

旅遊事務專員演辭

以下是旅遊事務專員黎高穎怡今日（五月二十八日）在中國「山東·香港周」- 旅遊研討會上就「香港旅遊業展望」致辭全文：（只發中文）

女士們,先生們：

今天我很高興能夠在齊魯之地，在著名的泉城濟南市，出席推廣香港旅遊和魯港旅遊合作的活動。

眾所周知，山東省的旅遊資源十分豐富，加上近年來不斷開放發展，無論在歷史、文化、自然風貌、景觀、物產、以及社會經濟方面，都是令人嚮往的。每年從香港到內地旅遊的總人次達五千二百萬，而其中山東則是香港人到內地長線旅遊的熱門地方之一。我相信這個不斷上升的數字，對魯港兩地的旅遊業均會帶來更多的商機。希望接續下來的討論和洽談會將會帶來圓滿的成績。

至於香港，則是遊客在亞洲首選的旅遊目的地，也有不少著名的旅遊景點。在二〇〇一年，香港接待了1 3 7 3萬旅客，旅遊業總收益達6 4 3億元。而其中內地各地來的旅客共有4 4 5萬，佔整體到港旅客數字三成，是香港最大的旅客來源地。自今年初香港遊的配額取消,組團社數目大增以後,內地遊客到港增加的幅度更是令人鼓舞。

不久前，山東的新聞界到香港探訪，其中有一位記者朋友問我，到底香港有甚麼吸引人的地方。我說，若與山東得天獨厚的地方相比，我們既非孔孟之鄉，也沒有泰山這樣雄偉壯觀的天然景點，而這些世界級的天然的和千百年文化的遺產，都不是可以用人工和科技去抄襲的。至於香港吸引人的地方，應該是在於其國際都市特色，中西文化薈萃，而同時保有豐富的天然資源。在本星期舉行的「山東·香港周」，有多個專題研討會和一個大型的展覽，向大家介紹香港作為亞洲國際都會的各方面情況。

香港是國際貿易、金融、商業、運輸及旅遊中心。以二〇〇〇年底計，外來投資的總市值超過4 5 5 0億美元。二〇〇一年，在香港設有地區總部的外國公司有9 4 4家，設有地區辦事處的有2 2 9 3家。在香港居住的外籍人口有5 2萬，而每年商務旅客超過四百萬。因此香港的都會繁華，和中外文化共融的特色，是滿有活生生的動力，而且是繼續發展中。

難怪很多遊客告訴我們，他們一踏足香港的國際機場或者是任何一個入境口岸。就不其然被她的動感和速度感染。遊客們很喜歡暢遊維多利亞港，欣賞兩岸現代化的高樓大廈；登上太平山頂俯瞰夜幕下彩色繽紛的霓虹燈色；走進五花八門的購物商場，選購心愛的物品；在各式各樣的食肆中品嚐國際的美食；又因為香港的面積不大，而公共交通發達，遊客可以很容易的拿著地圖自

由行動；觀賞多元文化節目及盛事等等。值得一提的是，香港其實也有她寧靜的一面，因為我們有百分之四十的土地是法定的郊野公園，我們有美麗的天然沙灘和海灣，無數的小島，也有獨特的動植物，候鳥，昆蟲，蝴蝶和紅樹林。總之，無論是在繁盛的市區，或者是寧靜的郊外離島，都可以感受到香港人多采多姿的生活方式和可快可慢的節拍。

香港特別行政區政府深切體會到旅遊業對香港未來至為重要，而且亞洲地區旅遊業競爭激烈，所以並不以目前的成績沾沾自喜。相反，只會更加努力不懈，提升香港作為旅遊勝地的吸引力。

特區政府在一九九九年設立旅遊事務署，作為釐定旅遊發展政策，開發和改善旅遊景點、設施和配套軟硬件，並協調政府其他部門與旅遊有關的工作的專責部門。我們也負責監管旅行社。同時也參與國際性的旅遊組織，並負責與國內外各旅遊管理當局聯繫。

自我署成立以來，我們一直致力發展和改善旅遊基礎建設，開闢新旅遊景點和改善現有景點，務求整固和加強現有旅遊條件，使香港固有的元素，例如歷史、傳統文化、古蹟、漁港生活及自然景觀可以保留下來，鋪陳在旅客的眼底。也使一些比較現代化的旅遊重點，例如藝術、娛樂、休閒、購物、自然生態遊、得以突顯，充分發揮香港作為國際都會的魅力。

