

二零零六年二月二十七日會議
討論文件

立法會經濟事務委員會

香港迪士尼樂園的運作

目的

本文件 –

- (一) 匯報香港迪士尼樂園在農曆新年期間的運作及採取的跟進措施；及
- (二) 簡介自二零零五年十一月香港迪士尼樂園計劃在其他方面的工作進展。

背景

2. 一九九九年十二月，政府與華特迪士尼公司(迪士尼)達成協議，在竹篙灣興建和營運香港迪士尼樂園。為此，雙方成立了一家名為香港國際主題樂園有限公司(主題樂園公司)的合營公司。主題樂園已如期在二零零五年九月十二日開幕。

票務安排

3. 主題樂園公司提供不同購買門票的渠道，包括酒店房間預訂中心、網上訂票、地鐵香港站的香港迪士尼樂園售票處、批發商、旅行社、在正門入口的售票處即日購票及團體訂票。市民及旅客都可以從這些渠道購買門票。

4. 因應旅遊業界的意見，希望可以有更大彈性推出不同的旅遊產品組合，香港迪士尼樂園在今年一月三日起引入了較彈性的新票務安排。新票務安排共設有三種門票，分別是 –

- (一) 適用於星期一至五的「平日門票」；
- (二) 適用於週末及一般公眾假期的門票；和
- (三) 適用於主題樂園公司指定日期的「特別日子門票」。

第(一)和(二)類門票在購買日起 180 日內有效。至於「特別日子」，主題樂園公司在訂出日期前，考慮了不同因素，包括以往旅客入境的模式、香港法定假期及二零零五年國慶黃金周內地遊客到訪主題樂園的人流。

5. 新制度為旅行社提供較大彈性安排行程及推廣業務，業界普遍對此表示歡迎。這亦有助吸引更多旅客到訪香港及遊覽樂園。

農曆新年期間的運作

6. 農曆新年期間，主題樂園公司把一月二十八至三十一日(即大除夕和年初一至三)定為「特別日子」，而二月一至三日則定為「平日日子」。有關決定考慮了二零零五年國慶黃金周期間主題樂園的經驗和香港的公眾假期。

7. 當主題樂園在一月三十和三十一日(兩天皆為「特別日子」)入場人數即將近飽和時，主題樂園公司根據既定程序(見下文第8段)，知會了有關機構樂園即將關閉的訊息。此訊息約在樂園大門停售門票90分鐘前發出。該兩天的關閉過程大致順利。

8. 現時的知會程序旨在於主題樂園即將關閉之前，預早通知各有關機構，讓它們可以採取相應措施以按需要增加服務及協助將有關訊息向公眾發放。當主題樂園公司需控制入場人數而要在大門外停售門票時，他們會知會相關政府部門(包括警方、運輸署和旅遊事務署)、交通機構和傳媒。當收到有關知會後，地下鐵路公司、九廣鐵路公司、以香港迪士尼樂園為總站的巴士及跨境旅遊巴營辦商都會張貼通告，通知正考慮前往主題樂園的旅客，主題樂園已額滿。地下鐵路公司也會在迪士尼線發出月台廣播，傳遞相同訊息。按既定知會程序，主題樂園也會發出新聞稿通知所有印刷及電子傳媒。為確保公眾可接收到「主題樂園額滿」的訊息，主題樂園公司亦與本地電台作出安排，以廣告時段播放有關訊息。

9. 由於樂園沒有將二月一日及二日定為「特別日子」，持有平日日子門票的旅客可以憑票入場。該兩天有大量旅客到訪香港迪士尼樂園。由於入場人數眾多，主題樂園公司認為有必要暫時關閉樂園，以保障在園內的公眾和員工的安全。主題樂園公司亦按既定通知程序，將有關決定知會了相關團體。在二月一日，主題樂園約在上午11時30分關閉，而主題樂園在二月二日則約在上午10時30分關

