

序言

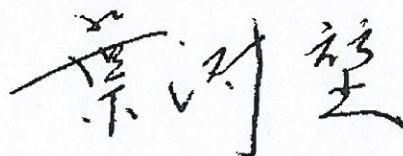
香港的旅遊業自一九九七年年中出現不景氣的現象。一九九八年，訪港旅客總數約有 960 萬人次，較一九九七年減少 8% 左右。雖然如此，自一九九八年年中開始，旅遊業似乎已出現復甦迹象。訪港旅客數字及酒店入住率自一九九八年年中起已超出一九九七年同期的數字。這趨勢在一九九九年上半年仍然持續。事實上，香港仍然是亞洲區內僅次於中國內地的最受歡迎旅遊地點。此外，旅遊業仍然是本港賺取最多外匯收益的行業之一，而直接或間接受僱於旅遊業的人數約為 330 000 名，佔本地工作人口總數的 10% 左右。

政府和業內人士必須共同努力，協助旅遊業的復甦。為此，本局致力維持旅遊業的競爭力。我們會特別着重以下工作：

- 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，以配合旅遊業的發展，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
- 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

為了推動香港旅遊業的發展，政府已在本年五月委任了旅遊事務專員，並在本局之內成立了旅遊事務署。旅遊事務署其中一項主要工作，是為未來旅遊業發展訂出策略。政府已展開了一項大型的公眾諮詢活動，包括舉行公開論壇，進行地區諮詢；政府亦成立了一個旅遊業策略小組，討論有關旅遊業未來發展的宏觀事項。

以上措施均顯示政府對旅遊業發展的重視。作為負責訪港旅遊業的決策局，我們會繼續與旅協及業界緊密合作，確保旅遊業繼續為本港的經濟繁榮作出重大貢獻。



經濟局局長葉澍堃

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。

就落實這項施政方針，我們訂定本年度的目標是維持香港作為亞洲區內排名僅次於內地的最受歡迎的旅遊地點。

工作進度

在一九九八年，我們在上年度建議的所有措施，均取得良好進展。香港是亞洲區內排名僅次於內地的最受歡迎的旅遊地點。在建議的 29 項措施中，已完成的有 15 項，有 11 項正如期進行及 3 項尚要檢討。特別值得一提的是，我們在增加香港的吸引力方面所推行的短期措施，例如成立「文物旅遊專責小組」和重新包裝香港一些現有的旅遊景點，都取得良好進展。此外，我們亦正按照計劃推行其他較長期的措施，例如改善旅遊區的旅客指示標誌、旅遊設施和景點。我們更透過推行「香港好客之道」宣傳活動，以及印製以三種語文寫成的《旅客簡易通手冊》，免費派發給的士司機，藉以提高本港對旅客的服務質素。在宣傳工作方面，我們推出了全新的「香港 — 動感之都」推廣計劃。此外，鑑於中國內地是本港最大的旅客來源市場和主要的配套旅遊地點，香港旅遊協會現正加強在內地的宣傳工作，並與內地攜手合作，推廣旅遊業。

評估成效的主要範疇

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範疇取得成效：

1	發展和改善旅遊基礎建設、旅遊設施及產品	第 3 頁
---	---------------------	-------

2	提高旅遊業的服務質素	第 9 頁
---	------------	-------

3	宣傳香港是旅遊勝地	第 12 頁
---	-----------	--------

為提高香港作為旅遊地點的吸引力及令旅客的香港之行留下美好的印象，我們會設立更多旅遊景點和使現有的景點更添姿彩。我們也會改善和發展與旅客有關的基礎建設和設施，使旅客更感方便。舉例來說，政府已提供資金，在中西區推行一項改善旅遊區的試驗計劃。另外，旅客的入境安排已有所改善，有關的工作仍會繼續，藉以吸引更多旅客來港。我們也需要在本地舉辦各類盛事。我們還有一個更遠大的目標，就是為香港建立亞洲藝術文化中心和娛樂體育中心的形象。香港一向定期主辦多項國際盛事，深受歡迎，我們會在這個基礎上繼續發展，舉辦更多引人入勝的文化藝術活動。為達致這個目標，我們已於一九九八年撥款一億元，設立國際盛事基金，以支持舉辦國際盛事。

