

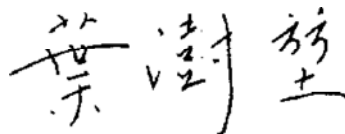
## 序言

與區內大部分經濟體系一樣，香港的旅遊業在一九九七年出現不景氣。年內，訪港旅客總數約有 1 040 萬人次，較一九九六年減少 11.1% 左右。雖然如此，香港仍然是亞洲區內僅次於中國內地的最受歡迎旅遊地點，旅客人數較區內其他地方多 30%。此外，旅遊業仍然是本港賺取最多外匯收益的行業之一，而直接或間接受僱於旅遊業的人數，則約為 370 000 名，佔本地工作人口總數的 11% 左右。

政府和業內人士必須共同努力，才可振興旅遊業。為此，本局致力維持旅遊業的競爭力。我們特別■重以下工作：

- 提供必須的制度架構和財政支援，以促進旅遊業的發展；
- 提供所需的基礎建設，配合旅遊業的發展，並方便旅客入境；
- 鼓勵發展新的旅遊景點及改良現有景點來增加香港的吸引力；以及
- 為香港旅遊協會(旅協)提供適當的支援，協助該會執行其職務。

作為負責訪港旅遊業的決策局，我們會確保旅遊業繼續為本港的經濟繁榮作出重大貢獻。我們會與業界、其他決策局和有關部門緊密合作，制定短期和長遠措施，以協助維持本港旅遊業在區內的競爭優勢。



經濟局局長葉澍■

# 旅遊重點

我們的施政方針是促進香港成為一個旅遊重點，並推動旅遊業的發展。

為了落實這項施政方針，我們的目標是維持香港作為亞洲第二最受歡迎的旅遊地點的地位。

## 成效重點

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範圍取得成績：

一	確定市場需要	第三頁
二	透過市場推廣工作，吸引新舊旅客來港旅遊	第五頁
三	發展和改善旅遊基礎建設、旅遊設施及產品	第八頁
四	提高旅遊業的服務質素	第十一頁

本小冊子分為多個部分，分別闡釋以上各個成效重點，概述我們的主要工作，並列出用以衡量工作成效的指標。此外，每部分亦臚列為貫徹該施政方針而新制定的主要措施，並註明負責的機構，以及擬達到的具體目標。

## 一 確定市場需要

訪港旅遊業是香港經濟的一大支柱。近期訪港旅客人數下降，正好提醒我們必須經常留意這個重要市場的需要。為此，當局於一九九七年十月成立旅遊業專責小組，成員包括政府、香港旅遊協會(旅協)及旅遊業的代表，專責研究種種方法，以加強本港的競爭力，並宣傳香港為旅遊勝地。此外，一項有關旅協的職能、組織及管理的長遠發展策略研究現正進行，目的在於增強該會應付未來挑戰的能力。另外，有關方面已就多個新景點建議開展多項研究，旨在找出哪些最適合的，以增加本港對旅客的吸引力。

旅協在到訪旅客的來源市場進行意見調查，以期加深對這些市場的認識。另外，該會每天都在機場向離港旅客進行意見調查，以便取得不同旅客的特徵資料及意見。此外，旅協分布世界各地的 18 個海外辦事處，也可提供重要資訊，協助我們了解這些市場的要求和趨勢。

政府會繼續支援旅協發掘訪港旅客的市場，並確定本港旅遊業和到訪旅客的需要，以加強本港作為旅遊重點的競爭力。

## 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是按計劃完成有關的研究和可行性研究。

措施	目標
就旅協的職能、組織和管理進行顧問研究 <i>(香港旅遊協會(旅協))*</i>	在一九九九年完成研究
根據《香港旅客及旅遊業研究策略報告》的建議，動用旅遊業發展基金，進行下述的可行性研究及旅遊設施改善工程： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港水上活動中心的研究</li> <li>- 香港渡假式酒店市場評估</li> <li>- 香港國際濕地公園及訪客中心的研究</li> <li>- 科學中心的可行性研究，該中心會■重資訊科技在生態、社會和經濟上的應用</li> </ul> <i>(旅協)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在一九九九年完成研究</li> <li>- 在一九九九年完成評估</li> <li>- 在一九九九年完成研究</li> <li>- 在二零零零年完成研究</li> </ul>

\* 括號內為該措施的主要負責機構



## 透過市場推廣工作，吸引新舊旅客來港旅遊

在確定旅遊市場的需要後，我們須致力宣傳香港作為旅遊地點的吸引力，並推廣新的旅遊產品，以吸引有意外遊的人士來港旅遊。市場推廣工作主要由旅協負責。鑑於中國內地是本港最大的旅客來源市場，旅協為加強在內地進行的市場推廣工作，已於一九九七年在北京設立辦事處。該會計劃在一九九九至二零零零年度，進一步擴充北京的辦事處，並籌劃在上海另設辦事處。一九九八年年初，旅協動用了 1.73 億元，在世界各地開展一項全新的市場推廣計劃，推廣香港的新形象，並宣傳香港這個旅遊勝地。此外，旅協正與內地共同進行市場推廣工作，推廣一程多站旅遊。旅協並會開發新的市場。政府會支援旅協和旅遊業推展這方面的工作。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 按計劃進行市場推廣活動的進度
- 訪港旅客人數增加

