

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)
(a)	2008 年訪港旅客人次 = 29,507,000		
	<i>減少:</i>		
	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 - 韓圓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)	小計		(1,264)
	<i>增加:</i>		
	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
(c)	小計		792
	2009 年預測 [(a)-(b)+(c)]	-1.6%	29,034¹

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

² 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">▪ 訪港旅客人次▪ 平均留港時間▪ 過夜旅客人均消費▪ 旅客滿意程度 <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">▪ 旅客再次訪港意欲▪ 旅客向親友推介香港的意欲	30%
業務指標	<p>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</p> <p>(5 分評級制)</p>	30%
個人工作能力	<p>例子：</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 領導能力▪ 決策能力▪ 與團隊合作▪ 應變能力▪ 策劃及組織能力 <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)³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 分爲滿分)，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爲 8.2。個別地區市場的旅客評分如下：

市場	滿意程度
長途地區	8.5
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
短途地區 (不包括內地)	7.9
北亞	8.0
南亞及東南亞	8.0
台灣	7.7
內地	8.3
整體平均	8.2

香港旅遊發展局
2009 年 2 月

³ 這八個出入境管制站分別爲香港國際機場、中國客運碼頭、港澳碼頭、紅磡管制站、落馬州管制站、落馬州支線管制站、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
2. 旅客消費
3. 留港時間
4. 滿意程度
5. 再次訪港意欲
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

1



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）

2