

香港旅遊發展局  
2009-10 年度工作計劃

提交立法會經濟發展事務委員會之補充文件

(a) 2009 年訪港旅客人次預測

香港旅遊發展局(旅發局)預測，2009 年訪港旅客人次將會較 2008 年下跌百分之 1.6 至 2 千 9 百萬人次。有關預測是經過一個系統化的評估程序，當中已考慮宏觀環境的眾多因素，並參考了多個國際機構的相關分析及預測；同時亦對主要客源市場的社會經濟狀況、旅遊業相關政策、以及旅遊趨勢作出了詳細評估。

就宏觀環境方面，旅發局參考了包括國際貨幣基金組織及經濟學人信息部(Economist Intelligence Unit)等組織所提供的經濟數據，以及國際油價變動和航空客運量的增減。同時，我們亦參考了包括聯合國世界旅遊組織、亞太旅遊協會以及國際航空運輸協會等國際性旅遊業組織之預測。

另一方面，旅發局亦有評估本港新落成的旅遊基建，以及以政府常規撥款資助的市場推廣計劃的成效。

在 2009 年 1 月份，旅發局再以 2008 年全年實際訪港旅客數字為基礎，進一步評估宏觀經濟環境以及市場競爭狀況，從而推斷 2009 年不同市場的旅客數字預測，以及整體旅遊業表現之指標。下表詳列了 2009 年全年的旅客數字對比 2008 年的變化：

		預測 2009 年 相較 2008 年 之變動 (%)	預測 2009 年相 較 2008 年訪客 人次之變動 ('000)
<b>(a)</b>	<b>2008 年訪港旅客人次 = 29,507,000</b>		
	<b>減少:</b>		
	美洲	- 14.5%	(244)
	歐洲及非洲(不包括俄羅斯及中東)	- 13.9%	(261)
	澳洲、新西蘭及南亞 - 整體經濟表現，旅客轉而選擇短線 / 本地或區域性旅遊	- 10.1%	(77)
	南韓 - 韓圜偏軟影響國民外遊意慾	- 15.0%	(136)
	東南亞 - 旅客傾向選擇乘搭廉價航空直飛 澳門 / 內地及泰國	-0.7%	(19)
	台灣 - 因兩岸直航而導致入境不過夜旅 客減少	-23.5%	(527)
<b>(b)</b>	<b>小計</b>		<b>(1,264)</b>
	<b>增加:</b>		
	俄羅斯及中東 - 俄羅斯旅客免簽證安排	+9.4%	20
	日本 - 日元強勢及 2009 香港日本觀光 交流年	+0.5%	7
	南亞 - 家庭旅客增加及航空客運量提升	+11.0%	44
	內地 / 澳門 - 非深圳戶籍居民可申請個人遊訪 港及深圳戶籍居民可以多次以個 人遊訪港	+4.1%	721
<b>(c)</b>	<b>小計</b>		<b>792</b>
	<b>2009 年預測 [(a)-(b)+(c)]</b>	<b>-1.6%</b>	<b>29,034<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> 個別市場預測數字化為整數前之總和。

## (b) 旅發局衡量工作成效的機制

旅發局於 2009-10 年度將採納全新的機制，以評估工作成效。在制訂有關機制的過程中，旅發局參考了其他國家旅遊局的做法，當中包括澳洲、加拿大、新加坡、泰國及英國。

在新的機制下，旅發局會繼續保留現存四組<sup>2</sup>有關整體旅遊業表現的主要業績指標，即訪港旅客數字、旅客消費、留港時間以及滿意程度。除此之外，旅發局將因應不同策略重點及其相關推廣活動，制定一系列新的工作成效指標，以評估活動的成效。

新的工作成效指標有接近 50 項，每項均有清晰目標。旅發局會利用不同方法衡量推廣活動的成效，例如透過大型活動的調查量度旅客對活動的認知及滿意程度、公關活動宣傳效益的報告、以及有關旅發局網站使用率的系統數據報告等。以下為部份今年新加入之工作成效指標及目標：