工作進度

在一九九八年，我們建議用以衡量這方面工作的成效指標，是發展和改善旅遊基礎建設、旅遊設施、旅遊產品及入境安排等的進度，能按計劃進行。迄今，我們的工作進度大致良好。我們在這個主要範疇提出的 13 項措施，有 6 項已按計劃完成。餘下的 7 項，有 5 項如期進行，另外兩項則在檢討中。我們在發展文物旅遊和重新包裝現有景點的工作，進度尤其理想。這些工作有助在短期內提高香港的吸引力。我們正着手推行其他措施，以期就長遠而言提高香港的吸引力，例如推行試驗計劃，改善本港選定旅遊區內的旅遊設施和景點，以及選定地區內的指示標誌。我們亦會繼續探討可否進一步簡化內地和台灣旅客的入境手續。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施*	目標#	目前情況+
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 (一九九八年)	已在一九九八年十一月成立該專責小組。 (已完成的項目)
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 (一九九八年)	有關新產品的資料已廣泛派發予海外業界，並已納入旅協的市場推廣資料內。對傳媒的介紹工作經已展開，務使他們熟悉有關產品。旅協的推廣活動現時經常以這項產品為宣傳的重點。 (已完成的項目)
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 (旅協)	在一九九九年完成這計劃 (一九九八年)	有關新產品的資料已廣泛派發予海外業界，並已納入旅協的市場推廣資料內。對傳媒的介紹工作經已展開，務使他們熟悉有關產品。旅協的推廣活動現時經常以這項產品為宣傳的重點。 (已完成的項目)
推行第二期(在九龍)和第三期(在新界)的今古建築導賞遊計劃 (旅協)	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 (一九九八年)	旅協已於一九九八年十二月推行第二期在九龍的今古建築導賞遊計劃，第三期位於新界的導賞遊則已於一九九九年九月推行。 (已完成的項目)

* 括號內為推行該措施的主要負責機構

括號內為訂定該目標的年份

+ 括號內為落實該目標的進度

措施	目標	目前情況
在熱門旅遊地點裝置多媒體旅遊資訊電話亭 (旅協)	在一九九八年年底或之前裝妥 100 個「面面通」電話亭 (一九九八年)	100 個「面面通」電話亭已於一九九八年年底全部裝妥。 (已完成的項目)
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 (旅協)	分階段設立旅遊業資料庫，在二零零零年年底或之前全部完成 (一九九八年)	旅協內部已設立資料庫系統，現正發展旅客查詢資料庫。 (如期進行的項目)
增加及改善旅遊設施和旅遊景點，例如在旅遊區內某些選定地點改善街道設施及加設特別照明等 (旅協)	於一九九九年在中西區進行首項試驗計劃 (一九九八年)	計劃概念的研究已經完成。建築署正牽頭推行該計劃的工作，並正委聘顧問負責詳盡設計及管理該計劃。 (如期進行的項目)
改善旅遊區內的旅客指示標誌 (旅協)	於一九九九年赤柱進行試驗計劃 (一九九八年)	旅協正準備有關計劃的設計／管理的招標文件。 (如期進行的項目)
編製《香港郊野遊踪》，介紹香港所有自然景物和資源 (旅協)	在一九九九年完成該刊物的編製工作 (一九九八年)	有關刊物已於一九九九年八月印妥及在十月推出。 (已完成的項目)

