

Dane Cheng Executive Director

總幹事 程鼎一

香港中環  
立法會道 1 號立法會綜合大樓  
立法會秘書處  
議會事務部  
詹詠儀女士

有關審計署署長第七十五號報告書  
第 7 章“香港旅遊發展局：企業管治和行政事宜”  
及第 8 章“香港旅遊發展局：推廣旅遊的工作”

敬啟者：

香港旅遊發展局（旅發局）已收到 貴處 2020 年 12 月 23 日的來信，就上述標題事宜，提出查詢及要求提供更多資料。

旅發局感謝立法會政府帳目委員會的查詢。就審計署署長發表的第七十五號報告書有關旅發局的部分，旅發局非常重視審計署於兩份報告內所作的建議，並已採取以下行動，積極跟進：

- 成立由總幹事親自領導的工作小組，成員包括各部門主管，逐項審視審計署的建議，制訂合適的跟進方案；
- 就審計署於兩份報告提出的 38 項建議，旅發局目前已完成跟進當中的 15 項，並期望在 2021 年 6 月完成跟進另外 17 項，而餘下 6 項則會在 2021-22 財政年度內完成；
- 由總幹事親自領導的工作小組會密切監察有關改進方案的進展，並會定期向稽核委員會、理事會及政府交代工作進展。旅發局亦會透過商經局，按既定程序向立法會帳目委員會報告相關進展。

就帳委會的提問及要求旅發局提供的資料，有關第 7 章“香港旅遊發展局：企業管治和行政事宜”，請參閱附件 A，有關第 8 章“香港旅遊發展局：推廣旅遊的工作”，則載於附件 B。

香港旅遊發展局  
總幹事



程鼎一 謹覆  
2021 年 1 月 5 日

副本抄送： 商務及經濟發展局局長(電郵: [sced@cedb.gov.hk](mailto:sced@cedb.gov.hk))  
財經事務及庫務局局長(電郵: [sfst@fstb.gov.hk](mailto:sfst@fstb.gov.hk))  
審計署署長(電郵: [john\\_nc\\_chu@aud.gov.hk](mailto:john_nc_chu@aud.gov.hk))

## 附件 A

### 就審計署署長第七十五號報告書第 7 章

#### “香港旅遊發展局：企業管治和行政事宜”提問及要求資料

#### 回覆立法會帳委會

### 第 2 部分：企業管治

- 1) 根據第 2.4(a)及(b)段中提及，為優質旅遊服務委員會委任和再委任業界成員的工作並非每次都能適時進行。在 2015-2016 至 2019-2020 年度期間，委任 6 名成員和再委任 3 名成員的工作有所延誤，成員席位出缺期平均為 4 個月。2019 年 3 月稽核委員會主席卸任後，新主席的任命於同年 7 月才生效，中間的 3 個月稽核委員會均屬於群龍無首的狀態。請問在委任委員會主席及成員的程序上是否遇到什麼困難？現時可以採取哪些改善措施？

答覆：

就報告中 2.4 (a)及(b)中提及，優質旅遊服務委員會及稽核委員會出現未有適時委任業界成員及主席的情況，確實在個別情況下尋找適當繼任人選及處理提名程序過程需時，而部分獲邀的人士亦需要較長時間考慮是否願意出任有關公職，例如，在 2015-2016 至 2019-2020 年度期間，便先後有三位人選經考慮後婉拒擔任優質旅遊服務委員會的成員，故此委員會需要重新另覓其他人選，再次作出邀請，影響委任時間。

因應審計報告的建議，為確保預留足夠時間完成整個委任和再委任業界成員的工作，優質旅遊服務委員會秘書處將在業界成員任期屆滿前 6 個月，便開始程序物色合適人選，確保能在有關成員離任前至少 1 個月敲定繼任者。

至於接任委員會主席，旅發局亦會於現任主席離任前 1 個月確定。

2) 根據第 2.12 段，2015-2016 至 2019-2020 年度期間舉行的所有 126 次理事會 / 委員會的會議紀錄中顯示，有 17 次會議關於利益衝突的處理有欠妥當。其中兩次會議的會議紀錄雖記錄了處理利益衝突的決定，但並未提及決定作出之依據；5 次會議的會議紀錄則均未記載有關利益衝突的決定及依據，相關人員雖然放棄參與討論或表決，但並未避席；剩餘的 10 次會議中，有利益衝突的相關人員既沒有避席，甚至還參與了討論或表決。請問這 17 次會議中就已申報利益而採取的應對措施依據為何？鑒於《理事會成員行為守則》就相關問題提供之指引不夠明確，香港旅遊發展局("旅發局")有否考慮改善該行為守則？

答覆：

就報告中第 2.12 段，2015-2016 年度至 2019-20 年度期間舉行的所有 126 次理事會 / 委員會的會議紀錄中顯示，有 17 次會議關於利益衝突的處理有欠妥當情況，事實上旅發局一直要求各成員須根據《理事會成員行為守則》，遵守兩層申報利益制度：

