

## 第十九章

# 旅游和旅游业

受中美贸易摩擦升温及  
自六月起的本地社会事件等因素拖累，  
二零一九年香港旅游业受到严重打击，  
整体访港旅客数目由升转跌，显著下滑14%。

二零一九年上半年，整体访港旅客数目较去年同期增加13.9%，增长势头强劲，惟下半年受中美贸易摩擦及自六月起的本地社会事件影响，大幅下跌39.1%。二零一九年全年访港旅客有5 591万人次，下跌14.2%，当中内地旅客有4 377万人次，亦下跌了14.2%。

纵然行业不景气，政府仍全力落实二零一七年公布的《香港旅游业发展蓝图》。蓝图勾划出政府把香港发展成为世界级首选旅游目的地的愿景，并列四大发展策略，辅以各项短、中及长期措施，务求达到让旅游业平稳、健康及持续发展的目标。

### 新规管制度

年内，立法会通过《2019年旅游业条例(生效日期)公告》，行政长官随即委任旅游业监管局(旅监局)的成员。旅监局是一个新的法定监管机构，主要负责旅行社代理商、导游和领队的发展和规管事宜。政府预计旅监局在成立后大约需要两年时间，才能准备妥当，分别从旅行社代理商注册处和香港旅游业议会(旅议会)接手发牌和规管业界的工作，全面落实新规管制度。

### 主要旅游发展

香港着力推广会展旅游(会议展览及奖励旅游)、邮轮旅游、瞩目盛事和绿色旅游，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，是会展旅游的首选目的地。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。香港旅游发展局(旅发局)的香港会议及展览拓展部专责推广会展旅游。

受中美贸易摩擦及本港社会事件影响，二零一九年的过夜会展旅客数目只有169万，下跌14.2%。二零一九年在港举办的大型会展项目包括IB国际文凭课程全球会议、国际机场协会全球周年大会暨亚太区周年会议与展览、香港亚太云端科技博览、香港世界数据中心展、亚太生殖医学大会、亚太区寿险大会、亚洲殡仪及墓园博览暨会议、亚洲顶尖国际食品餐饮及酒店设备展、RISE创业大会、福布斯30岁以下精英亚洲峰会、亚洲数码媒体大会，以及香港金融科技周。

### 邮轮旅游

启德邮轮码头能同时容纳两艘总吨位均达22万吨的大型邮轮。二零一九年，邮轮停泊启德邮轮码头共175次，停泊日数共162个日历日，乘客总流量超过84万人次。

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，吸引更多邮轮停靠，促进香港作为区内邮轮枢纽的地位。

### 瞩目盛事

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，政府采取多管齐下的策略，支持举办不同规模和类型的活动。多项国际盛事在港举行，包括于三月举行的香港电动方程式大赛。

旅发局在二零一九年举办的盛事包括闪跃维港灯影节、新春国际汇演之夜、香港电竞音乐节和除夕倒数。

### 绿色旅游

旅发局举办香港郊野全接触活动，通过该局的网站、旅游指南、社交媒体、旅客咨询中心及旅游热线，向旅客推介香港联合国教科文组织世界地质公园、自然景色、远足径、单车径、越野赛跑，以及其他绿色旅游景点。二零一九年，政府以先导计划形式，在西贡盐田梓举办艺术暨古迹、文化及绿色旅游活动。此外，不少远足径也有吸引旅客的潜力，包括麦理浩径第一段、山顶炉峰自然步道和印洲塘郊游径等，当局已于二零一九年年底完成这些远足径的优化工程，改善其旅游设施。

### 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

多利亞港(維港)的景色。其他景點尚包括主題樂園、廟宇、文物古蹟、自然地貌，以及令香港享有購物天堂美譽的各式商店。此外，香港也為旅客提供不同類型的住宿選擇，包括持牌賓館、青年旅舍以至高級酒店。截至年底，香港共有303家酒店及1 520家持牌賓館，分別提供約84 100間及12 700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。二零一九年，海洋公園推出嶄新的機動遊戲“狂野龍卷風”，並正發展以狐 為招徠的展馆、位於大樹灣的全天候戶內及戶外水上樂園，以及香港富麗敦海洋公園酒店。

