

第 5 章

商務及經濟發展局
旅遊事務署

啟德郵輪碼頭

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第六十八號報告書》共有 8 章，全部載於審計署網頁(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

啟德郵輪碼頭

目 錄

段數

摘要

第 1 部分：引言

1.1

背景

1.2 – 1.13

審查工作

1.14

鳴謝

1.15

第 2 部分：發展香港成為區內主要的郵輪樞紐

2.1

郵輪業正在急促變化

2.2 – 2.6

實現郵輪業帶來的預期經濟效益

2.7 – 2.14

審計署的建議

2.15

政府的回應

2.16

吸引郵輪來港

2.17 – 2.19

審計署的建議

2.20

政府的回應

2.21

第 3 部分：監察碼頭營運商的表現

3.1

郵輪碼頭的營運和管理

3.2 – 3.5

郵輪碼頭的繁盛程度

3.6 – 3.13

審計署的建議

3.14

政府的回應

3.15

監察碼頭營運商的表現

3.16 – 3.22

審計署的建議

3.23

政府的回應

3.24

	段數
第 4 部分：行政事宜	4.1
交通配套	4.2 – 4.7
審計署的建議	4.8
政府的回應	4.9 – 4.10
郵輪碼頭設施的使用情況	4.11 – 4.15
審計署的建議	4.16
政府的回應	4.17 – 4.19
監察設施管理服務承辦商的表現	4.20 – 4.22
審計署的建議	4.23
政府的回應	4.24
郵輪碼頭設施的維修保養	4.25 – 4.31
審計署的建議	4.32
政府的回應	4.33 – 4.35
諮詢委員會會議的出席率	4.36 – 4.39
審計署的建議	4.40
政府的回應	4.41
策略規劃	4.42 – 4.44
審計署的建議	4.45
政府的回應	4.46
附錄	頁數
A：碼頭營運商向政府繳付的浮動租金 (佔每年總收入百分比) 計算表	67
B：旅遊事務署郵輪專責小組組織圖 (2016 年 12 月 31 日)	68

啟德郵輪碼頭

摘要

1. 2006年10月，政府告知立法會，會致力發展香港成為區內的郵輪樞紐。2009年11月，立法會財務委員會（財委會）批准進行一項地盤平整工程，以便在啟德興建新郵輪碼頭，估計所需費用為23.04億元。財委會又在2010年4月批准興建郵輪碼頭大樓及附屬設施，估計所需費用為58.52億元。啟德郵輪碼頭（郵輪碼頭）的大樓和首個泊位在2013年6月開始運作，第二個泊位在2014年9月投入服務。郵輪碼頭在2014年首個完整運作年度共錄得28船次，涉及48個運作日和旅客130 608人次。在2016年，郵輪碼頭的船次數目上升至95船次，涉及105個運作日和旅客424 868人次。截至2017年2月28日，郵輪碼頭發展項目的實際開支總額為66.13億元。

2. 郵輪碼頭總樓面面積為188 952平方米。2012年3月，政府以公開招標方式把為期10年的郵輪碼頭租約（租約）批給一個碼頭營運商，並把郵輪碼頭面積120 402平方米的地方租予碼頭營運商，讓其由2013年6月起開始營運和管理，為期10年。根據租約，碼頭營運商須就10年營運安排向政府繳付為數1,300萬元的固定租金，以及相當於營運商每年總收入7.3%至34%不等的浮動租金。然而，公眾地方、政府辦公室和郵輪碼頭公園沒有租予碼頭營運商。公眾地方和政府辦公室的設施管理工作交由外判服務承辦商負責，郵輪碼頭公園由康樂及文化事務署管理，碼頭各個部分的某些機電系統和設備的操作和維修保養則由機電工程營運基金（營運基金）提供。商務及經濟發展局轄下的旅遊事務署負責監察郵輪碼頭的運作情況，並與郵輪業諮詢委員會（諮詢委員會）緊密合作，把香港發展為區內主要的郵輪樞紐。審計署最近就郵輪碼頭進行審查。