- 一. 獲委任時及之後每年申報利益；
- 二. 要求委員在每次會議討論前，申報是否有利益衝突，再由主席作裁決，是否需要避席，或可否參與討論或表決。

因此，在這 17 次會議中，有相關利益衝突的成員，已按機制在會議上申報利益，而當時理事會 / 委員會的主席亦已就其申報內容而作出決定(包括不需要避席、可繼續參與討論或表決)，不過理事會 / 委員會的秘書當時並無清晰記錄有關決定的理據詳情。

為進一步加強利益申報制度，完善原有指引，旅發局自 2019 年 7 月，就利益申報問題尋求廉政公署的建議。旅發局自 2020 年 7 月收到廉政公署提供的相關指引，即就申報利益而作決定後，須把背後理據記錄在會議記錄內，旅發局理事會秘書已於 2020 年 8 月**全面落實該指引**，並開始執行。

3) 根據第 2.21 段，自 2001 年 4 月旅發局成立以來，商務及經濟發展局一直沒有按《財務通告第 9/2004 號》與旅發局訂立行政措施備忘錄，請問原因為何？第 2.24(a)段提及的既定做法和指引具體是指什麼？

答覆：

就報告第 2.21 段，關於商務及經濟發展與旅發局訂立行政措施備忘錄的建議，商務及經濟發展局將會提供回覆。

### **第 3 部分：人力資源管理及其他行政事宜**

- 4) 根據第 3.6 段的表六所示，旅發局台北辦事處所有工作級別的薪幅中點均高於市場薪酬中位數的 115%，且超過可接受的偏差幅度達到 14 至 56 個百分點之多。可否解釋一下出現這種狀況的原因？現時旅發局就台北辦事處的人員薪酬作出了怎樣的調整？

答覆：

旅發局一直設有薪酬架構，以釐定不同工作級別員工的薪酬幅度，每個工作級別的最低和最高薪金為薪幅中點的 75% 和 125%。至於薪幅中點之訂定，旅發局會參考市場水平去調整薪酬架構，各工作級別的薪幅中點應介乎市場薪酬中位數的 85% 至 115% 之內。

就報告第 3.6 段的表六所示，旅發局台北辦事處所有工作級別的薪幅中點均高於可接受的偏差幅度，即台北辦事處各工作級別的薪幅中點高於市場薪酬中位數的 115%。此為就薪酬架構而言，並非指員工之實際薪酬。

出現這情況，主要是因為旅發局於 2006 年就全球辦事處員工的薪酬架構檢討後，未有再進行檢討，隨着勞工市場及經濟環境出現轉變，結果在 2018 年，當旅發局再就全球辦事處員工的薪酬架構進行檢討時，台北辦事處的薪酬架構之薪幅中點便高於當地市場水平，並立刻作出修正。

事實上，旅發局在釐定新員工入職的實質薪金時，並非採用入職起薪點的方法，而是按市場普遍做法，參考員工的經驗、現職薪金及要求薪金而決定招聘時提供的薪金。若以 2018 年薪酬架構的檢討結果，與台北

辦事處所有員工 2018/19 年度的**實質薪金**進行比較，他們的實質薪金均沒有偏離各自工作級別薪幅中點的 75%至 125%，因此旅發局當時毋須就台北辦事處人員的薪酬作出調整。

現時旅發局全球辦事處之薪酬架構，及所有工作級別的薪幅中點，均已在可接受的偏差幅度內，與市場水平相若。

財務及編制委員會已於 2018 年 4 月和 2019 年 5 月的會議上，通過每 3 年為總辦事處及全球辦事處進行一次薪酬架構檢討的建議，旅發局已採納並正執行該建議。

- 5) 根據第 3.19 段的表八所示，2019 年 4 月至 2020 年 6 月，旅發局逾期向稅務局提交 88 名員工的停止受僱通知，其中 69%的通知逾期 31 至 333 天。請問旅發局無法按照《稅務條例》(第 112 章)規定(第 3.18 段)按時提交相關通知的原因是什麼？現時作出了哪些具體的改進措施以確保此類情況不再重複發生？

答覆：

就報告第 3.19 段的表八所示，旅發局無法按照《稅務條例》(第 112 章)規定，按時提交相關通知，旅發局承認有做得不足的地方。

旅發局已於 2020 年 7 月起，提醒各部門主管應盡快把即將離職員工的決定通知人力資源部。當收到相關的書面通知後，人力資源部會即時通知稅務局，在計算好員工最後一個月薪金後，再通知稅局更改資料。

- 6) 根據第 3.27(b)段，兩個用戶部門的 30 項手提電子器材不知所終，且最終尋找不獲。請問旅發局的採購部門在採購相關器材之前有無確定器材的用途？對於這批丟失的手提電子器材有否徹查及追責？有否向相關部門責任人追責？旅發局從這次事件中得到了什麼教訓？