策略重點	目標的例子	指標的例子
1. 提升香港吸引力	<ul style="list-style-type: none"><li>主辦的大型活動數目</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>旅客對大型活動之認知及滿意度</li></ul>
2. 運用創新及具成本效益的推廣手法	<ul style="list-style-type: none"><li>安排客源市場的傳媒到港採訪及與媒體合作製作宣傳節目</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>傳媒報道所帶來的傳媒推廣效益</li></ul>
3. 加強與內地及澳門合作推廣一程多站	<ul style="list-style-type: none"><li>於海外市場推廣包含香港之「一程多站」行程</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>推廣項目的數目</li></ul>
4. 加強與業務夥伴合作締造雙贏	<ul style="list-style-type: none"><li>邀請業界夥伴參與海外展銷會</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>參與海外展銷會之業界夥伴數目</li></ul>
5. 推動會展及郵輪旅遊	<ul style="list-style-type: none"><li>為會展相關團體提供增值優惠</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>會展旅客之滿意度</li></ul>
6. 擴大優質服務平台	<ul style="list-style-type: none"><li>以試驗性質將「優質旅遊服務」擴展至理髮店</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>「優質旅遊服務」計劃商戶數目增長</li></ul>
7. 提升企業效率	<ul style="list-style-type: none"><li>進行稽核以提升內部監控</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>按計劃完成稽核工作</li></ul>

<sup>2</sup> 這四組主要業績指標再細分為 26 項指標。

### (c) 甲級員工浮薪的評核制度

旅發局自 2008/09 年度起，已推行新的評核制度，以計算甲級員工按表現發放的薪酬。新制度下的量度指標及比重如下：

組別	指標	比重
旅遊業表現指標	<p>量度本地旅遊業情況的四項主要業績指標：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 訪港旅客人次</li><li>▪ 平均留港時間</li><li>▪ 過夜旅客人均消費</li><li>▪ 旅客滿意程度</li></ul> <p>自 2008/09 年，旅發局加入兩個可量化的指標，以便更有效量度表現：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 旅客再次訪港意欲</li><li>▪ 旅客向親友推介香港的意欲</li></ul>	30%
業務指標	能否達到與工作範疇相關、載於旅發局年度工作計劃內的業務指標 (5 分評級制)	30%
個人工作能力	<p>例子：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 領導能力</li><li>▪ 決策能力</li><li>▪ 與團隊合作</li><li>▪ 應變能力</li><li>▪ 策劃及組織能力</li></ul> <p>(5 分評級制)</p>	40%

#### (d) 旅客滿意程度

旅發局每年於本港八個出入境管制站(出境口岸)<sup>3</sup>向離港旅客進行問卷調查。每年受訪旅客數目均超過 38 萬。

在調查期間，受訪旅客會被邀請對香港的滿意程度作出評分(10 分為滿分)，有關評分是根據旅客在港的整體旅遊體驗，以及對購物、飲食、住宿、觀光和香港人好客程度等的滿意度。

根據最新的調查結果，2008 年過夜旅客對本港的整體滿意程度為 8.2。個別地區市場的旅客評分如下：

市場	滿意程度
<b>長途地區</b>	<b>8.5</b>
美洲	8.7
歐洲、非洲及中東	8.5
澳洲、新西蘭及南太平洋	8.5
<b>短途地區 (不包括內地)</b>	<b>7.9</b>
北亞	8.0
南亞及東南亞	8.0
台灣	7.7
<b>內地</b>	<b>8.3</b>
<b>整體平均</b>	<b>8.2</b>

香港旅遊發展局

2009 年 2 月

<sup>3</sup> 這八個出入境管制站分別為香港國際機場、中國客運碼頭、港澳碼頭、紅磡管制站、落馬洲管制站、落馬洲支線管制站、羅湖管制站及深圳灣管制站。



## 甲級員工浮薪的評核制度 (08年3月獲理事會通過、08/09年度推行)

### 旅遊業表現

30%

#### 6 個指標：

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1.訪港旅客人次 | 4.滿意程度    |
| 2.旅客消費   | 5.再次訪港意欲  |
| 3.留港時間   | 6.向親友推介香港 |

### 業務指標

30%

#### 5分評級制

- 例子：旅客對大型活動認知 傳媒宣傳效益  
網站瀏覽頁次 參與展銷會人數

### 個人工作能力

40%

#### 5分制評級

- 例子：領導能力 輔導下屬能力  
組織能力 應變能力



## 09 年旅客數字預測的工作流程

九月

零九年一月

### 內部討論

- ◆ 海外辦事處：彙報客源市場數據（資料來源：當地業界及消費者）
- ◆ 總辦事處：監察及分析旅遊業表現（相關數據：訪港旅客數字及客群資料）

### 外界分析

- 聯合國世界旅遊組織：旅遊業預測及修訂（十月、十二月）
- 國際貨幣基金組織/經濟學人信息部：宏觀環境評估及修訂（每月）
- 國際航空運輸協會：航空業載運量預測（一月）

### 理事會 審議

- 理事會審議初步預測（十一月）
- 委員會進一步審議（一月）
- 理事會確認有關預測（一月）