發展香港成為區內主要的郵輪樞紐

3. **實現郵輪業帶來的預期經濟效益** 2008年11月，政府告知立法會，郵輪業在2013年可帶來的經濟效益為每年8.59億元至11億元，在2016年則為每年15億元至25億元。政府在2009年11月和2010年4月提出的撥款申請中告知財委會，在新郵輪碼頭設施啟用後，配合適當的市場推廣策略，視乎不同的增長前景方案，郵輪業到2023年可帶來的經濟效益為每年15億元至26

億元，並創造大約 5 300 至 8 900 個額外就業機會。郵輪業帶來的經濟效益，是透過經濟模型估算得出，考慮因素包括預計船次數目和旅客數目，以及郵輪旅客及郵輪營運商的預計消費金額。審計署把船次數目、旅客數目和旅客人均消費金額的實際數字與預測採用的預計數字進行比較，發現：(a) 2016 年的實際船次數目為 191 船次，分別較低增長前景方案和高增長前景方案的預計數字低 5% 和 31.3%。旅遊事務署表示，2016 年在郵輪碼頭停泊的郵輪，平均載客量較經濟模型採用的載客量為高；(b) 2016 年的實際郵輪旅客數目為 677 031 人次，較低增長前景方案預計的郵輪旅客數目高出 25%，較高增長前景方案預計的旅客數目則低 33.5%；及 (c) 訪港郵輪旅客的人均消費金額，較經濟模型的假設消費金額為低 (第 2.7、2.8 及 2.10 至 2.12 段)。

4. **吸引郵輪來港** 為了發展香港成為區內主要的郵輪樞紐，旅遊事務署採取的策略之一，是吸引更多郵輪來港。郵輪碼頭在 2014 至 2016 年旺季 (即 1 月至 3 月及 10 月至 12 月) 的使用率分別為 18.1%、22.5% 和 38.3%。審計署留意到，郵輪碼頭的容量即使在旺季也足以應付更多郵輪。在 2015 年及 2016 年的旺季，兩個泊位同時有郵輪停泊的日數分別只有 5 日和 14 日 (第 2.17 至 2.19 段)。

監察碼頭營運商的表現

5. **郵輪碼頭的繁盛程度** 租約訂明，碼頭營運商須盡最大努力把附屬商業區全部租出或使用。審計署留意到，截至 2017 年 3 月 1 日，在 5 601 平方米附屬商業區中，2 695 平方米 (48.1%) 已租出及正在營業，其餘 2 906 平方米 (51.9%) 沒有營業。在這 2 906 平方米地方中，2 196 平方米 (39.2%) 已終止分租租約及正進行法律程序，355 平方米 (6.3%) 仍未租出，另有 355 平方米 (6.3%) 在 2017 年 1 月首次租出及正進行裝修。審計署在 3 個郵輪靠岸的日子 (即 2016 年 11 月 4 日、2016 年 12 月 6 日及 2017 年 1 月 17 日) 視察郵輪碼頭，發現附屬商業區的人流不多。旅遊事務署在 2014 年 11 月告知立法會，郵輪碼頭在沒有郵輪停泊的日子也會用作舉辦活動的場地，以善用碼頭設施和增加人流。由 2013 年 6 月郵輪碼頭啟用至 2016 年 12 月這段期間，共有 38 項非郵輪活動在郵輪碼頭舉行 (涉及 67 個活動日和 85 個場地搭建及拆卸日)。旅遊事務署有需要繼續敦促碼頭營運商宣傳郵輪碼頭可用作舉辦非郵輪活動的場地，以吸引更多人流前往郵輪碼頭 (第 3.6、3.7 及 3.11 至 3.13 段)。