答覆：

就報告第 3.27(b)提及遺失 30 項手提電子器材，當中 7 項手提電子器材用於協助大型活動，另 23 項則用於數碼媒體推廣部門的日常測試工作。

旅發局於 2017 年底進行內部稽核時發現遺失有關物品，稽核部及財務部已即時向有關同事查問了解，進行全面調查後，相信物品只是被誤放而錯誤棄置。有關調查報告於 2018 年 3 月提交稽核委員會討論，當時所有成員同意相關物品被誤放而錯誤棄置。

雖然有關的物品大部分購於多年前，帳面淨值已大幅下跌至非常低的價值，但旅發局仍非常重視有關事件，因為遺失的是以公帑購買的物品，所以為免情況再度發生，旅發局已於 2018 年 4 月起加強監控固定資產(尤其是流動裝置)，推行「監管人機制」，即是每項電子產品均會由指定的同事負責保管，並會將有關的資料記錄於中央檔案，部門主管每年須要求同事出示有關物品，確保物件有妥善保存，並須將有關查核報告提供財務部作記錄。內部稽核部門亦就固定資產作定期稽核。

- 7) 根據第 3.29 段，存於倉庫的流轉緩慢的物品數量由 2015 年的 14.8% 增加至 2019 年的 19.7%，而存倉時間為 36 個月或以上的物品數量於同期由 0.7% 增至 5.3%，增幅超過 6 倍。請問旅發局製作和派發推廣材料及活動宣傳品之前有無對實際需求進行評估？若有，請問評估標準為何？若無，請問歷年來旅發局根據什麼來確定推廣材料和活動宣傳品的具體製作數目？

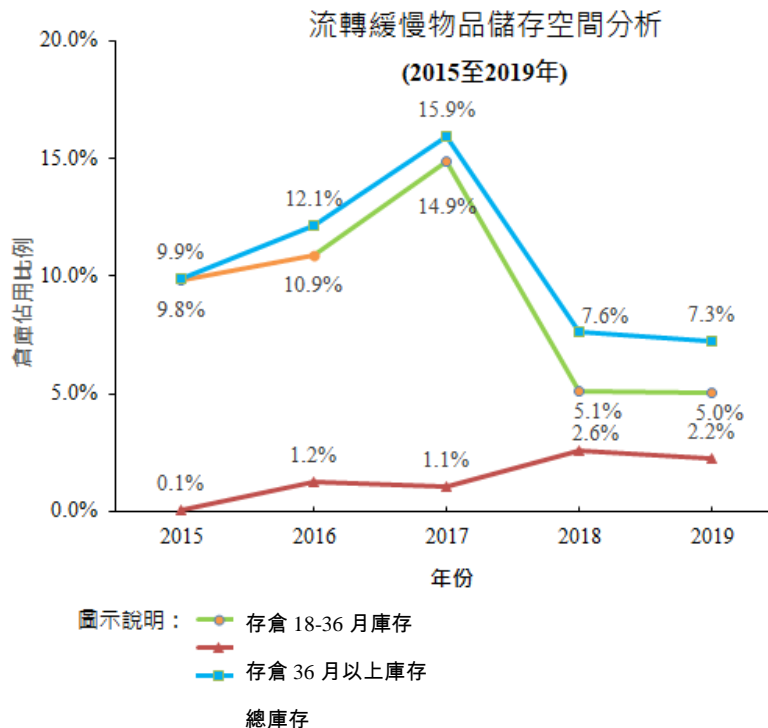
答覆：

就報告第 3.29 段，存於倉庫的流轉緩慢物品增加的情況，旅發局在製作和派發推廣材料及活動宣傳品時，一直按需要及憑以往經驗作估算，以盡量製作適量的宣傳品，而決定每年所需數量的主要因素如下：

- 每次進行採購時，都會參考去年相關活動的實際使用量；
- 會因應當年活動或推廣的規模、時間長短有否改變而再決定實質數量；
- 如有關物品會在客源市場派發，旅發局更會諮詢有關海外辦事處的意見，提議所需數量，然後總辦事處再作考慮。

2017 年倉庫使用量增長，主要是由於當年首次舉辦全新的大型活動「香港電競音樂節」，及慶祝香港特別行政區成立二十周年的相關旅遊宣傳，因此需要更多的空間存放新的庫存物品。

由於庫存成本是以庫存的面積容量計算，並非庫存物品的數量，因此旅發局認為應以庫存所佔的立方米，作為計算單位較為合適。自 2017 年起，流轉緩慢物品所佔的倉庫佔用比例已由 15.9%，下降至 2019 年的 7.3%。（詳見下圖表）。



此外，旅發局已於 2019 年 6 月實施更嚴格的庫存控制措施後，整體庫存水平（以立方米計算）已即時降低了 17.9%。

#### 第 4 部分：全球辦事處及地區代辦

8) 根據第 4.10(c)段的表十三，旅發局紐約辦事處每名員工的辦公室面積為 65.31 平方米，平均每人的辦公地方開支高達港幣 37.75 萬元。旅發局認為此類支出額度屬合理且已無縮減空間了嗎？