措施	目標	目前情況
<p>檢討內地旅客的「香港遊」計劃 (入境事務處(入境處))</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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」 (一九九八年) 在一九九九年檢討「香港遊」計劃 (一九九八年) 	<ul style="list-style-type: none"> 已把有關建議送交內地機關考慮。 (尚要檢討的項目) 我們已於一九九八年十二月與內地機關舉行會議，檢討「香港遊」計劃。經商議後，由一九九九年三月起，有意遊覽港澳兩地的內地居民，可參加港澳一體遊(納入「香港遊」計劃內)。預期下次檢討會議將於本年稍後時間舉行。 (如期進行的項目)
<p>簡化及改善台灣旅客的入境手續安排 (入境處)</p>	<p>在一九九九年檢討可否進一步改善現行安排 (一九九八年)</p>	<p>我們正考慮就向台灣旅客簽發電子旅遊許可證事宜，進行可行性研究。我們的目標是在二零零零年年底或之前，完成有關研究。 (尚要檢討的項目)</p>
<p>進一步研究發展一個多媒體主題公園的建議 (經濟局)</p>	<p>在一九九九年年底前，致力與一個世界級的主題公園營運者達成一項雙方均可接受的協議 (一九九八年)</p>	<p>正與迪士尼公司磋商在香港興建主題公園的計劃。 (如期進行的項目)</p>

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
按計劃完成研究的項目的百分比	按計劃完成 80% 的研究
按計劃完成有關發展及改善旅遊基礎建設、旅遊設施及產品等工作的百分比	按計劃完成 80% 的工作

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
進行研究，探討如何改善山頂作為一個旅遊景點 (旅協)	在二零零零年完成這項研究
進行一連串國際市場研究，調查與香港有關的消費者看法和旅遊決定 (旅協)	在二零零零年完成這一連串的研究
進行有關旅客商品價格的競爭力的調查(第二階段) (旅協)	在二零零零年完成這項調查
製作新的宣傳品，例如盛事一覽、特別的單張和多媒體資料等，以推廣文物古蹟旅遊 (旅協)	在二零零零年完成製作新的宣傳品

措施	一九九九年度的目標
設立「酒店發展資訊系統」，方便業內人士獲取最新資料 (旅協)	在二零零零年設立這個系統
在天星渡輪碼頭一帶推行改善旅客指示標誌試驗計劃 (旅協)	在二零零零年開始推行這個計劃
在水圍北部興建國際濕地公園 (漁農處)	在一九九九年向立法會申請撥款，並在二零零零年開始動工
擬定旅遊業約章，務使業內人士承諾支持推行一套「可持續發展的環保策略」 (旅協)	在一九九九年訂定這約章

就服務質素而言，本港的一些酒店長久以來都躋身全球十大服務最佳的酒店之列，成績有目共睹。不過，我們也注意到有需要繼續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。旅客將因此而對本港留下美好的印象，而他們回國後的讚美說話，更會成為推廣香港的最有力宣傳。

為提倡本港須提供優質服務的信息，香港旅遊協會(旅協)在一九九八年推行了「香港好客之道」宣傳活動，藉以加強公眾意識，使市民了解向訪港旅客提供優質服務的重要性。此外，該活動更向旅遊業僱員推廣優質服務的信息。旅協亦正着手推出「優質旅遊服務」計劃，以確保業內的服務水準，該計劃會首先在食肆和零售店舖推行。

要確保旅客在本港能享受一段愉快的旅程，另一關鍵是使市民認識到旅遊業對社會經濟的貢獻，以及令旅客感到賓至如歸的重要性，因此必須加強這方面的公眾教育。

工作進度

去年，我們建議根據有多少改善服務項目能按計劃推行，來衡量這方面工作的成效。到目前為止，我們都能按計劃的時間表推行各項工作。我們已推行「香港好客之道」宣傳活動，並完成製作以三種語文寫成的《旅客簡易通手冊》，向的士司機免費派發。此外，我們正着手推行「優質旅遊服務」計劃，而這項工作正如期進行。總的來說，去年在這個主要工作範疇提出的三項措施，有兩項已告完成，另一項則預期在本年年底或之前如期完成。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
在與旅遊業有關的行業推出「優質旅遊服務」計劃 (旅協)	在一九九九年向所有零售店舖和食肆推出「優質旅遊服務」計劃 (一九九八年)	計劃的設計工作已完成。現正制訂宣傳計劃和安排後勤事務。這計劃會在一九九九年年底或之前推出，由二零零零年四月起會接受申請。 (如期進行的項目)
積極推行「香港好客之道」宣傳活動 (旅協)	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 (一九九八年)	完成製作並在電視上播放由名人介紹香港的短片。其他輔助宣傳項目包括明信片設計比賽。 (已完成的項目)
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》 (旅協)	在一九九八年完成製作手冊，並向全港的士司機派發 (一九九八年)	在一九九八年印製了 30 000 本《旅客簡易通手冊》，並透過各的士聯會向的士司機派發這本手冊。 (已完成的項目)