### 幻彩詠香江

維港兩岸每晚均會上演“幻彩詠香江”多媒体音乐汇演，每年吸引约150万人次观赏。汇演的国庆特别版在十月登场，庆祝中华人民共和国成立70周年，各种祝贺信息、烟花及喜庆的动画图案，在参与大厦的发光二极管屏幕上出现，为观众带来耳目一新的视觉体验。汇演的加强版在十二月一日上演，共有42幢大厦及三个景点(邮轮世界梦号、星光大道及香港摩天轮)参与，至于汇演的升级版则于除夕倒数活动推出。

### 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。园方现正进行一个为期数年的扩展计划，并于三月推出“蚁侠与黄蜂女：击战特攻！”互动历险体验设施。在未来数年相继推出的项目有新扩建的城堡及日间和夜间表演，以及两个分别以“魔雪奇缘”和“漫威”品牌为主题的新园区。

### 美食车先导计划

美食车先导计划旨在为旅游景点和活动增添趣味和活力，现时有14部美食车参与。该计划已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，凸显湿地对人类文明和维持生物多样性的重要价值。

### 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。游客可到访富中国传统建筑特色的昂坪市集，观看“360动感影院”和“与佛同行”多媒体节目。此外，附近还有天坛大佛、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山顶，沿途山势起伏，高楼林立，景观独特。山顶缆车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这个旅游胜地。旅发局有20名成员，由代表旅游业相关界别及社区人士组成。旅发局除了在香港设有总办事处外，另于全球设立了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

旅发局在本港设有七个旅客谘询中心，分别位于香港国际机场(设有两个中心)、山顶露天广场、尖沙咀天星码头、香港西九龙站、港珠澳大桥香港口岸和启德邮轮码头，设于邮轮码头的中心会于邮轮停泊期间提供服务。

旅客可经“老友记”计划，查阅本地人的旅游推介。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，其网站设有22个版本(共15种语言)，为不同的客源市场提供服务，而由于流动装置日趋普及，旅发局网站亦设有流动版，并推出11个版本供旅客选择。

### 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，并推出以“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社区文化特色，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，致力推广诚信及优质旅游服务。政府与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》等法例禁止商户以不良营商手法，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。内地来港团的旅客如在购物后对货品不满意，只要有关货品没有损坏，可在购物后180天内退货和要求退款。

旅发局的优质旅游服务计划旨在鼓励店铺、食肆和旅客住宿设施提供优质服务，计划实施以来广受支持。截至年底，有1 239家商户共8 179家店铺及378间客房取得该计划的认证。

### 好客之道推广措施

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，并在学校及社区培养好客文化。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，有大约170个国家和地区的旅客可免签证入境，逗留7至180天不等。内地实施的个人游计划容许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。二零一九年，约有2 500万内地旅客以个人游方式访港，约占内地旅客总数的57%。

### 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，并成为旅议会会员。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。截至二零一九年年底，本港有1 742个持牌旅行代理商和5 988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团费的九成。二零一九年，基金向953名受六家旅行社倒闭影响的外游旅客，发放约160万元特惠赔偿。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。二零一九年，基金就一宗于二零一八年发生的意外发放约36,000元特惠赔偿。

### 旅游合作

香港特别行政区(香港特区)政府与国家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》，以加强在市场监管、联合推广及讯息交流方面的合作。二零一九年，香港特区政府与澳门特别行政区政府及粤港澳大湾区九个内地城市的政府成立粤港澳大湾区城市旅游联合会，以推动区内的旅游合作及发展。

香港作为国际的一份子，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。

### 支援旅游业的措施

政府一直与旅发局、旅议会、旅游业界及其他持份者密切联系，推出多项措施，纾缓旅游业界在当前严峻经济环境下的经营压力。有关措施包括由政府联同旅发局及旅议会推出旅行社鼓励计划，按照旅行代理商接待旅客的人数提供现金鼓励；政府豁免旅行代理商及酒店牌照费；旅发局豁免业界参与该局在内地及海外举办的展销会及业务洽谈会的

费用，以及免收优质旅游服务计划的商户续证费用；旅议会豁免旅行代理商的会籍年费及内地入境旅行团登记费；以及资助导游完成持续专业进修计划，以续领导游证。

### 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)