

第十九章

旅遊和旅遊業

受中美貿易摩擦升溫及
自六月起的本地社會事件等因素拖累，
二零一九年香港旅遊業受到嚴重打擊，
整體訪港旅客數目由升轉跌，顯著下滑14%。

二零一九年上半年，整體訪港旅客數目較去年同期增加13.9%，增長勢頭強勁，惟下半年受中美貿易摩擦及自六月起的本地社會事件影響，大幅下跌39.1%。二零一九年全年訪港旅客有5 591萬人次，下跌14.2%，當中內地旅客有4 377萬人次，亦下跌了14.2%。

縱然行業不景氣，政府仍全力落實二零一七年公布的《香港旅遊業發展藍圖》。藍圖勾劃出政府把香港發展成為世界級首選旅遊目的地的願景，並列出四大發展策略，輔以各項短、中及長期措施，務求達到讓旅遊業平穩、健康及持續發展的目標。

新規管制度

年內，立法會通過《2019年旅遊業條例(生效日期)公告》，行政長官隨即委任旅遊業監管局(旅監局)的成員。旅監局是一個新的法定監管機構，主要負責旅行代理商、導遊和領隊的發牌和規管事宜。政府預計旅監局在成立後大約需要兩年時間，才能準備妥當，分別從旅行代理商註冊處和香港旅遊業議會(旅議會)接手發牌和規管業界的工作，全面落實新規管制度。

主要旅遊發展

香港着力推廣會展旅遊(會議展覽及獎勵旅遊)、郵輪旅遊、矚目盛事和綠色旅遊，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，是會展旅遊的首選目的地。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。香港旅遊發展局(旅發局)的香港會議及展覽拓展部專責推廣會展旅遊。

受中美貿易摩擦及本港社會事件影響，二零一九年的過夜會展旅客數目只有169萬，下跌14.2%。二零一九年在港舉辦的大型會展項目包括IB國際文憑課程全球會議、國際機場協會全球周年大會暨亞太區周年會議與展覽、香港亞太雲端科技博覽、香港世界數據中心展、亞太生殖醫學大會、亞太區壽險大會、亞洲殯儀及墓園博覽暨會議、亞洲頂尖國際食品餐飲及酒店設備展、RISE創業大會、福布斯30歲以下精英亞洲峯會、亞洲數碼媒體大會，以及香港金融科技周。

郵輪旅遊

啟德郵輪碼頭能同時容納兩艘總噸位均達22萬噸的大型郵輪。二零一九年，郵輪停泊啟德郵輪碼頭共175次，停泊日數共162個曆日，乘客總流量超過84萬人次。

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，吸引更多郵輪停靠，促進香港作為區內郵輪樞紐的地位。

矚目盛事

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，政府採取多管齊下的策略，支持舉辦不同規模和類型的活動。多項國際盛事在港舉行，包括於三月舉行的香港電動方程式大賽。

旅發局在二零一九年舉辦的盛事包括閃躍維港燈影節、新春國際匯演之夜、香港電競音樂節和除夕倒數。

綠色旅遊

旅發局舉辦香港郊野全接觸活動，通過該局的網站、旅遊指南、社交媒體、旅客諮詢中心及旅遊熱線，向旅客推介香港聯合國教科文組織世界地質公園、自然景色、遠足徑、單車徑、越野賽跑，以及其他綠色旅遊景點。二零一九年，政府以先導計劃形式，在西貢鹽田梓舉辦藝術暨古蹟、文化及綠色旅遊活動。此外，不少遠足徑也有吸引旅客的潛力，包括麥理浩徑第一段、山頂爐峰自然步道和印洲塘郊遊徑等，當局已於二零一九年年底完成這些遠足徑的優化工程，改善其旅遊設施。

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“狂野龍捲風”，並正發展以狐獾為招徠的展館、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”多媒體音樂匯演，每年吸引約150萬人次觀賞。匯演的國慶特別版在十月登場，慶祝中華人民共和國成立70周年，各種祝賀信息、煙花及喜慶的動畫圖案，在參與大廈的發光二極管屏幕上出現，為觀眾帶來耳目一新的視覺體驗。匯演的加強版在十二月一日上演，共有42幢大廈及三個景點(郵輪世界夢號、星光大道及香港摩天輪)參與，至於匯演的升級版則於除夕倒數活動推出。

