅客數目錄得穩健增長。

二零一八年，經政府、香港旅遊發展局(旅發局)及旅遊業界同心合力，加上廣深港高速鐵路香港段及港珠澳大橋開通，香港旅遊業穩步發展。與二零一七年相比，過夜旅客數目穩健上升4.9%至2 926萬人次。香港共接待5 104萬名內地旅客，增幅為14.8%。整體訪港旅客人次增加11.4%至6 515萬人次。

政府正落實二零一七年公布的《香港旅遊業發展藍圖》。藍圖闡述把香港發展為世界級首選旅遊目的地的願景，確保行業平穩、健康和持續發展的目標，以及由各項短、中、長期措施支持的四大發展策略。

主要旅遊發展

香港着力發展會展旅遊(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。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。旅發局轄下香港會議及展覽拓展部，專責推廣會展旅遊。

二零一八年，共有197萬名過夜會展旅客訪港，較二零一七年增加2.1%。在港舉辦的大型會展項目包括世界脊柱學術高峯會、第33屆亞太眼科學術會議、第71屆CFA協會周年大會、香港亞太雲端科技博覽、亞洲景點博覽會、福布斯30歲以下精英亞洲峯會、New York Times International Luxury Conference、國際行為營養及身體活動學會年會、第7屆亞

洲營養學會議、第13屆太平洋激光及電光會議，以及第22屆國際帕金森病和動作障礙大會。

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。二零一八年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭共170次，停泊日數共156個曆日，乘客總流量超過81萬人次。

政府和旅發局推動郵輪業的區域合作，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，又合辦推廣活動及大型業界活動，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策略，支持舉辦不同規模和類型的盛事和活動。多項國際盛事在港舉行，包括先後於十月及十一月舉辦的香港網球公開賽及香港高爾夫球公開賽。

旅發局每年舉辦的盛事包括新春國際匯演之夜、香港龍舟嘉年華、香港電競音樂節、香港單車節、香港美酒佳餚巡禮、閃躍維港燈影節和除夕倒數。

綠色旅遊

“香港郊野全接觸”活動經旅發局網站、指南、流動應用程式、社交媒體、旅客諮詢中心及旅遊熱線，向旅客推廣香港聯合國教科文組織世界地質公園、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。政府亦於一月推出先導計劃，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。截至年底，香港共有291家酒店及1 507家持牌賓館，分別提供約81 500間及12 500間客房。

海洋公園

海洋公園是首屈一指的海洋主題公園，園內景點逾80個，另有多個發展項目正在進行，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)，預計於二零二一年或之前陸續落成。

幻彩詠香江

每晚於維港兩岸上演的“幻彩詠香江”匯演每年吸引大約150萬人次觀賞。加強版的匯演先後於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，參與匯演的有42幢建築物及兩個景點(郵輪世界夢號及香港摩天輪)。

香港迪士尼樂園度假區

香港迪士尼樂園度假區是亞洲最佳及最受歡迎的主題度假區之一，景點超過100個。樂園度假區現正展開擴展計劃，多個新景點在未來數年陸續啓用，包括二零一八年五月推出的“魔海奇緣凱旋慶典”舞台表演和二零一九年三月推出的“蟻俠與黃蜂女：擊戰特攻！”互動歷險遊樂設施。在未來數年相繼推出的其他項目還有更盛大的城堡及其全新的日間和夜間表演，以及兩個以“魔雪奇緣”和“漫威”品牌為主題的新園區。

美食車先導計劃

為期兩年的美食車先導計劃旨在為旅遊景點增添趣味和活力。現有15部美食車營運。先導計劃會延長兩年，至二零二一年二月二日。

濕地公園

香港濕地公園佔地61公頃，是世界級景點。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、港珠澳大橋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，該處亦設有特色景點，包括“360VR體驗館”、“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，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。山頂纜車會於二零一九年展開大型優化工程。

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

旅發局在本港設有八個旅客諮詢中心，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、香港西九龍站、港珠澳大橋香港口岸，以及啟德郵輪碼頭(於郵輪停泊期間提供服務)。

旅客可經Hong Kong Pals計劃，查閱市民提供的旅遊建議。旅發局也通過網站、流動應用程式和社交媒體，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，計劃實施以來備受支持。截至二零一八年年底，約1 246家商戶合共約8 200家店鋪及570間客房，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。二零一八年，約有3 100萬人次的內地旅客以“個人遊”方式訪港，約佔內地旅客總人次的61%。

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。截至二零一八年年底，本港有1 764個持牌旅行代理商和6 332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。基金於二零一八年發放約260萬元特惠賠償予713名因五家旅行社倒閉而受影響的外遊旅客。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。二零一八年，基金就一宗於同年發生的意外發放約24,000元特惠賠償。

新規管架構

十一月，立法會通過《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。

旅遊合作

香港特別行政區政府與文化和旅遊部正落實《關於進一步深化內地與香港旅遊合作協議》，以加強市場監管、聯合推廣及訊息交流的合作。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