閉。由於部分旅客在中午左右陸續離開，故樂園可在該兩天的下午重新開放。

10. 在二零零六年二月一日及二日，主題樂園公司亦採取了以下特別措施，處理現場情況 –

- (一) 提前開放主題樂園，讓早到場的旅客可以入園（在二月一日提早至9時30分開放，在二月二日提早至8時45分開放，皆比原定10時為早）。這個安排會鼓勵部分旅客較早離場，讓主題樂園可以盡早重新開放；
- (二) 提早對外發放「主題樂園額滿」的訊息；
- (三) 在該兩天加派人手在迎樂路解答訪客的問題及甄別有特殊理由需要入園的旅客（例如當日已是香港行程的最後一天或部份家人已經入園等）；
- (四) 加設臨時指示牌及在迎樂路廣播主題樂園已額滿的訊息；
- (五) 向已抵達主題樂園旅遊巴停車場的旅行團解釋主題樂園已額滿。如這些旅行團未能改天再遊覽香港迪士尼樂園，主題樂園公司便安排他們入園；及
- (六) 調整迪士尼酒店穿梭巴士路線，以保證酒店住客可以入園。

11. 在二零零六年二月三日，主題樂園更提早於上午8時12分開放。香港迪士尼樂園當天能夠應付訪客的需求，並無短暫關閉。

12. 主題樂園公司十分理解，二零零六年二月一日及二日的關閉對本地居民及旅客造成很多不便，並已就此公開致歉。

改善措施

13. 政府對於農曆新年期間的事件及其對香港旅遊業形象的負面影響十分關注。政府已向主題樂園的高層反映了我們的關注，亦要求他們作出改善，防止類似事件再發生，特別是加強以下三方面的工作：(一)檢討票務安排；(二)改善旅遊高峰期入場和人群管理

安排；(三)及時與旅行社和訪客有效溝通，避免旅客抵達樂園後不能入場。

14. 汲取了農曆新年的經驗，主題樂園公司已採取了跟進措施，包括檢討在未來內地及區內旅遊旺季需要設立多少「特別日子」及加強與業界聯繫。有關措施詳情如下 —

- (一) 主題樂園公司已與香港和內地旅遊業界（包括包銷商）的代表會面。該公司並已諮詢本地業界（包括旅遊業議會、到港旅遊營運人和主題樂園公司本身的旅遊業諮詢小組），收集他們對新制度和程序的意見，以改善旅遊旺季的安排；
- (二) 向旅遊業界內的主要伙伴發出問卷，就未來的門票日期安排諮詢他們應訂定哪些日期為「特別日子」，以及收集他們對如何在假期前及假期期間加強與業界溝通的意見。問卷亦希望收集其他資料，包括消費者旅遊習慣和到訪樂園意欲的季節性轉變、訂定更多「特別日子」可能對他們業務上的影響和處理現時已購買的門票的較可取方案；及
- (三) 為加強對包銷商的支援與溝通，主題樂園公司的包銷商服務中心（電話熱線）會在下個旅遊和假期旺季一星期七天運作，解答包銷商的問題、處理所有訂票事宜、向包銷商提供產品及營運的最新情況、處理包銷商的投訴或關注和向包銷商及旅客提供即場協助。

主題樂園希望可以在未來數星期內確定新的措施。該公司也正在處理旅行社及顧客的投訴。

香港迪士尼樂園計劃其他方面的工作進展綫

15. 有關香港迪士尼樂園計劃其他方面的工作進展見附件。

經濟發展及勞工局
二零零六年二月二十三日

香港迪士尼樂園計劃的工作進展

這是我們向委員會提交的第十一份工作進度報告。上一份進度報告在二零零五年十一月二十八日提交。

主題樂園運作

2. 自開幕以來，主題樂園在運作及入場人數上都有穩定進展。根據香港國際主題樂園公司(主題樂園公司)在二零零六年一月所做的賓客意見調查，超過 93%的訪客對在主題樂園的整體經驗有正面評價，超過 87%的受訪者表示有意再到訪。同樣，有 96%曾在其中一所迪士尼酒店住宿的訪客對整體經驗有正面評價，90%表示有意再到訪。

3. 自二零零五年九月開幕以來，來自香港、內地及海外的訪客都是香港迪士尼樂園的主要客源，主題樂園入場人數亦符合預期。該公司會繼續與旅遊業界和香港旅遊發展局(旅發局)緊密合作，在主要客源市場進行市場推廣及宣傳，以吸引更多訪客。

市場推廣及宣傳

4. 主題樂園公司積極與香港、內地和亞洲區內主要客源市場的旅遊業界洽談商機。主題樂園在區內的 57 名批發商會直接或通過旅遊零售網絡向當地居民積極推介香港迪士尼樂園及兩所酒店。主題樂園也安排區內旅遊業界的從業員到主題樂園進行工作訪問，加深對主題樂園的了解和協助他們的推廣工作。