6. **監察碼頭營運商的表現** 旅遊事務署透過租約訂明的服務承諾和表現評核指標來監察碼頭營運商的表現。租約訂明，碼頭營運商必須提交服務承諾供旅遊事務署批核，並在開始營運前 1 個月內公布經核准的服務承諾，以及在每個曆年結束後 2 個月內就服務承諾的履行情況按年擬備報告。審計署發現，服務承諾一直未經批核，而碼頭營運商到 2017 年 1 月才公布服務承諾。2013 年、2014 年及 2015 年的服務承諾履行情況年度報告，到 2016 年 12 月 30 日才提交。此外，審計署審查了現有的服務承諾，發現有可予改善之處。旅遊事務署可考慮擴大服務承諾的涵蓋範圍，使其包括郵輪旅客滿意程度、中轉港船次旅客的登船和登岸安排，以及行李處理程序。服務承諾應定期檢討，確保承諾的事項是具挑戰性的。自 2013 年以來，碼頭營運商的表現一直達到甚或超出所有承諾的服務水平。舉例來說，其中一項服務承諾是確保停靠港船次的登岸旅客在離開郵輪停泊區後 20 分鐘內到達行人道區域，但旅客在 2013 至 2015 年這段期間的實際所需時間僅為 4.5 分鐘。審計署又發現，碼頭營運商在舉辦市場諮詢論壇、提交營運及維修報告、提交附屬商業區書面報告和在網站發布資料這 4 方面，都未能履行租約的規定(第 3.16 至 3.18 及 3.20 至 3.22 段)。

行政事宜

7. **交通配套** 審計署發現，交通配套有可予改善之處。提供免費穿梭巴士接載旅客往返郵輪碼頭和九龍東港鐵站一帶的商場數目由 2013 年的 3 個減少至 2015 年的 2 個，其中 1 個位於鑽石山的商場長遠未必能夠繼續維持該項服務。由郵輪碼頭開出途經牛頭角港鐵站和觀塘的專營巴士不設行李存放設施，乘客亦不多。審計署在 2017 年 1 月 17 日到郵輪碼頭進行實地視察，發現當時雖然有大量郵輪旅客在輪候的士，而的士輪候區內也有很多的士在等候接載乘客，但 18 個的士乘客上落位只有 6 個開放讓旅客使用。旅遊事務署有需要檢討可否在繁忙時間開放更多乘客上落位。根據租約，碼頭營運商必須提交交通管理計劃，供政府批核。碼頭營運商曾向旅遊事務署表示，交通管理計劃會在第二個泊位啟用前更新。然而，碼頭營運商在 2017 年 2 月 27 日才把經更新的交通管理計劃提交旅遊事務署批核(第 4.3、4.4 及 4.6 段)。

8. **郵輪碼頭設施的使用情況** 碼頭大樓的外牆設有一幅用以展示信息和廣告的電視幕牆(面積 60 米乘 3.7 米)。自 2013 年郵輪碼頭啟用以來，該電視幕牆從未租出過，也沒有帶來任何收入。審計署先後在 2016 年 11 月 4 日和 2017 年 1 月 17 日進行實地視察，發現電視幕牆未能正常運作。郵輪碼頭預留了兩個機房(合共面積 1 100 平方米)供安裝岸電設施，但安裝工程在 2015 年 6 月

摘要

擱置。兩個機房由 2015 年起暫時讓營運基金使用。旅遊事務署有需要檢討如何能善用該兩個機房 (第 4.11 至 4.15 段)。

9. **監察設施管理服務承辦商的表現** 根據合約，旅遊事務署可與服務承辦商進行聯合實地巡查，以檢視承辦商提供服務的質素。審計署留意到，在首份合約生效期間，旅遊事務署沒有進行聯合實地巡查。在現行合約 2015 年 6 月生效後，首次聯合實地巡查在 2016 年 2 月進行。審計署審查了聯合實地巡查的記錄，發現巡查人員只查核服務承辦商員工的當值記錄，而並非服務的質素。此外，旅遊事務署沒有就實地巡查工作發出任何指引或巡查項目核對清單，確保聯合實地巡查能夠有效和貫徹地進行，以監察承辦商提供服務的質素 (第 4.22 段)。

