

## 第十九章

# 旅游和旅游业

二零二零年，受2019冠状病毒病疫情影响，  
本港旅游业陷入停顿。全年整体访港旅客数字大跌接近94%，  
是有纪录以来最大的年度跌幅。

二零二零年，为应对2019冠状病毒病疫情，各国政府纷纷实施旅游限制及强制隔离措施，令本港旅游业受到严重打击，全年整体访港旅客数字下跌至只有357万人次。

尽管疫情肆虐，政府仍继续推行《香港旅游业发展蓝图》内的多项措施。该蓝图于二零一七年公布，胪列政府把香港发展成为世界级首选旅游目的地的策略。

### 支援旅游业的措施

政府推出多项措施，以支援香港的旅游业，并由防疫抗疫基金拨款逾23亿元，为业界提供直接财政支援。连同其他财政支援措施，包括旅行社鼓励计划及绿色生活本地游鼓励计划，政府向旅游业界提供的直接财政支援累计约26亿元。

其他支援措施包括政府豁免旅行代理商及酒店的牌照费，并为启德邮轮码头的营运商提供每月固定租金及管理费宽免；香港旅游发展局(旅发局)豁免业界参与其内地及海外展销会和业务洽谈会的费用，并免收优质旅游服务计划的商户续证费用；香港旅游业议会(旅议会)把旅行代理商的会籍年费减半、豁免内地入境旅行团登记费，并资助导游完成持续专业进修计划，让他们能续领导游证。

### 新规管制度

旅游业监管局(旅监局)于一月成立，是一个新的法定监管机构，主要负责旅行代理商、导游和领队的发牌和规管事宜。在新规管制度全面落实后，旅监局便会从旅行代理商注册处和旅议会接手发牌和规管业界的工作。

## 入境旅游业的主要原素

### 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(会议展览及奖励旅游)的首选目的地。二零二零年，大部分会展旅游活动均受疫情影响而取消或延期。

### 邮轮旅游

由于2019冠状病毒病疫情的关系，政府自二月五日起暂停本港两个邮轮码头(即启德邮轮码头和海运码头)的出入境服务。在暂停前，邮轮停泊本港的次数为25次，而二零二零年乘客总流量约为十万人次。

### 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。受2019冠状病毒病疫情影响，多项大型活动须延期或取消。旅发局在二零二零年举办的盛事包括香港美酒佳肴巡礼和香港缤纷冬日巡礼，前者因为疫情而改以“线上+线下”模式举行。

### 绿色旅游

香港郊野全接触活动通过旅发局的网站、旅游指南、社交媒体、旅客咨询中心及旅游热线，向旅客推介自然景色、生物多样性、行山径、单车径、香港联合国教科文组织世界地质公园及越野赛跑。二零二零年，政府展开凤凰径第二段、龙脊和城门畔塘径优化工程，以改善具吸引旅客潜力的行山径的旅游设施。

## 旅游基建、设施和景点

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，以及令香港享有购物天堂美誉的各式商店。此外，香港也为旅客提供不同类型的住宿选择，包括持牌宾馆、青年旅舍以至高级酒店。截至十二月三十一日，香港有311家酒店及1 462家持牌宾馆，分别提供约86 700间及12 300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。在二零二零年，海洋公园推出全新的“小狐 与大象龟之旅”展馆，并正兴建全天候户内及户外水上乐园。政府现正审视海洋公园的未来路向。

### 幻彩咏香江

维港两岸每晚均会上演“幻彩咏香江”多媒体音乐汇演，每年吸引约150万人次观赏。

### 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，园内的“奇妙梦想城堡”于十一月揭幕。

### 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13部美食车参与。该计划将会再延长一年，直至二零二二年二月二日为止。

### 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。其他景点还有天坛大佛、宝莲禅寺、昂坪广场和心经简林。

### 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。山顶缆车于二零二零年继续进行大型优化工程。

### 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，并于七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咨询中心，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，旅客亦可通过旅发局网站DiscoverHongKong.com(共13种语言)和社交媒体取得旅游资讯。

### 市场推广

旅发局致力推广香港成为世界各地旅客的首选旅游目的地。因2019冠状病毒病的关系，访港旅客绝迹。旅发局遂推出“旅游·就在香港”计划，鼓励香港人以全新角度探索香港，推动本地消费，并向外国旅客宣传，吸引他们日后来港。

### 建立安全旅游形象

十月，旅发局与香港品质保证局合作推出卫生抗疫措施认证计划，为入境旅行社、旅游景点、购物商场、餐饮及零售等旅游相关业界，制定统一的卫生防疫指引。截至十二月底，已有超过1 500间商铺获认证。

### 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手法营商，从而保障消费者的合法权益。

旅议会亦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，截至十二月三十一日，有1 131家商户共7 608家店铺及228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。

### 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。二零二零年，约有137万内地旅客以个人游方式访港，约占内地旅客总数的51%。

### 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。只有获旅议会核证的导游，才可接待访港旅客。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。截至十二月三十一日，本港有1 720个持牌旅行代理商和6 296名持证导游。

## 十九

### 旅游和旅游业

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。二零二零年，基金向1 048名受五家旅行社倒闭影响的旅客，发放约430万元特惠赔偿。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。二零二零年，基金没有发放任何特惠赔偿。

#### 旅游合作

香港特别行政区政府与澳门特别行政区政府及粤港澳大湾区(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。《粤港澳大湾区文化和旅游发展规划》于十二月公布，为大湾区的发展提供指导方向，引领大湾区成为中西文化交流的枢纽及世界级旅游目的地。

香港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)