答覆：

就報告第 4.10(c)段的表十三，旅發局紐約辦事處的面積及平均每人的辦公地方開支建議，旅發局認同審計報告有關意見，因此已行使租約 5 年期的終止條款，與紐約辦事處的業主商討，雙方於 2020 年 12 月達成協議，同意由 2021 年 6 月起，即原定租約期尚餘 5 年時，會削減一半租用



面積。新的協議將取代於 2016 年簽訂、為期 10 年的租約，以提供辦公地方予原本為 4 名，現為 2 名的員工使用。

- 9) 針對第 4.19(a)段審計署有關旅發局就全球辦事處的辦公地方安排（例如辦公地方的面積和級數）發出指引的建議，旅發局於第 4.20(a)段回應指難以把全球各辦事處的員工辦公地方成本比例劃一。旅發局對於各地市場和各全球辦事處的空間需求做過哪些調查而得出這個結論？這是否意味著全球辦事處的開支無法進行限制？請問就全球辦事處地方開支現行有無監督與評估機制？若有，旅發局是否同意在適當情況下檢討和更新相關的機制？若無，請問未來可採取哪些改善措施？

答覆：

就報告第 4.19(a)段，有關旅發局回應審計報告時，指難以把全球辦事處的辦公地方成本比例劃一，原因是各市場的租務環境及做法不同，除了租金價格水平迥異，商業樓宇的單位設計亦不一，如有些會將洗手間、茶水間等設施包括在辦公室範圍內，有些則設於公用地方，因此難以劃一全球辦事處員工辦公地方的成本比例。

雖然如此，為了更好控制辦事處的租金開支，旅發局在每次續約時，會致力物色當時市場上可供租用的相近單位(如面積、地點、單位所在的商廈級數等)進行比較，以挑選物有所值的單位，並同時考慮搬遷的一次性成本是否符合成本效益。在審批程序上，如有關租約期多於 5 年及合約總金額高於 500 萬港元，更會將有關資料呈交財務及編制委員會進行審批。

因應疫情，全球商業單位租金均有不同程度調整，旅發局會趁機與業主商討原有的租金能否有下調空間。同時，旅發局亦正全面審視香港的旅遊定位、客源市場的投資，包括海外辦事處的安排，確保公帑用得其所。



## 其他

- 10) 審計署署長在 2007 年發表的第四十九號報告書指出，旅發局存在多項管治和行政問題，部分問題在今年的報告書又再出現。旅發局與負責監管旅發局的商務及經濟發展局，採取了甚麼措施跟進落實審計署署長第四十九號報告書內的建議？為何相同的問題在今天仍有發生？

答覆：

審計署署長在 2007 年發表的第四十九號報告書，就旅發局的管治和行政方面提供多項意見，多年來旅發局一直致力執行及落實，但由於已事隔十多年，有關行政工作或有未臻完善的地方，因此旅發局十分感謝審計署於 2020 年再度進行審計，旅發局會因應署方意見，繼續改進。

旅發局已成立由總幹事親自領導的工作小組，成員包括各部門主管，將逐項審視審計署的建議，制訂合適的跟進方案。就審計署於兩份報告提出的 38 項建議，旅發局目前已完成跟進當中的 15 項，並期望在 2021 年 6 月完成跟進另外 17 項，而餘下 6 項則會在 2021-22 財政年度內完成。總幹事領導的工作小組會密切監察有關改進方案的進展，並會定期向稽核委員會、理事會及政府交代工作進展。商經局亦會按既定程序向立法會帳目委員會報告相關進展。

\*\*\*

## 附件 B

### 就立法會帳委會有關審計署署長第七十五號報告書第 8 章 “香港旅遊發展局：推廣旅遊的工作”的提問及要求資料 香港旅遊發展局的回覆

#### 第 2 部分：大型活動

1) 根據第 2.6 段，香港旅遊發展局("旅發局")每年在大致相若的日子舉辦各項大型活動，但每年發出冠名贊助公開邀請的時間都不同。審計署建議訂明為大型活動邀請冠名贊助的最適當時機，並給予充分時間讓有興趣的機構提交意向書。旅發局亦回應指會劃一邀請冠名贊助的時間。其實每年的各個大型活動的主題及日子都相若，旅發局能否訂立全年冠名贊助活動時間表，在每年年初 / 年尾公開來年活動時間表及冠名贊助公開邀請的截止日，讓大型及小型的公司都有足夠時間考慮及預留預算以贊助活動？

除卻劃一為活動公開邀請冠名贊助的時間，並給予潛在贊助機構較長時間提交意向書外，旅發局會否採取其他措施，以期為大型活動尋求更佳的贊助金額或所獲產品 / 服務贊助的價值？如有，請告知有關措施的詳情。

答覆：

就劃一為大型活動邀請冠名贊助的時間，旅發局同意審計報告建議，並已決定採取以下跟進措施：

- 由 2021 年開始，將於每年第一季末，即旅發局來年工作計劃經立法會審視及財政預算案公布後，在旅發局網站刊登整個財政年度有需要尋找冠名贊助機構的各項大型活動之時間表及其他資料，以供有興趣的機構參考及考慮。
- 另外，在每個活動舉行的 9 個月前，旅發局將進行公開招標程序，在網站及報章刊登相關邀請，讓有興趣的機構提交意向書。截止提交意向書的限期亦會由目前邀請發出後的 3 個星期延長至 6 個星期，給予有意贊助的機構較長時間提交資料。
- 過去一年，新型冠狀病毒病疫情令市場情況出現很大變數，因此旅發局在部署大型活動時，一直採取靈活應變的策略。由 2021 年開始，