10. **郵輪碼頭設施的維修保養** 旅遊事務署與營運基金簽訂為期 10 年的服務水平協議，由 2013 年 6 月 1 日起生效。根據協議，營運基金必須提交半年度表現報告，並把各個工程系統的實際表現與列明的指標互相比較。然而，在 2013 年 6 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日這 7 個半年期內，營運基金只提交了 5 份報告。在 2015 年 1 月至 2016 年 12 月期間，向建築署及營運基金呈報與滲漏／滲水有關的維修個案有 256 宗，佔維修個案總數的 22%。審計署分析了 83 宗由碼頭營運商在 2016 年呈報的滲漏／滲水個案，留意到這些個案共涉及 67 個位置。在該 67 個位置中，12 個曾出現超過一次滲漏／滲水情況，其中 3 個更出現超過兩次滲漏／滲水情況。審計署分析了 98 宗在 2015 年及 2016 年呈報的升降機／自動梯故障個案，留意到在合共 78 部升降機／自動梯中，21 部 (27%) 曾出現故障 (雖然很多個案是操作不當引起)。在該 78 部升降機／自動梯中，7 部 (9%) 曾出現超過 5 次故障。在上述期間，有 1 部曾出現 17 次故障 (第 4.25 至 4.27 及 4.29 至 4.31 段)。

11. **諮詢委員會會議的出席率** 諮詢委員會就加強發展香港成為區內郵輪樞紐的措施向政府提供意見。審計署審查了 12 名現任諮詢委員會委員在其任期內的會議出席記錄 (截至 2017 年 2 月)，發現部分委員的出席率偏低，其中 3 名委員的平均出席率不足五成。審計署又留意到，出席率最低的 2 名委員雖然在其過往的任期內出席率偏低，卻兩度再獲委任 (第 4.36 至 4.38 段)。

12. **策略規劃** 制訂有系統的策略規劃程序，有助收集郵輪業和旅遊業主要持份者的意見和爭取他們的支持。旅遊事務署不時就郵輪業的情況和發展香港

摘要

成為區內主要郵輪樞紐的可行策略方針進行分析。由旅遊事務署擬備一份策略計劃文件，涵蓋所有策略規劃元素，有其可取之處(第 4.43 及 4.44 段)。

審計署的建議

13. 審計署的建議載於本報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議旅遊事務專員應：

發展香港成為區內主要的郵輪樞紐

- (a) 在郵輪碼頭累積足夠運作經驗後立即進行中期評估，研究郵輪業在實現預期經濟效益方面取得的進展和到 2023 年在實現預期效益方面的前景(第 2.15(a) 段)；
- (b) 採取進一步措施吸引更多郵輪到郵輪碼頭停泊(第 2.20(a) 段)；

監察碼頭營運商的表現

- (c) 敦促碼頭營運商繼續努力把郵輪碼頭附屬商業區中尚未出租的地方租出(第 3.14(a) 段)；
- (d) 繼續敦促碼頭營運商宣傳郵輪碼頭可用作舉辦非郵輪活動的場地(第 3.14(d) 段)；
- (e) 確保有關碼頭營運商表現的服務承諾經旅遊事務署核准(第 3.23(a) 段)；
- (f) 確保碼頭營運商履行租約訂明的所有規定(第 3.23(b) 段)；
- (g) 確保擬備的服務承諾全面涵蓋郵輪碼頭所有主要營運和管理範疇，以助監察碼頭營運商的表現(第 3.23(c) 段)；
- (h) 定期檢討有關碼頭營運商表現的服務承諾，確保承諾的事項是有意義、具挑戰性而又可實現的(第 3.23(d) 段)；

摘要

行政事宜

- (i) 聯同碼頭營運商繼續審慎檢討整體交通安排，以確保為旅客提供方便快捷的交通運輸服務 (第 4.8(g) 段)；
- (j) 確保交通管理計劃由碼頭營運商定期更新，並獲旅遊事務署核准 (第 4.8(f) 段)；
- (k) 敦促碼頭營運商盡力租出電視幕牆 (第 4.16(a) 段)；
- (l) 定期監察電視幕牆是否運作正常，並確保電視幕牆的維修工作盡快進行 (第 4.16(c) 段)；
- (m) 檢討目前讓營運基金暫時使用兩個空置的岸電設施機房是否善用機房的安排 (第 4.16(d) 段)；
- (n) 確保進行聯合實地巡查的方式能有效監察承辦商提供服務的質素 (第 4.23(c) 段)；
- (o) 確保營運基金按照指定期限提交半年度表現報告，並在報告中提供有關實際表現的資料 (第 4.32(a) 段)；
- (p) 聯同建築署採取有效措施，處理滲漏／滲水問題 (第 4.32(b) 段)；
- (q) 聯同營運基金採取有效措施，處理升降機／自動梯出現故障的問題 (第 4.32(d) 段)；
- (r) 採取措施改善有低出席記錄的諮詢委員會委員的出席率，並在日後考慮再度委任成員時，充分考慮他們的出席記錄 (第 4.40 段)；
- (s) 制訂一個涵蓋策略目標、策略方針和策略行動等元素的策略計劃 (第 4.45(b) 段)；及
- (t) 定期檢討和更新策略計劃，以顧及郵輪業的變化 (第 4.45(c) 段)。

