

## 第十九章

# 旅遊和旅遊業

二零二零年，受2019冠狀病毒病疫情影響，本港旅遊業陷入停頓。全年整體訪港旅客數字大跌接近94%，是有紀錄以來最大的年度跌幅。

二零二零年，為應對2019冠狀病毒病疫情，各國政府紛紛實施旅遊限制及強制隔離措施，令本港旅遊業受到嚴重打擊，全年整體訪港旅客數字下跌至只有357萬人次。

儘管疫情肆虐，政府仍繼續推行《香港旅遊業發展藍圖》內的多項措施。該藍圖於二零一七年公布，臚列政府把香港發展成為世界級首選旅遊目的地的策略。

### 支援旅遊業的措施

政府推出多項措施，以支援香港的旅遊業，並由防疫抗疫基金撥款逾23億元，為業界提供直接財政支援。連同其他財政支援措施，包括旅行社鼓勵計劃及綠色生活本地遊鼓勵計劃，政府向旅遊業界提供的直接財政支援累計約26億元。

其他支援措施包括政府豁免旅行代理商及酒店的牌照費，並為啟德郵輪碼頭的營運商提供每月固定租金及管理費寬免；香港旅遊發展局(旅發局)豁免業界參與其內地及海外展銷會和業務洽談會的費用，並免收優質旅遊服務計劃的商戶續證費用；香港旅遊業議會(旅議會)把旅行代理商的會籍年費減半、豁免內地入境旅行團登記費，並資助導遊完成持續專業進修計劃，讓他們能續領導遊證。

### 新規管制度

旅遊業監管局(旅監局)於一月成立，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。在新規管制度全面落實後，旅監局便會從旅行代理商註冊處和旅議會接手發牌和規管業界的工作。

## 入境旅遊業的主要原素

### 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(會議展覽及獎勵旅遊)的首選目的地。二零二零年，大部分會展旅遊活動均受疫情影響而取消或延期。

### 郵輪旅遊

由於2019冠狀病毒病疫情的關係，政府自二月五日起暫停本港兩個郵輪碼頭(即啟德郵輪碼頭和海運碼頭)的出入境服務。在暫停前，郵輪停泊本港的次數為25次，而二零二零年乘客總流量約為十萬人次。

### 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。受2019冠狀病毒病疫情影響，多項大型活動須延期或取消。旅發局在二零二零年舉辦的盛事包括香港美酒佳餚巡禮和香港繽紛冬日巡禮，前者因為疫情而改以“線上+線下”模式舉行。

### 綠色旅遊

香港郊野全接觸活動通過旅發局的網站、旅遊指南、社交媒體、旅客諮詢中心及旅遊熱線，向旅客推介自然景色、生物多樣性、行山徑、單車徑、香港聯合國教科文組織世界地質公園及越野賽跑。二零二零年，政府展開鳳凰徑第二段、龍脊和城門峇塘徑優化工程，以改善具吸引旅客潛力的行山徑的旅遊設施。

## 旅遊基建、設施和景點

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，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。截至十二月三十一日，香港有311家酒店及1 462家持牌賓館，分別提供約86 700間及12 300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。在二零二零年，海洋公園推出全新的“小狐獾與大象龜之旅”展館，並正興建全天候戶內及戶外水上樂園。政府現正審視海洋公園的未來路向。

### 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。

### 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，園內的“奇妙夢想城堡”於十一月揭幕。

### 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13部美食車參與。該計劃將會再延長一年，直至二零二二年二月二日為止。

### 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。其他景點還有天壇大佛、寶蓮禪寺、昂坪廣場和心經簡林。

### 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。山頂纜車於二零二零年繼續進行大型優化工程。

### 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，並於七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，設於郵輪碼頭的會於郵輪停泊期間提供服務，旅客亦可通過旅發局網站DiscoverHongKong.com(共13種語言)和社交媒體取得旅遊資訊。

#### 市場推廣

旅發局致力推廣香港成為世界各地旅客的首選旅遊目的地。因2019冠狀病毒病的關係，訪港旅客絕迹。旅發局遂推出“旅遊·就在香港”計劃，鼓勵香港人以全新角度探索香港，推動本地消費，並向外國旅客宣傳，吸引他們日後來港。

#### 建立安全旅遊形象

十月，旅發局與香港品質保證局合作推出衛生防疫措施認證計劃，為入境旅行社、旅遊景點、購物商場、餐飲及零售等旅遊相關業界，制定統一的衛生防疫指引。截至十二月月底，已有超過1 500間商鋪獲認證。

#### 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手法營商，從而保障消費者的合法權益。

旅議會亦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，截至十二月三十一日，有1 131家商戶共7 608家店鋪及228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。

#### 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。二零二零年，約有137萬內地旅客以個人遊方式訪港，約佔內地旅客總數的51%。

#### 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。只有獲旅議會核證的導遊，才可接待訪港旅客。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。截至十二月三十一日，本港有1 720個持牌旅行代理商和6 296名持證導遊。

## 十九

### 旅遊和旅遊業

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。二零二零年，基金向1 048名受五家旅行社倒閉影響的旅客，發放約430萬元特惠賠償。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。二零二零年，基金沒有發放任何特惠賠償。

#### 旅遊合作

香港特別行政區政府與澳門特別行政區政府及粵港澳大灣區(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。《粵港澳大灣區文化和旅遊發展規劃》於十二月公布，為大灣區的發展提供指導方向，引領大灣區成為中西文化交流的樞紐及世界級旅遊目的地。

香港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](http://www.discoverhongkong.com)

香港會議及展覽拓展部：[www.mehongkong.com](http://www.mehongkong.com)

旅遊事務署：[www.tourism.gov.hk](http://www.tourism.gov.hk)