

香港旅遊業議會春節聯歡晚宴

二〇〇四年二月十八日

經濟發展及勞工局局長葉澍堃演辭

何主席、各位嘉賓、各位朋友：

我很高興出席香港旅遊業議會今晚的春節聯歡。首先，我向大家拜年，祝大家猴年生意興隆，萬事勝意，身體健康。

2. 香港旅遊業議會與政府自 1988 年以來，一直緊密合作，協力監管外遊旅行社的運作和質素，建立本地居民對旅行社的信心。自 2002 年 11 月開始，議會更兼負規管入境旅行社。現時領有牌照的旅行社已增至 1,327 間，是近 10 年來最多的。

3. 2003 年是充滿挑戰的一年，旅遊業更加是最受 SARS 影響的行業之一。幸好，旅遊業復甦得很快。雖然 2003 年訪港旅客較 2002 年下跌 6% 至 1,554 萬，但已較年中受疫症影響時有大幅改善。旅遊業的顯著復甦實在有賴業界共同努力，靈活應變，以及與政府的緊密合作，共同構思及推出有效的應變措施和新產品，挽回旅客對香港的信心。

4. 訪港旅客數字自 SARS 過後大幅上升，主要是內地旅客的強勁增長帶動。隨着內地經濟蓬勃發展及個人遊的實

施，2003 年全年，內地旅客人數達 847 萬人，較 2002 年上升 24.1%，佔整體旅客 54.5%，當中超過 100 萬為個人遊旅客。這個令人鼓舞的現象，不單只旅遊業受惠，其他與旅遊業相關的行業如零售及飲食業等亦有所得益。要令香港旅遊業繼續暢旺，提升旅行社及前線人員的服務質素尤其重要。

「技能提升計劃」的「在職導遊培訓」正是朝着這個方向而展開的，截至今年一月底，已有約 4,200 名在職導遊接受了培訓課程，當中 3,200 人領取了證書。此外，導遊核證計劃亦會在今年 7 月 1 日起實施。屆時，只有經指定培訓及考核中合格的導遊才能擔任接待旅客的工作。我想藉此機會，呼籲旅行社提醒你們的導遊盡快接受有關培訓。

5. 另一個與旅遊不可分割的環節就是購物。香港素有「購物天堂」的美譽，議會在保障旅客購物權益方面，做了不少工夫，例如推出「14 天內百分百退款計劃」的措施，設立投訴熱線，向本港旅行社發出守則及指引等。這些措施以及香港旅遊發展局的「優質旅遊服務計劃」(QTS) 互相配合，使旅客在港玩得開心，買得放心。

6. 此外，政府在推動旅遊業整體發展方面，除策劃新旅遊景點、改善旅遊設施、發展多元化的旅遊活動外，亦會繼續採取積極措施，便利旅客來港，提升行業服務質素，鞏固香港作為「亞洲國際都會」及最受歡迎的旅遊城市的地位。與此同時，旅發局亦會繼續在海外進行大型宣傳及推廣活動，令旅客緊貼香港的最新動向。

7. 最後，我要多謝業界過去一年的努力和合作，使香港旅遊業搞得有聲有色。我祝願各位辦旅行社的，客源及財源廣進，香港旅遊業議會會務蒸蒸日上。

8. 多謝各位。