政府的回應

14. 政府同意審計署的建議。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

背景

1.2 在香港發展新郵輪碼頭設施的建議始於 1999 年，旅遊事務署和香港旅遊發展局（旅發局）在二零零零年代委託顧問進行的研究發現：

- (a) 郵輪業是世界旅遊及消閒事業增長最快的環節之一；
- (b) 香港擁有世界級的基建和旅遊設施，具備發展成為區內郵輪樞紐的優越條件；及
- (c) 海運碼頭的泊位設施不足以應付不斷增加的需求（特別是在旺季），排水量 5 萬噸以上的郵輪由於體積龐大，根本不能在該碼頭停泊。

研究結論指出，香港需要在 2009 至 2015 年間增加一個泊位，並在 2015 年以後再增設一至兩個，才可持續發展成為區內的郵輪樞紐。

1.3 2006 年 10 月，政府告知立法會：

- (a) 政府會致力發展香港成為區內的郵輪樞紐；
- (b) 政府會以公開土地招標方式在啟德發展區機場跑道舊址南端一幅面積 7.6 公頃土地上發展新郵輪碼頭；
- (c) 新郵輪碼頭設施有助香港把握亞太區郵輪業增長帶來的機遇，對香港持續發展成為區內的郵輪樞紐，至關重要；及
- (d) 政府委託顧問進行的研究指出，在新郵輪碼頭設施啟用後，配合適當的市場推廣策略，視乎不同的增長前景方案，估計郵輪業到 2020 年可帶來的經濟效益為每年 14 億元至 22 億元，並創造大約 6 900 至 10 900 個額外就業機會。

1.4 2007 年 11 月，政府就新郵輪碼頭發展項目進行公開土地招標，並在招標文件中要求中標者自資進行地盤平整，並設計、建造和營運新郵輪碼頭的泊

引言

位、附屬設施和附屬商業區。由於當時收到的標書無一符合所有招標要求，政府遂取消了該次招標。

1.5 考慮到要求中標者自資進行地盤平整工程和興建政府設施及園景平台，會削弱發展項目的商業可行性，因此政府在 2008 年 9 月決定出資設計和建造新郵輪碼頭，並在工程完成後把新碼頭租予碼頭營運商。

1.6 2009 年 11 月，立法會財務委員會(財委會)批准進行一項地盤平整工程，以便在啟德興建新郵輪碼頭，估計所需費用為 23.04 億元。財委會又在 2010 年 4 月批准興建郵輪碼頭大樓及附屬設施，估計所需費用為 58.52 億元。2012 年 10 月，新郵輪碼頭正式命名為啟德郵輪碼頭(郵輪碼頭——見照片一)。碼頭大樓和首個泊位在 2013 年 6 月開始運作，第二個泊位在 2014 年 9 月投入服務。為了令兩個泊位可供兩艘全世界最大的郵輪同時停泊，政府在 2015 年 3 月為第二個泊位再進行挖掘工程，工程在 2015 年 12 月完成。截至 2017 年 2 月 28 日，郵輪碼頭發展項目的實際開支總額為 66.13 億元(見表一)，2015–16 年度的實際經常開支約為 1.3 億元。

照片一

郵輪碼頭



資料來源：旅遊事務署的記錄

表一

郵輪碼頭的發展和建造費用
(2017 年 2 月 28 日)