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
表示會向朋友／家人推薦香港或考慮重遊香港的旅客百分比	43% 旅客表示會向朋友／家人推薦香港或考慮重遊香港
收到與旅遊有關的投訴數目與抵港旅客總人數的比例	把該比例維持在 1:10 000 或以下

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
為導遊提供俄語訓練 (旅協)	在二零零零年推行這訓練計劃
檢討目前宣傳好客文化的公眾教育工作的效果，以期制訂一套全面的公眾教育計劃 (經濟局)	在二零零零年進行這項檢討

訪港旅遊業是香港經濟的一大支柱。為確保我們能夠應付國際旅遊業市場上日趨激烈的競爭，我們必須有一個穩健的架構為香港旅遊業的發展提供支援。當局遂於一九九九年五月成立以旅遊事務專員為首的旅遊事務署，負責推動旅遊業的發展。此外，香港旅遊協會(旅協)現正進行一項有關旅協的職能、組織及管理的策略性組織檢討，以增強該會應付未來挑戰的能力。

要包裝香港作為一個吸引的旅遊地點，並推廣新的旅遊產品以吸引有意出外遠遊的人士來港旅遊，有效的宣傳是必須的。市場推廣工作主要由旅協負責。旅協正加強這方面的工作，包括在內地擴充和增設辦事處，以及展開全新的市場推廣計劃。此外，旅協亦特別重視與內地有關單位建立合作關係，共同推廣一程多站旅遊和開拓新市場。政府會支持旅協和業界繼續進行這些工作。

為提高香港對旅客的吸引力，我們在改善現有旅遊景點的同時，亦須開發新的景點。為此，旅協將會運用旅遊業發展基金，就擬設的多個新景點開展多項研究，旨在找出哪些是最適合香港的新景點。旅遊事務署亦正協調政府內部各項工作，包括改善可能會影響旅遊業的政策，以及審議有關新旅遊景點的方案並予以實施。

工作進度

去年，我們建議用以衡量這方面的工作成效指標包括：按計劃完成有關的研究和可行性研究、按計劃進行市場推廣活動的進度，以及訪港旅客人數的增幅。迄今，工作進度令人滿意，尤其是我們推出的全新宣傳運動「香港 — 動感之都」，獲良好的反應。旅協又加強在內地的推廣工作，並與內地機關攜手合作推廣旅遊業，以及擴充旅協的北京辦事處。此外，我們又致力開發具潛力的新市場及二線市場。為突顯政府重視旅遊業的發展，政府已在一九九九年五月委任了旅遊事務專員。整體來說，我們在這個主要工作範疇提出的 13 項措施，有 7 項已完成，5 項正如期進行，而餘下的 1 項則尚要檢討。雖然訪港旅客人數在去年整體下跌 8%，但由一九九八年年中起，已逐漸回升。一九九八年下半年的訪港旅客人數較一九九七年同期增加了 7.5%。

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
就香港旅遊協會的職能、組織和管理進行顧問研究 (香港旅遊協會(旅協))	在一九九九年完成研究 (一九九八年)	顧問即將提交最後報告書。 (如期進行的項目)
根據《香港旅客及旅遊業研究策略報告》的建議，動用一九九六年設立的旅遊業發展基金，就新旅遊景點進行可行性研究		以下各項目的可行性研究已經完成：香港博覽會；青衣／馬灣電影城主題公園；香港郵輪市場；擬設的香港水上活動中心(第一期研究)；以及香港酒店房間供求情況。
● 擬設的香港水上活動中心的研究	● 在一九九九年完成研究	● 第二期的研究現正進行，預計可在一九九九年十二月完成。 (如期進行的項目)
● 香港度假式酒店市場評估	● 在一九九九年完成評估	● 已完成最後報告書的擬稿。 (如期進行的項目)
● 香港國際濕地公園及訪客中心的研究	● 在一九九九年完成研究	● 有關研究已完成。 (已完成的項目)
● 科學中心的可行性研究，該中心會着重資訊科技在生態、社會和經濟上的應用 (旅協)	● 在二零零零年完成研究 (一九九八年)	● 已按照負責國際濕地公園研究的顧問的建議，把這項措施的相同目標納入國際濕地公園建議的規劃及設計概念內。有關計劃現時進入實施階段。當局現正考慮把原來指定用於這項措施的資源重新調配作其他用途。 (已完成的項目)