任何大型活動如出現變動，包括有新活動項目落實舉行，旅發局將即時更新網站資料，及早讓有興趣贊助的機構考慮，並盡快尋找贊助機構。

- 2) 根據第 2.10 段表三，於 2015-2016 至 2018-2019 年度期間完結的 32 項大型活動中，旅發局為徵求產品及活動委員會批准舉辦活動而提供的財政預算資料按年減少，共有 20 項大型活動都沒有提供任何財政預算資料，尤其是 2018-2019 年度，在已完結的 9 項大型活動中，甚至沒有一項活動提供財政預算資料。

旅發局的主要收入來源為政府資助，要讓公帑用得其所，旅發局理事會轄下的委員會有必要知道各項費用的預算及開支的分配是否合理。旅發局與負責審批有關活動的產品及活動委員會，當時是如何衡量有關活動是否物有所值，以及如何控制有關大型活動的整體開支？在沒有財政預算下，旅發局與產品及活動委員會又如何衡量相關活動是否花費過高及超支？

根據第 2.16 段，旅發局回應指會在日後向產品及活動委員會提供活動詳細的資料和財政預算細節，請問跟進的進度如何？有沒有訂定提交資料的指引或財政預算明細準則，訂明需交代的活動資料及財政預算細節項目？

答覆：

就審計報告建議向產品及活動委員會提交大型活動的財政預算，旅發局同意相關建議，並已於在籌辦 2020 年 11 月剛舉行的「香港美酒佳餚巡禮」時，實行有關做法。

旅發局以往雖然沒有向委員會提交個別活動的預算及實際開支，然而，旅發局在每年提交的全年工作計劃及額外撥款中均有涵蓋大型活動的預算，並獲政府及理事會批核，旅發局亦以茲為根據，謹慎規劃每項活動的開支。此外，旅發局亦有向理事會作中期滙報，交代各業務範疇的最新開支預算，其中包括各項大型活動的實際開支及最新預算開支。就審計報告建議，除了向委員會提交活動預算及開支外，旅發局亦將會採取以下改善措施：

- 重新訂立一套大型活動的統一指標及需要由委員會審視的項目，包括每項活動的預算、開支及收入等
  - 相關資料會於每項大型活動舉行前最少兩個月向委員會提交，予以審核
  - 活動完結三個月內，向委員會提交活動報告，滙報所有指標及審視項目的成效
- 3) 除了以上提及在 2018-2019 年度，在已完結的 9 項大型活動中，沒有一項活動向產品及活動委員會提供財政預算資料外，第 2.18 段亦提及，就該 9 項大型活動，旅發局亦沒有向該委員會滙報大部分活動的活動認知度表現（僅就一項活動"香港電競音樂節"作出滙報）及所有 9 項活動的實際開支。請問旅發局的產品及活動委員會除了以固有的機制 / 架構來衡量大型活動的成效外，有否在財務方面去衡量大型活動的成效？有否根據過往財務費用的開支去衡量來年活動的財務預算分配？如沒有，旅發局是否同意因現時未有完善的機制 / 架構去衡量大型活動的表現，最終令大部分大型活動的認知程度持續減少？

答覆：

至於旅發局大型活動的財務預算，主要是根據往年的活動實際開支，以及來年活動預計的規模及活動主要元素，以作釐定。有關衡量大型活動的成效，因大型活動主要旨在豐富香港多元旅遊體驗，鞏固香港作為亞洲盛事之都及提升香港在全球的整體旅遊形象，因此旅發局會繼續採用以下相關的 11 個指標，作為評估每項大型活動的成效。

- i. 活動認知度；
- ii. 活動滿意度；
- iii. 香港的旅遊形象；
- iv. 對香港的滿意程度有否因該項活動而增加；
- v. 下次到訪香港會否參加同類活動；
- vi. 會否向親友推介該項活動；
- vii. 對訪港之旅的滿意程度；

- viii. 會否有意重遊香港；
- ix. 會否向親友推介香港；
- x. 旅客參與比例(即非本地參加者人次佔該項活動參加者人次的百分比)；及
- xi. 會否把該項活動視為亞洲的盛事

此外，旅發局正檢討香港的旅遊定位及整體推廣策略，檢討範疇將包括大型活動部份，而在未來的大型活動成效評估中，將加入財務回報相關的評估。

- 4) 承上題和根據第 2.29(e)段，旅發局回應指因現正檢討香港的旅遊定位及整體推廣策略，在完成檢討前，會沿用 2018 年通過的業績指標就所有大型活動進行評估。請問完成檢討的時間表為何？會否在完成上述檢討的同時，完成更新評估大型活動的業績指標？如會，會否在業績指標中加入財務投資回報的考量項目，讓來年再次舉辦同樣的大型活動時可作財務預算參考或衡量開支分配比例？

