

立法会问题第十九条

(书面答复)

提问者：刘江华议员

会议日期：二零零七年三月二十八日

作答者：财经事务及库务局局长
(在经济发展及劳工局局长缺席期间)

问题：

关于向游客发放本港的旅游资讯，政府可否告知本会，是否知悉有关当局：

- (一) 有否定期向各航空公司及旅游服务公司发放关于香港的旅游资讯；若有，详情为何；若否，原因为何；
- (二) 现时设于本港的旅客咨询中心 / 柜位的数目及其分布地区，以及有否检讨这些中心 / 柜位的数目是否足够；
- (三) 在过去 3 年，每年接获多少宗关于推广旅游的服务不足或欠佳的投诉；及
- (四) 会否考虑在每个出入境管制站设置旅客咨询中心；若否，原因为何？

答复：

主席女士：

- (一) 香港旅游发展局(旅发局)一直有透过各种形式，向航空公司及旅游服务供应商等发放关于香港的旅游资讯。

旅发局亦透过为业界而设的网站「香港旅业网」，提供关于本港的盛事节目、旅游产品和观光行程，以及有关旅游业的数据分析等资料。该网站广为旅游业界使用。

在航空公司方面，旅发局会提供介绍香港的宣传影片，供机上播放。在个别大型活动、节庆盛事或特备推广活动期间，旅发局会加插有关宣传短片，建议航空公司在机上播放，藉此鼓励旅客抵港后参与这些活动。旅发局亦在本港机场播放介绍香港的宣传影片。

旅发局一直为各旅游服务供应商提供香港旅游的宣传资料，以便他们视乎本身的运作模式，运用这些资料，方便旅客取得有关香港的资讯。

(二) 及(四)

目前，旅发局共设有六个旅客咨询及服务中心(咨询中心)，分别位于以下四个地点-

地点	位置	数目
香港国际机场	一号客运大楼入境大堂转机区 E2、抵港层缓冲区 A 及 B	三个
罗湖	罗湖客运大楼 2 楼入境大堂	一个
港岛	铜锣湾地铁站	一个
九龙	尖沙咀天星码头	一个
总数：		六个

旅发局会定期检讨设置咨询中心的数目及地点，务求有关的设施及服务能够应付旅客的需要。例如，旅发局已计划于今年底在山顶增设咨询中心，为旅客提供旅游资讯服务。

至于会否于其它口岸设置咨询中心，旅发局须考虑口岸的人流、面积和环境的实际情况。现时，旅发局已分别在旅客流量最高的两个入境口岸，即香港国际机场和罗湖，设有咨询中心。在尚未设置咨询中心的口岸，包括落马洲、中港客运码头、港澳码头、红磡火车站和文锦渡，旅发局均设有不同类型的旅客服务设施，例如自助旅游资料架及大型宣传横额，向旅客提供旅游资讯。另外，旅发局亦透过酒店、旅游景点、购物商场和交通工具等渠道，例如天星小轮及山顶缆车，在全港超过 140 个地点摆放宣传资料，以及在人流频繁的地方利用大厦外墙的电视屏幕播放宣传短片。

在大型活动、节庆或黄金周期间，旅发局均会安排额外人手在不同口岸欢迎旅客，派发欢迎礼品包，内附最新旅游资讯及专为旅客提供的优惠；另外又会在举行活动的场地内加设临时的咨询中心，协助旅客和解答旅客的查询。旅发局亦设有内容丰富、资料详尽，并且有 12 种语言的网站让旅客浏览香港的旅游资料。

- (三) 过去三年，旅发局共接获三宗关于推广旅游服务不足或欠佳的投诉。