5. 主題樂園二零零六年的市場推廣活動會集中在三個地區:(一)香港居民、(二)內地(華南及其他省分)和(三)亞洲區內的國際市場。旅遊業界是大部份海外旅客倚重的渠道，主題樂園公司整體市場推廣工作的其中一個重點，是繼續與海外包銷商和本地到港旅行代理商緊密合作。主題樂園公司已確認了所有主要客源市場的重要假期時段。該公司會在個別假期周期初期舉辦針對當地顧客的市場推廣、銷售和宣傳活動。主題樂園公司也會與旅發

局合作，藉旅發局的「2006 精采香港旅遊年」加強宣傳香港迪士尼樂園。

6. 由二零零六年二月六日起至四月六日，主題樂園公司推出了名為「向旅遊業從業員致敬」活動。有關活動為區內旅行社的職員及他們的親友提供遊覽主題樂園及享用迪士尼酒店的優惠，折扣達主題樂園及酒店公開售價的 50%。有關活動讓旅遊從業員有親身遊覽主題樂園及其酒店的經驗。主題樂園公司繼續每月為包銷商員工和零售旅行社舉辦多次工作訪問。

7. 主題樂園公司也會繼續以電視及平面廣告向主要客源市場及香港的潛在顧客加強宣傳。

人力資源

8. 主題樂園公司現時約有 5,000 名員工。主題樂園公司的招聘政策是在香港進行招聘，並優先聘用合資格的本地求職者。該公司視員工為最重要的資產。所有主題樂園的員工皆須接受啓導課程和熟習安全措施及個別特定職務的訓練。開幕後，主題樂園公司也為員工提供複修、強化和新培訓課程，協助他們掌握更多與工作有關的知識和技能，例如顧客服務提升課程、禽流感教育班、職業健康訓練及與勞工處合辦的管理外判服務課程。此外，主題樂園公司為員工提供內部轉職安排，讓員工可以申請公司內其他職位及就業機會，並推出與職業發展相關的綜合學習課程。

9. 主題樂園公司認為，在籌備開幕階段較適宜採用大規模的招聘活動，但在營運階段則應採用較有針對性的招聘措施，以符合公司需要。該公司會與勞工處和社會福利署合作，在本地勞工市場尋求合適員工。此外，主題樂園公司會繼續在香港尋找合適人才，及與社區合作進行招聘活動，例如院校見習計劃。

10. 主題樂園公司自去年 8 月起制訂了一套程序，將聘請員工的資訊發放給殘疾人士。主題樂園公司每月都會將最新的職位空缺資料交給社會福利署、勞工處和香港社會服務聯會。主題樂園公司承諾會考慮所有從這些渠道轉介的申請，並與勞工處緊密合作。

11. 為加強管理層與員工的關係，主題樂園公司已設立了多種溝通渠道，包括由高層人員領導的員工溝通論壇，讓全體員工可以聽取管理層就重要事項及政策的意見和直接向高層人員提問。

主題樂園公司亦舉辦不同部門的員工諮詢會，定期會面討論各部門工作和各項改善措施。員工普遍認為以上兩個溝通渠道十分有用。另外，主題樂園公司亦與二零零五年十一月成立的香港迪士尼樂園職工會定期聯絡。

擴展

12. 主題樂園公司現正按計劃總結建造主題樂園、兩所酒店及其他相關工程的合約。大部分工程合約的帳目已結算完畢。

13. 政府與迪士尼同意要維持主題樂園的發展步伐，增加主題樂園內的機動遊戲及設施，以加強遊客在樂園遊玩的體驗，其中新機動遊戲「馳車天地」的工程進展順利，將於今年年中啓用。

14. 主題樂園公司會以營運收益進行擴展工程，並無計劃要求政府為第一期擴建計劃提供新撥款。主題樂園公司董事局的政府代表會繼續確保主題樂園公司的資源用得其所。

其他

15. 在香港迪士尼樂園以東的填海工程現正繼續進行，目標完工日期為二零零八年年底。主題樂園有認購權購買這塊土地作第二期發展。

16. 迪士尼線自二零零五年八月一日投入服務以來運作暢順。迪士尼線為大部分前往竹篙灣的乘客提供欣澳至竹篙灣的穿梭鐵路服務。由二零零五年八月一日至十二月三十一日，每日平均約有 15,900 名乘客乘坐迪士尼線。

經濟發展及勞工局
二零零六年二月二十三日