答覆：

除上述跟進，旅發局在進行有關香港旅遊定位及整體推廣策略的檢討時，會一併研究審計報告內各項有關大型活動的建議。有關檢討預計於 2021 年第三至第四季完成。

- 5) 有關第 2.11 段所提及的煙花匯演，請提供以下開支資料：
- (a) 籌備及舉辦費用；
  - (b) 本地宣傳費用；
  - (c) 海外宣傳費用；
  - (d) 其他費用；及
  - (e) 總開支。

6) 有關第 2.11 段所提及的數碼倒數和大抽獎，請提供以下資料：

- (a) 籌備及舉辦費用；
- (b) 抽獎禮物的數目及用於該等禮物的開支；
- (c) 所派出的禮物數目及禮物總值；
- (d) 本地宣傳費用；
- (e) 海外宣傳費用；
- (f) 其他費用；及
- (g) 總開支。

答覆：

有關 2019 年除夕倒數的煙花匯演及大抽獎開支，請參閱下表：

	煙花匯演	數碼倒數和大抽獎
籌辦及舉辦費用	1,100 萬港元 (註 1)	718 萬港元
抽獎禮物的數目及用於該等禮物的開支	不適用	20,540 份禮物 總開支 354 萬港元
所派出的禮物數目及禮物總值	不適用	共派出 14,214 份禮物 約 343 萬港元 (註 2)
本地及海外宣傳以及相關費用 (由於除夕倒數活動包括煙花匯演及大抽獎兩項主要元素，活動以整個項目作宣傳，而且作區域性推廣，因此提供整體推廣預算)	257 萬港元	
總開支	2,075 萬港元	

註 1: 往年以煙花匯演為重點的除夕倒數活動，籌辦開支約 1,600 萬港元。2019 年，因社會事件出現不確定情況，原訂的煙花匯演最終取消，改以加強版「幻彩詠香江」替代，但因煙花製作已完成，因此仍需支付相關的費用。

註 2: 逾期而未領取的獎品共 6,326 份，當中超過 98% 為 100 元超市現金券。有關獎品現由財務部管理，留待日後作宣傳推廣之用。

7) 由 2019 年的香港社會事件發生至今，請告知有多少項已策劃的大型活動最終需要取消，並就在上述期間取消的各項大型活動提供以下資料：

- (a) 原定舉行大型活動的日期；
- (b) 確定取消有關大型活動的日期；
- (c) 預算及實際的籌備及宣傳開支；及
- (d) 由於取消活動而引致的預期收入及贊助的損失。

答覆：

因應社會事件及新型冠狀病毒病疫情，旅發局經慎重考慮下取消了以下大型活動，並已盡快與活動的各方面承辦商洽談，把活動的成本開支減到最低。



2019 年至今需取消的大型活動

節目名稱	原定舉行日期	確定取消日期	籌備及宣傳預算開支	籌備及宣傳實際開支	由於取消活動而損失的預期收入及贊助費
<b>2019 香港龍舟嘉年華</b>	2019 年 6 月 14 日至 16 日	2019 年 6 月 12 日	約 1,560 萬	約 1,240 萬 (註 1)	約 550 萬 (預計可獲得的贊助費及活動報名費)
<b>2019 香港單車節</b>	2019 年 10 月 13 日	2019 年 10 月 3 日	約 2,200 萬	約 900 萬 (註 2)	約 1,040 萬 (預計可獲得的贊助費及活動報名費)
<b>2019 香港美酒佳餚巡禮</b>	2019 年 10 月 31 日至 11 月 3 日	2019 年 10 月 3 日	5,900 萬	2,500 萬 (註 3)	3,900 萬 (預計可獲得的贊助費及參展商租金及入場費)
<b>2020 新春國際匯演之夜</b>	2020 年 1 月 25 日	2020 年 1 月 23 日	3,200 萬	3,100 萬 (註 4)	不適用
<b>2020 香港龍舟嘉年華</b>	2020 年 6 月 19 日至 21 日	2020 年 3 月 24 日至 25 日	0 萬 (註 5)	0 萬	不適用
<b>2020 香港單車節</b>	2020 年 11 月 15 日	2020 年 8 月 19 日	約 1,920 萬	約 112 萬 (註 6)	約 940 萬 (預計可獲得的贊助費及活動報名費)

註 1：由於活動舉行之數天前，活動場地所在的金鐘及中環一帶的情況因社會事件出現很大變數，因而要臨時決定取消活動，但籌備工作已大致完成。

註 2：在 2019 年 10 月初，社會事件為活動帶來不確定的情況，加上活動範圍相當大，涵蓋三條橋樑和三條隧道，而且途經多條市區主要道路，因此最終決定取消活動，但當時已完成部分前期準備工作，包括：道路勘察、活動宣傳及單車技術測試等。