措施	目標
<p>加強海外的宣傳和推廣活動 (香港旅遊協會(旅協))</p>	<p>於一九九八至一九九九年度在世界各地推行全新的市場推廣計劃，以吸引有意外遊人士來港旅遊</p>
<p>籌辦新的宣傳和推廣活動，以開發具潛力的新市場及二線市場 (旅協)</p>	<p>在一九九七至一九九九年期間，參與俄羅斯和中東的旅遊業展銷會，並在印度和日本的二線城市，如廣島、仙台等地舉辦宣傳活動</p>
<p>與內地有關當局■手合作，進行宣傳，推廣一程多站旅遊 (旅協)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由一九九七年起，與內地主要城市(北京、上海、西安、桂林、昆明)合作，向長線市場，例如北美洲和歐洲推廣內地香港配套旅遊</li> <li>● 繼續與廣東省及澳門合作，向海外，特別是短線市場，例如日本、台灣、東南亞和韓國宣傳珠江三角洲的旅行路線</li> </ul>

措施	目標
進一步與內地有關當局■手合作，把從香港進入深圳的外國旅客旅行團的 72 小時便利簽證安排的適用範圍擴大 (經濟局)	在一九九八至一九九九年度，把這項安排擴大至珠海以及增加特許主辦這類便利簽證旅行團的旅行社數目
旅協擴充北京的辦事處 (旅協)	在一九九九年擴充辦事處
旅協於上海設立該會在內地的第二個辦事處 (旅協)	在二零零零年四月之前設立該辦事處





## 發展和改善旅遊基礎建設、旅遊設施及產品

除了發展更多旅遊景點和改善現有的景點外，亦有需要改進和發展與旅客有關的基礎建設和設施，使旅客更感方便。這樣可令他們的香港之行留下美好印象。舉例來說，旅協現正進行一項顧問研究，旨在探討改善中西區旅遊景點的方法，並制定工作計劃。這是個試驗計劃，會由政府提供所需資金。另外，改善旅客的入境安排，亦可吸引更多旅客來港。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標，是發展和改善基礎建設、旅遊設施、旅遊產品及入境安排等的進度，能按計劃進行。

措施	目標
設立「文物旅遊專責小組」以推廣香港的文物旅遊 (香港旅遊協會(旅協))	在一九九八年成立該專責小組
把中區些利街和九龍城某些特定地方重新包裝，使其變成「主題美食區」 (旅協)	在一九九九年完成這計劃

措施	目標
<p>推出「鳥『魚』花香逍遙遊」，推廣以九龍區的花墟和雀鳥市場作為旅遊地點的自助式旅遊節目</p> <p>(旅協)</p>	<p>在一九九九年完成這計劃</p>
<p>分別在九龍和新界推行第二和第三期的今古建築導賞遊計劃</p> <p>(旅協)</p>	<p>在一九九八年年底或之前推行第二期計劃，在一九九九年年中或之前推行第三期計劃</p>
<p>在熱門旅遊地點裝置多媒體旅遊資訊電話亭</p> <p>(旅協)</p>	<p>在一九九八年年底或之前裝妥 100 個「面面通」電話亭</p>
<p>設立電腦資料庫，以促進在旅協內部，以及該會會員、服務機構和可能訪港人士之間的市場資訊交流</p> <p>(旅協)</p>	<p>在二零零零年年底或之前完成分階段設立旅遊業資料庫</p>
<p>資助旅遊區改善計劃，增加及改善旅遊設施和旅遊景點，例如街道設施改善及特別照明等</p> <p>(旅協)</p>	<p>於一九九九年在中西區進行首項試驗計劃</p>

措施	目標
資助在旅遊區改善旅客指示標誌 (旅協)	於一九九九年在赤柱進行首項試驗計劃
編製一本《綠色香港旅遊指南》，介紹香港所有自然景物和資源 (旅協)	指南將於一九九九年編製完成
檢討內地旅客的「香港遊」計劃 (入境事務處)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 准許在深圳和珠海居住的國內異地戶口人士，凡符合既定條件者，可在該地參加「香港遊」</li> <li>● 於一九九九年檢討「香港遊」計劃</li> </ul>
簡化及改善台灣旅客的入境手續安排 (入境事務處)	在一九九九年檢討可否進一步改善現行安排

## 四

### 提高旅遊業的服務質素

我們注意到有需要向旅客提供優質服務，從而增加香港作為旅遊地點的吸引力。

香港的酒店向來都躋身全球十大服務最佳的酒店之列，成績有目共睹。旅協也長期在前線服務機構推廣「禮貌運動」。今年，旅協已加強這方面的工作，推行「香港好客之道」宣傳活動，以加強公眾意識，使市民知道有需要向訪港旅客提供優質服務。此外，該會也向旅遊業僱員推廣優質服務。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是有多多少改善服務項目能按計劃推行。

措施	目標
<p>先在零售店舖和食肆等與旅遊業有關的行業推出一個「旅客至上」優質服務保證計劃</p> <p><i>(香港旅遊協會(旅協))</i></p>	<p>在一九九九年設立「旅客至上」優質服務保證計劃，所有零售店舖和食肆均可參加</p>
<p>積極推行「香港好客之道」宣傳活動</p> <p><i>(旅協)</i></p>	<p>在一九九九年製作邀請名人介紹香港的短片及電視節目，並製備其他宣傳資料</p>
<p>為的士司機製作以三種語文(即中文、英文及日文)寫成的《旅客簡易通手冊》</p> <p><i>(旅協)</i></p>	<p>在一九九八年完成製作手冊，並向全港的的士司機派發</p>