在未來四至五年之內，特區政府會投入 1 8 0 億港元在各項的旅遊建設上，其中較受矚目的是正在興建的香港迪士尼樂園、大嶼山東涌吊車系統，和香港濕地公園，這些項目將於這幾年間相繼落成，而山頂、赤柱、尖沙咀海濱等熱門景點，以及多個地區景點也會更趨完善。我們相信政府的投資必然會吸引更多的私人機構作出相應的投資計劃，例如酒店，餐飲、零售、娛樂和景點等等。這樣，我們的旅遊業將更具競爭力和達到國際水平。我們希望在旅客人數、逗留時間、人均消費、和旅客滿意程度等指標上都能達到更好的成績。

而提高旅客滿意程度更是至為重要的目標。因為旅遊服務的對象是旅客，對於旅客的批評意見，政府和旅遊界的同業們，都必須認真處理和解決。

在剛過去的「五一黃金週」，突顯了兩個急需改善的地方。首先是過關的安排方面，其中牽涉到內地和香港的口岸流量的限制和管理辦法，以及組團社和接待社的安排問題。我們在港方已經在特區政府內部多個部門，以及跟香港旅遊業議會和業界的代表多次討論，日內也會跟內地有關的機關和業界商討，務求在未來的旅遊高峰期，尤其是「十一國慶」假期，儘量縮短旅客過關的整體時間，減低任何的不便情況。

其次是服務素質方面。有一些意見說我們有部份從事服務行業的從業員對內地遊客不禮貌，但更嚴重的是一些可能是由於零團費或者是低團費引起的過多或是不老實的購物安排，雖然這只是部分客人的反應，並由少數害群之馬造成的，但這些是對行業健康發展響起的警報，也會對香港的旅遊業造成負面影響。我們是非常嚴肅的看待這個問題，並列為首要的工作重點。在這方面，我們正努力確保旅遊服務的素質，當前就有以下主要措施：

第一：我們已制定新法例，規定所有經營接待遊客業務的旅行社，必須領有政府發出的牌照。而持牌旅行社必須為香港旅遊業議會的成員，並遵守議會的行業守則，遇有顧客投訴的話，議會不但負責調停並確保客人滿意，並且對違規的業者加以調查及處分。而有關的違規紀錄，將直接影響該社的營業牌照，國家旅遊局也非常重視這方面的投訴和不良紀錄。

第二：由旅遊業議會制訂購物商店退款服務計劃，使遊客因不滿所購商品而在 14 天內享有百分之百的退款服務。這承諾在「五一黃金週」已經開始發揮功效。

第三：我們正與業界合力加強培訓導遊，由教育統籌局撥款 1600 萬港元資助導遊培訓工作，並由業界擬訂導遊素質保證制度。

第四：香港旅遊發展局正推行「優質旅遊計劃」，提倡食肆、零售以及和旅遊業相關的店舖，向旅客提供優良服務。

第五：香港旅遊發展局印備了消費指南，提醒遊客們如何做一個精明的消費者，並提供了各投訴渠道和電話號碼，這些單張在各入境口岸派發。

第六：我們已經展開一項名為「好客文化遍香江」的公眾教育活動，提倡好客文化。這一點我們還要多向熱情的山東人民學習。

我想重申，保持和促進香港作為熱門旅遊點的關鍵，在於提升香港旅遊業的服務素質以及市場形象，兩者不可或缺。因此我們對於提倡更高的服務水平不遺餘力，也絕不容許香港的聲譽為一小撮害群之馬所損，我很高興在這工作上得到香港旅遊業議會和執法部門衷誠合作，國家旅遊局以至各省市的旅遊局的配合，我希望很快就會看到實質的成果。

隨著中國加入世界貿易組織，我們預料香港旅遊事業將更趨蓬勃。世界旅遊組織便曾作出報告，到公元 2020 年時候，中國將是全球最受歡迎的旅遊勝地，而香港將會排名第五位，也是頭五位之中唯一的一個城市。相信將會有更多的外國旅客會通過香港這個窗口，進出中國大陸。兩地密切的旅遊合作趨勢，亦必將延續下去。由以上的情況看來，我們對香港的旅遊業的前景與對外合作和發展充滿信心。

今天我們有一個很珍貴的交流機會，我衷心希望魯港雙方的旅遊同業先進，攜手合作，把握兩地豐富的旅遊元素和互補性，把魯港兩地的旅遊業帶進更高更廣的新領域。

謝謝各位。

完

二〇〇二年五月二十八日（星期二）
1

- 4 -