

旅游事务专员演辞

* * * * *

以下是旅游事务专员黎高颖怡今日（五月二十八日）在中国「山东.香港周」- 旅游研讨会上就「香港旅游业展望」致辞全文：（只发中文）

女士们,先生们:

今天我很高兴能够在齐鲁之地，在著名的泉城济南市，出席推广香港旅游和鲁港旅游合作的活动。

众所周知，山东省的旅游资源十分丰富，加上近年来不断开放发展，无论在历史、文化、自然风貌、景观、物产、以及社会经济方面，都是令人向往的。每年从香港到内地旅游的总人次达五千二百万，而其中山东则是香港人到内地长线旅游的热门地方之一。我相信这个不断上升的数字，对鲁港两地的旅游业均会带来更多的商机。希望接续下来的讨论和洽谈会将会带来圆满的成绩。

至于香港，则是游客在亚洲首选的旅游目的地，也有不少著名的旅游景点。在二〇〇一年，香港接待了1 3 7 3万旅客，旅游业总收益达6 4 3亿元。而其中内地各地来的旅客共有4 4 5万，占整体到港旅客数字三成，是香港最大的旅客来源地。自今年初香港游的配额取消,组团社数目大增以后,内地游客到港增加的幅度更是令人鼓舞。

不久前，山东的新闻界到香港采访，其中有一位记者朋友问我，到底香港有甚么吸引人的地方。我说，若与山东得天独厚的地方相比，我们既非孔孟之乡，也没有泰山这样雄伟壮观的天然景点，而这些世界级的天然的和千百年文化的遗产，都不是可以用人工和科技去抄袭的。至于香港吸引人的地方，应该是在于其国际都市特色，中西文化荟萃，而同时保有丰富的天然资源。在本星期举行的「山东.香港周」，有多个专题研讨会和一个大型的展览，向大家介绍香港作为亚洲国际都会的各方面情况。

香港是国际贸易、金融、商业、运输及旅游中心。以二〇〇〇年底计，外来投资的总市值超过4 5 5 0亿美元。二〇〇一年，在香港设有地区总部的外国公司有9 4 4家，设有地区办事处的有2 2 9 3家。在香港居住的外籍人口有5 2万，而每年商务旅客超过四百万。因此香港的都会繁华，和中外文化共融的特色，是满有活生生的动力，而且是继续发展中。

难怪很多游客告诉我们，他们一踏足香港的国际机场或者是任何一个入境口岸。就不其然被她的动感和速度感染。游客们很喜欢畅游维多利亚港，欣赏两岸现代化的高楼大厦；登上太平山顶俯瞰夜幕下彩色缤纷的霓虹灯色；走进五花八门的购物商场，选购心爱的物品；在各式各样的食肆中品尝国际的美食；又因为香港的面积不大，而公共交通发达，游客可以很容易的拿着地图自

由行动；观赏多元文化节目及盛事等等。值得一提的是，香港其实也有她宁静的一面，因为我们有百分之四十的土地是法定的郊野公园，我们有美丽的天然沙滩和海湾，无数的小岛，也有独特的动植物，候鸟，昆虫，蝴蝶和红树林。总之，无论是在繁盛的市区，或者是宁静的郊外离岛，都可以感受到香港人多采多姿的生活方式和可快可慢的节拍。

香港特别行政区政府深切体会到旅游业对香港未来至为重要，而且亚洲地区旅游业竞争激烈，所以并不以目前的成绩沾沾自喜。相反，只会更加努力不懈，提升香港作为旅游胜地的吸引力。

特区政府在一九九九年设立旅游事务署，作为厘定旅游发展政策，开发和改善旅游景点、设施和配套软硬件，并协调政府其他部门与旅游有关的工作的专责部门。我们也负责监管旅行社。同时也参与国际性的旅游组织，并负责与国内外各旅游管理当局联系。

自我署成立以来，我们一直致力发展和改善旅游基础建设，开辟新旅游景点和改善现有景点，务求整固和加强现有旅游条件，使香港固有的元素，例如历史、传统文化、古迹、渔港生活及自然景观可以保留下来，铺陈在旅客的眼底。也使一些比较现代化的旅游重点，例如艺术、娱乐、休闲、购物、自然生态游、得以突显，充分发挥香港作为国际都会的魅力。