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。園方現正進行一個為期數年的擴展計劃，並於三月推出“蟻俠與黃蜂女：擊戰特攻！”互動歷險體驗設施。在未來數年相繼推出的項目有新擴建的城堡及日間和夜間表演，以及兩個分別以“魔雪奇緣”和“漫威”品牌為主題的新園區。

美食車先導計劃

美食車先導計劃旨在為旅遊景點和活動增添趣味和活力，現時有14部美食車參與。該計劃已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，凸顯濕地對人類文明和維持生物多樣性的重要價值。

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。遊客可到訪富中國傳統建築特色的昂坪市集，觀看“360動感影院”和“與佛同行”多媒體節目。此外，附近還有天壇大佛、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山頂，沿途山勢起伏，高樓林立，景觀獨特。山頂纜車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這個旅遊勝地。旅發局有20名成員，由代表旅遊業相關界別及社區人士組成。旅發局除了在香港設有總辦事處外，另於全球設立了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

旅發局在本港設有七個旅客諮詢中心，分別位於香港國際機場(設有兩個中心)、山頂露天廣場、尖沙咀天星碼頭、香港西九龍站、港珠澳大橋香港口岸和啟德郵輪碼頭，設於郵輪碼頭的中心會於郵輪停泊期間提供服務。

旅客可經“老友記”計劃，查閱本地人的旅遊推介。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，其網站設有22個版本(共15種語言)，為不同的客源市場提供服務，而由於流動裝置日趨普及，旅發局網站亦設有流動版，並推出11個版本供旅客選擇。

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，並推出以“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社區文化特色，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，致力推廣誠信及優質旅遊服務。政府與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》等法例禁止商戶以不良營商手法，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。內地來港團的旅客如在購物後對貨品不滿意，只要有關貨品沒有損壞，可在購物後180天內退貨和要求退款。

旅發局的優質旅遊服務計劃旨在鼓勵店鋪、食肆和旅客住宿設施提供優質服務，計劃實施以來廣受支持。截至年底，有1 239家商戶共8 179家店鋪及378間客房取得該計劃的認證。

好客之道推廣措施

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，並在學校及社區培養好客文化。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，有大約170個國家和地區的旅客可免簽證入境，逗留7至180天不等。內地實施的個人遊計劃容許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。二零一九年，約有2 500萬內地旅客以個人遊方式訪港，約佔內地旅客總數的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，並成為旅議會會員。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。截至二零一九年年底，本港有1 742個持牌旅行代理商和5 988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團費的九成。二零一九年，基金向953名受六家旅行社倒閉影響的外遊旅客，發放約160萬元特惠賠償。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。二零一九年，基金就一宗於二零一八年發生的意外發放約36,000元特惠賠償。

旅遊合作

香港特別行政區(香港特區)政府與國家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》，以加強在市場監管、聯合推廣及訊息交流方面的合作。二零一九年，香港特區政府與澳門特別行政區政府及粵港澳大灣區九個內地城市的政府成立粵港澳大灣區城市旅遊聯合會，以推動區內的旅遊合作及發展。

香港作為國際的一份子，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。

支援旅遊業的措施

政府一直與旅發局、旅議會、旅遊業界及其他持份者密切聯繫，推出多項措施，紓緩旅遊業界在當前嚴峻經濟環境下的經營壓力。有關措施包括由政府聯同旅發局及旅議會推出旅行社鼓勵計劃，按照旅行代理商接待旅客的人數提供現金鼓勵；政府豁免旅行代理商及酒店牌照費；旅發局豁免業界參與該局在內地及海外舉辦的展銷會及業務洽談會的

十九

旅遊和旅遊業

費用，以及免收優質旅遊服務計劃的商戶續證費用；旅議會豁免旅行代理商的會籍年費及內地入境旅行團登記費；以及資助導遊完成持續專業進修計劃，以續領導遊證。

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