註 3：在 2019 年 10 月初，社會事件為活動帶來不確定的情況，特別是在活動場地所在的金鐘及中環一帶，而且預計情況在數周內仍會持續，因此最終決定取消活動，但當時已完成全部前期準備工作，只餘下活動場地搭建工程尚未進行。

註 4：因當時新型冠狀病毒病疫情急速轉壞，政府在 1 月 23 日，即活動舉行前兩天，宣佈多項防疫措施，包括停止舉辦所有大型活動，因此活動亦在同日宣佈取消，但當時已完成全部準備工作，包括來自世界各地的表演隊伍已於活動前數天抵港進行綵排，場地搭建工程亦已完成。

註 5：鑑於新型冠狀病毒病疫情，旅發局已於活動舉行前 3 個月，決定並宣布停辦 2020 年香港龍舟嘉年華。

註 6：活動最終因新型冠狀病毒病疫情的發展而需要取消，但當時已完成部分前期準備工作，如道路勘察。

### **第 3 部分：市場推廣活動**

8) 根據第 3.21 段，在 2014-2015 至 2019-2020 年度期間，負責為旅發局網站提供內容的 4 個業務夥伴撰寫了 320 篇文章，涉及該段期間共 7 項合作協議。其中的 5 項（71.4%）合作協議是以批核報價的形式落實，但沒有證據顯示旅發局曾規定該等業務夥伴須避免與其文章所述的商業機構有利益衝突。根據第 3.23(d)段，旅發局已推行措施，確保提供網站內容的業務夥伴符合旅發局的指引，以避免與其文章所述的商業機構有利益衝突。請問旅發局採取了何種措施及進展如何？

答覆：

就審計報告 3.21 段建議旅發局需要採取措施規定為旅發局網站提供內容的業務夥伴遵照旅發局的指引，避免與其文章所述的商業機構有利益衝突，旅發局已即時推行相關措施，由 2020 年 10 月開始，所有提供網站

內容的業務伙伴在簽署合約時，亦需簽訂同意書，表示沒有與其文章所述的商業機構有利益衝突。另外，旅發局亦在網站內容指引中加入相關要求，確保業務伙伴遵照該指引。

#### **第 4 部分：優質旅遊服務計劃**

- 9) 根據第 4.12 及 4.13 段，旅發局已將優質旅遊服務計劃的運作管理外判給承辦商。而在承辦商與旅發局簽訂的協議中，承辦商會制定每月巡查以查核目標商舖有否欺詐展示優質旅遊服務計劃標貼及標誌，但在審計署實地巡查的 10 個商戶中已發現有違規情況。旅發局有否監察承辦商是否遵守協議的服務承諾去進行每月巡查，例如要承辦商提供巡查紀錄？如承辦商未有遵守協議的服務承諾去進行每月巡查，旅發局有否考慮追討或嚴厲懲處承辦商？

答覆：

旅發局一直有要求「優質旅遊服務計劃」承辦商提供每月巡查紀錄，以審視及監察其有否按要求檢查退出計劃商戶適時移除計劃標貼。根據合約，若承辦商未能按原訂計劃完成項目，亦必須進行其他雙方協議下的額外項目以作代替。

旅發局認同相關的監管工作需要加強及改進，因此將採取以下改善措施，並會在 2021 年開始執行：

1. 由旅發局派員實地抽查承辦商的巡查紀錄；
2. 與承辦商所訂的合約條款，會加入罰則，如承辦商未達到所訂目標，將扣減其服務費用，如情況沒有改善，會提前終止合約；
3. 另外，旅發局亦會加強監管已退出計劃的商戶，若發現在實地巡查及發出提示信後，商戶仍繼續張貼或使用標誌及標貼，便會採取法律行動。

#### **第五部分：未來方向**

- 10) 根據第 5.8(c)段，旅發局稱自 2014 年以來，一宗客機失聯事件令馬來西亞的整體出境旅遊大受影響，整個馬來西亞出境旅遊市場已經萎縮，航班載客量已減少。在 2018-2019 年度該市場出現復甦的跡象前，旅發

局一直消減投放於馬來西亞、來自經常資助金的市場推廣開支。但根據第 5.7(b)段顯示，投放於馬來西亞的市場推廣開支由 2014-2015 年度的 390 萬元增至 2018-2019 年度的 750 萬元，增幅達 92.3%。請問為何在聲稱消減市場推廣開支的同時，有關開支金額卻大幅增加？

答覆：

就 5.8(c) 段提到旅發局投放於馬來西亞的市場推廣開支因馬航事件已削減，是指投放於馬來西亞市場的經常性開支。因馬航事件的影響在 2015 年開始逐漸浮現，並在 2016 年愈趨加劇，年內往來香港的機位減至新低，因此馬來西亞的經常性開支由 15/16 年的 700 萬削減至 16/17 年至 18/19 年期間，每年約 400 萬。

