

立法會問題第十九條

(書面答覆)

提問者：劉江華議員

會議日期：二零零七年三月二十八日

作答者：財經事務及庫務局局長

(在經濟發展及勞工局局長缺席期間)

問題：

關於向遊客發放本港的旅遊資訊，政府可否告知本會，是否知悉有關當局：

- (一) 有否定期向各航空公司及旅遊服務公司發放關於香港的旅遊資訊；若有，詳情為何；若否，原因為何；
- (二) 現時設於本港的旅客諮詢中心／櫃位的數目及其分布地區，以及有否檢討這些中心／櫃位的數目是否足夠；
- (三) 在過去 3 年，每年接獲多少宗關於推廣旅遊的服務不足或欠佳的投訴；及
- (四) 會否考慮在每個出入境管制站設置旅客諮詢中心；若否，原因為何？

答覆：

主席女士：

- (一) 香港旅遊發展局(旅發局)一直有透過各種形式，向航空公司及旅遊服務供應商等發放關於香港的旅遊資訊。

旅發局亦透過為業界而設的網站「香港旅業網」，提供關於本港的盛事節目、旅遊產品和觀光行程，以及有關旅遊業的數據分析等資料。該網站廣為旅遊業界使用。

在航空公司方面，旅發局會提供介紹香港的宣傳影片，供機上播放。在個別大型活動、節慶盛事或特備推廣活動期間，旅發局會加插有關宣傳短片，建議航空公司在機上播放，藉此鼓勵旅客抵港後參與這些活動。旅發局亦在本港機場播放介紹香港的宣傳影片。

旅發局一直為各旅遊服務供應商提供香港旅遊的宣傳資料，以便他們視乎本身的運作模式，運用這些資料，方便旅客取得有關香港的資訊。

(二) 及 (四)

目前，旅發局共設有六個旅客諮詢及服務中心（諮詢中心），分別位於以下四個地點-

地點	位置	數目
香港國際機場	一號客運大樓入境大堂轉機區 E2、抵港層緩衝區 A 及 B	三個
羅湖	羅湖客運大樓 2 樓入境大堂	一個
港島	銅鑼灣地鐵站	一個
九龍	尖沙咀天星碼頭	一個
總數：		六個

旅發局會定期檢討設置諮詢中心的數目及地點，務求有關的設施及服務能夠應付旅客的需要。例如，旅發局已計劃於今年底在山頂增設諮詢中心，為旅客提供旅遊資訊服務。

至於會否於其他口岸設置諮詢中心，旅發局須考慮口岸的人流、面積和環境的實際情況。現時，旅發局已分別在旅客流量最高的兩個入境口岸，即香港國際機場和羅湖，設有諮詢中心。在尚未設置諮詢中心的口岸，包括落馬洲、中港客運碼頭、港澳碼頭、紅磡火車站和文錦渡，旅發局均設有不同類型的旅客服務設施，例如自助旅遊資料架及大型宣傳橫額，向旅客提供旅遊資訊。另外，旅發局亦透過酒店、旅遊景點、購物商場和交通工具等渠道，例如天星小輪及山頂纜車，在全港超過 140 個地點擺放宣傳資料，以及在人流頻繁的地方利用大廈外牆的電視屏幕播放宣傳短片。

在大型活動、節慶或黃金周期間，旅發局均會安排額外人手在不同口岸歡迎旅客，派發歡迎禮品包，內附最新旅遊資訊及專為旅客提供的優惠；另外又會在舉行活動的場地內加設臨時的諮詢中心，協助旅客和解答旅客的查詢。旅發局亦設有內容豐富、資料詳盡，並且有 12 種語言的網站讓旅客瀏覽香港的旅遊資料。

- (三) 過去三年，旅發局共接獲三宗關於推廣旅遊服務不足或欠佳的投訴。