在未来四至五年之内，特区政府会投入 1 8 0 亿港元在各项的旅游建设上，其中较受瞩目的是正在兴建的香港迪士尼乐园、大屿山东涌吊车系统，和香港湿地公园，这些项目将于这几年间相继落成，而山顶、赤柱、尖沙咀海滨等热门景点，以及多个地区景点也会更趋完善。我们相信政府的投资必然会吸引更多的私人机构作出相应的投资计划，例如酒店，餐饮、零售、娱乐和景点等等。这样，我们的旅游业将更具竞争力和达到国际水平。我们希望在旅客人数、逗留时间、人均消费、和旅客满意程度等指标上都能达到更好的成绩。

而提高旅客满意程度更是至为重要的目标。因为旅游服务的对象是旅客，对于旅客的批评意见，政府和旅游界的同业们，都必须认真处理和解决。

在刚过去的「五一黄金周」，突显了两个急需改善的地方。首先是过关的安排方面，其中牵涉到内地和香港的口岸流量的限制和管理办法，以及组团社和接待社的安排问题。我们在港方已经在特区政府内部多个部门，以及跟香港旅游业议会和业界的代表多次讨论，日内也会跟内地有关的机关和业界商讨，务求在未来的旅游高峰期，尤其是「十一国庆」假期，尽量缩短旅客过关的整体时间，减低任何的不便情况。

其次是服务素质方面。有一些意见说我们有部份从事服务行业的从业员对内地游客不礼貌，但更严重的是一些可能是由于零团费或者是低团费引起的过多或是不老实的购物安排，虽然这只是部分客人的反应，并由少数害群之马造成的，但这些是对行业健康发展响起的警报，也会对香港的旅游业造成负面影响。我们是非常严肃的看待这个问题，并列为首要的工作重点。在这方面，我们正努力确保旅游服务的素质，当前就有以下主要措施：

第一：我们已制定新法例，规定所有经营接待游客业务的旅行社，必须领有政府发出的牌照。而持牌旅行社必须为香港旅游业议会的成员，并遵守议会的行业守则，遇有顾客投诉的话，议会不但负责调停并确保客人满意，并且对违规的业者加以调查及处分。而有关的违规纪录，将直接影响该社的营业牌照，国家旅游局也非常重视这方面的投诉和不良纪录。

第二：由旅游业议会制订购物商店退款服务计划，使游客因不满所购商品而在14天内享有百分之百的退款服务。这承诺在「五一黄金周」已经开始发挥功效。

第三：我们正与业界合力加强培训导游，由教育统筹局拨款1600万港元资助导游培训工作，并由业界拟订导游素质保证制度。

第四：香港旅游发展局正推行「优质旅游计划」，提倡食肆、零售以及和旅游业相关的店铺，向旅客提供优良服务。

第五：香港旅游发展局印备了消费指南，提醒游客们如何做一个精明的消费者，并提供了各投诉渠道和电话号码，这些单张在各入境口岸派发。

第六：我们已经展开一项名为「好客文化遍香江」的公众教育活动，提倡好客文化。这一点我们还要多向热情的山东人民学习。

我想重申，保持和促进香港作为热门旅游点的关键，在于提升香港旅游业的服务素质以及市场形象，两者不可或缺。因此我们对于提倡更高的服务水平不遗余力，也绝不容许香港的声誉为一小撮害群之马所损，我很高兴在这工作上得到香港旅游业议会和执法部门衷诚合作，国家旅游局以至各省市的旅游局的配合，我希望很快就会看到实质的成果。

随着中国加入世界贸易组织，我们预料香港旅游事业将更趋蓬勃。世界旅游组织便曾作出报告，到公元2020年时候，中国将是全球最受欢迎的旅游胜地，而香港将会排名第五位，也是头五位之中唯一的一个城市。相信将会有更多的外国旅客会通过香港这个窗口，进出中国大陆。两地密切的旅游合作趋势，亦必将延续下去。由以上的情况看来，我们对香港的旅游业的前景与对外合作和发展充满信心。

今天我们有一个很珍贵的交流机会，我衷心希望鲁港双方的旅游同业先进，携手合作，把握两地丰富的旅游元素和互补性，把鲁港两地的旅游业带进更高更广的新领域。

谢谢各位。

完

二〇〇二年五月二十八日（星期二）

1

- 4 -