2014 至 2016 年間，香港經歷佔領中環、反水貨客及旺角騷亂等事件後，本港旅遊形象受損，不僅內地市場，區內其他市場如東南亞旅客的來港意欲亦受到影響。因此，旅發局向政府尋求額外撥款，於 2016 年開始推出名為「Best of all, it's in Hong Kong」(盡享 • 最香港)的全新品牌推廣計劃，作區域性宣傳，重新建立香港的旅遊形象。由於推廣涵蓋內地、台灣、南韓、日本及東南亞等地，當中包括馬來西亞，因此計劃的推廣費用由各市場攤分，亦反映在馬來西亞的預算內，導致其整體推廣開支上升。

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
<b>投放於馬來西亞市場的開支 (百萬)</b>					
經常性開支	3.9	7.0	4.2	3.9	4.3
區域性品牌宣傳計劃 反映在市場的額外開支	0.0	3.5	4.3	3.3	3.2
整體開支	3.9	10.5	8.5	7.2	7.5
<b>馬來西亞訪港旅客人次 ('000)</b>					
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
過夜旅客	437	406	404	391	392
整體旅客	590	545	536	517	511

11) 根據第 5.7(b)段，投放於印尼的市場推廣開支，由 2014-2015 年度的 460 萬元增至 2018-2019 年度的 1,010 萬元，增幅達 119.6%。儘管如此，2014 至 2018 年期間，來自印尼的訪港過夜旅客人次和整體訪港旅客人次分別下跌約 6% 和 13.2%。而根據第 5.8(d)段，2017 年來自印尼的訪港過夜旅客人次創下新高，因此，旅發局窺準這個市場的潛力，進一步增加投放於該市場、來自經常資助金的市場推廣開支。請問在 2014 至 2019 年間，來自印尼的訪港過夜旅客人次和整體訪港旅客人次均有下跌的背景下，旅發局僅僅根據 2017 年的訪港過夜旅客人次，便肯定印尼市場的潛力，這一判斷會否片面？有無其他數據支持旅發局對印尼市場的樂觀評估？

答覆：

就 5.7(b)段有關投放於印尼方面的資源增加，除了是因為上述答案 10) 提到的區域性全新品牌推廣計劃外，亦有以下多項考量：

- a. 印尼於 2016 年及 2017 年訪港旅客連續錄得可觀增長，分別是 12% 及 4%；
- b. 其本地生產總值表現不俗，2016 年及 2017 年均錄得 5% 增長，更預計 2018 年會繼續上升；
- c. 出境遊方面，香港是印尼亞太地區中排名第四的外遊市場，但區內競爭甚大，因此需要加強投放資源，維持香港的競爭力；
- d. 2017 年 7 月，印尼與澳門開始通航，香港可趁機在當地推出一程多站旅遊產品，吸引印尼旅客訪澳時，同時來港。

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
<b>投放於印尼市場的開支 (百萬)</b>					
經常性開支	4.6	4.0	4.1	3.3	6.2
區域性宣傳計劃反映 在市場的額外開支	0.0	1.7	4.3	3.1	3.9
整體開支	4.6	5.7	8.5	6.4	10.1
<b>印尼訪港旅客人次 ('000)</b>					
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
過夜旅客	365	313	363	386	343
整體旅客	492	414	464	482	427

鑑於個別市場訪港的旅客人次容易受到外圍因素影響，例如：社會政治環境、流行病、簽證政策、鄰近地區競爭、住宿價格等影響，因此客源市場的資源投放，應以其長遠成效為目標，不能以單一年的訪港旅客人次衡量市場推廣資源的效益。

12) 根據第 5.13 段，請以表列方式列出旅發局自 2020 年 6 月推出的本地團的下述資料：

- (a) 每個本地團的預算和實際開支；
- (b) 推廣這些本地團的開支；
- (c) 因應這些本地團而向旅遊業界所提供的資助金額；及
- (d) 每個本地團的負責旅行社數目及參與的旅客人數。

答覆：

有關旅發局推出的「賞你遊香港」旅行團，所需資料如下：

- a) 旅發局根據「賞你遊香港」旅行團的參加人數，向參與的旅行社支付每位參加者 500 港元。
- b) 旅發局主要依靠「旅遊·就在香港」的整體宣傳計劃去推廣「賞你遊香港」項目，沒有分拆獨立宣傳開支。
- c) 「賞你遊香港」項目中，資助參與旅行社的總預算為 500 萬港元。
- d) 「賞你遊香港」項目共收到 71 間旅行社提交行程，當中 50 個行程符合行程要求，分別由 50 間旅行社營運。由於「賞你遊香港」項目於 2020 年 11 月推出時，本地團需遵從多項政府規定的防疫要求，當中有 5 間旅行社決定退出，最後參與本地團的旅行社數目為 45 間，已報名參與的旅客人數為 10,000 人。

鑑於新型冠狀病毒病疫情在 11 月底開始再趨嚴重，政府撤銷本地遊旅行團豁免限聚令的規定，旅發局於 12 月 2 日暫停「賞你遊香港」本地旅行團。參與項目的旅行團由 11 月 1 日開始出發至暫停當日，已完成逾 330 團，有約 7,500 名市民參與，尚未出發的旅行團會待疫情穩定後，再重新出團。

\*\*\*