措施	目標	目前情況
加強海外的宣傳和推廣活動 (旅協)	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，以吸引有意出外旅遊人士來港旅遊 (一九九八年)	「香港 — 動感之都」推廣計劃已於一九九八年在全球展開。消費者反應良好。舉例來說，表示會選擇香港為優先旅遊目的地的回應人士比例，在日本由 40% 增至 62%、在新加坡由 24% 增至 33%，而在台灣則由 8% 增至 19%。 (已完成的項目)
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)	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 (一九九八年)	旅協曾參與在俄羅斯和中東舉辦的多個旅遊業展銷會，並舉辦旅遊業交流團前赴印度及日本的廣島和仙台。 (已完成的項目)
與內地有關當局攜手合作，進行宣傳，推廣一程多站旅遊 (旅協)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (一九九八年) 	<ul style="list-style-type: none"> 一九九七年十一月，與北京、上海、西安及桂林共同在北美洲六個城市舉辦巡迴展銷。 一九九八年六月，與北京、上海、西安、桂林和昆明共同在歐洲六個城市舉辦巡迴展銷。 一九九九年七月，安排主要的海外旅遊批發商代表團前往昆明和成都訪問。 (已完成的項目)

措施	目標	目前情況
	<ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(一九九八年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年夏季舉辦有特色的旅行團，包括有歷史及文化特色的旅行團、美食團及高爾夫球團。 在一九九九年六月重新編製有關珠江三角洲的旅遊小冊子。 收集區內產品數據的工作已經完成。建立網站的工作在進行中。 <p>(如期進行的項目)</p>
進一步與內地有關當局攜手合作，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 (一九九八年)	該建議已送交內地有關當局考慮。 (尚要檢討的項目)
旅協擴充北京的辦事處 (旅協)	在一九九九年擴充該辦事處 (一九九八年)	北京的辦事處在一九九八年後期搬遷至較大單位，人手編制由五人增加至八人。 (已完成的項目)
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 (一九九八年)	該辦事處預定在一九九九年下半年開始運作。 (如期進行的項目)
委任一名旅遊事務專員，專責推動本港旅遊業的發展 (經濟局)	在一九九九年或之前委任旅遊事務專員 (一九九八年)	在一九九九年五月委任了旅遊事務專員。 (已完成的項目)

展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
抵港旅客人數	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年年底或之前達 990 萬 在二零零零年年底或之前達 1 020 萬
按人口平均計算的旅遊業收益	<ul style="list-style-type: none"> 在一九九九年按人口平均計算的旅遊業收益達 5,200 元 在二零零零年按人口平均計算的旅遊業收益達 5,400 元
接受調查的首次訪港旅客中，知道旅協籌辦的宣傳活動或工作的百分比	接受調查的首次訪港旅客中，有 50% 知道旅協籌辦的宣傳活動或工作
接受調查的非首次訪港旅客中，知道旅協籌辦的宣傳活動或工作的百分比	接受調查的非首次訪港旅客中，有 60% 知道旅協籌辦的宣傳活動或工作

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
發展一套自動購票系統的網絡，讓海外旅客直接在本土訂購香港節目的入場券 (旅協)	在二零零零年研究這項計劃的可行性
在歐洲傳媒展開強大宣傳攻勢，增加在特定的全歐洲衛星頻道，例如國家地理頻道、Discovery 頻道及 Eurosports 頻道播放的廣告 (旅協)	在二零零零年增加在特定的全歐洲衛星頻道的廣告宣傳