工程項目	財委會 批准日期	核准開支 (百萬元)	實際開支 (百萬元)
地盤平整	2009 年 11 月 20 日	2,304	1,360
郵輪碼頭大樓及 附屬設施	2010 年 4 月 30 日	5,852	5,253
總計		8,156	6,613

資料來源：旅遊事務署的記錄

附註：截至 2017 年 2 月 28 日，由於有申索個案及工程變更定單的費用尚未支付，地盤平整工程和郵輪碼頭大樓及附屬設施工程的帳目仍未結算。

郵輪碼頭設施

1.7 郵輪碼頭總樓面面積為 188 952 平方米，設施包括：

碼頭營運商管理的設施 (120 402 平方米)

- (a) **碼頭前沿區 (28 263 平方米)** 碼頭前沿區 (見照片二) 是泊位設施一部分，用以方便郵輪旅客登船和登岸、起卸郵輪補給品和物資，以及提供其他支援服務。前沿區的設施包括旅客登船橋、前沿照明系統、岸上食水供應和岸上污水收集系統，以及兩個預留作安裝岸電設施的機房；

照片二

碼頭前沿區



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

- (b) **碼頭運作區 (30 685 平方米)** 碼頭運作區 (見照片三) 提供安檢、行李處理、票務、旅客登記、旅客候船處和旅客輪候的地方，以及客運廊等支援設施；

照片三

碼頭運作區的旅客候船處



資料來源：旅遊事務署的記錄

- (c) **附屬商業區 (5 601 平方米)** 附屬商業區 (見照片四) 的設施包括零售商店、貨幣兌換店、旅發局的旅客諮詢中心、中式酒樓及其他食肆；

照片四

附屬商業區內的一家食肆



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

- (d) **附屬辦公室地方 (843 平方米)** 附屬辦公室地方 (見照片五) 用作郵輪碼頭運作的附屬辦公室、保安運作中心、保養辦事處、碼頭裝卸工辦公室及器材室；

照片五

附屬辦公室地方的碼頭營運商辦公室



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

- (e) **運輸區 (50 215 平方米)** 運輸區 (見照片六) 設有行車道、疏導人流的地方和輪候處，以及供各類車輛使用的上落客貨區；

照片六

運輸區的的士乘客候車處

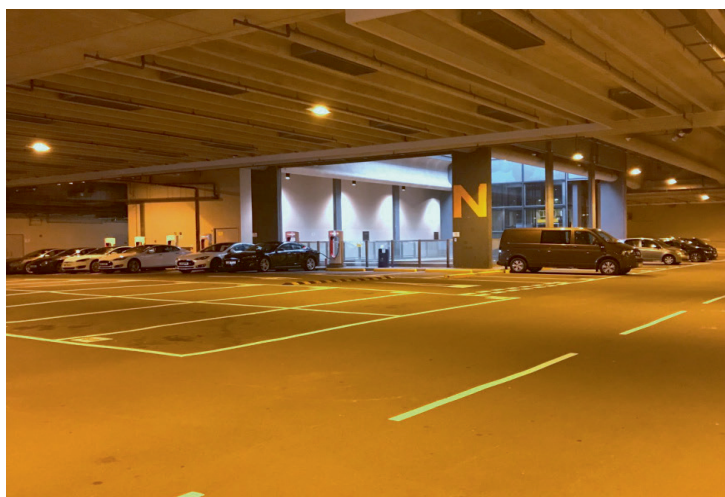


資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

- (f) **泊車區 (4 795 平方米)** 泊車區設有 132 個車位和 11 個貨物起卸處 (見照片七)；

照片七

泊車區的車位



資料來源：旅遊事務署的記錄

政府管理的設施 (68 550 平方米)

- (g) 公眾地方 (36 570 平方米) 公眾地方主要包括公共空間和疏導人流的地方 (例如平台花園 (見照片八)、公眾柱廊等)；

照片八

公眾地方



資料來源：旅遊事務署的記錄

- (h) **政府辦公室 (8 980 平方米)** 政府辦公室包括配合郵輪碼頭運作的海關、出入境、衛生檢疫及警方設施 (見照片九)，以及入境事務處、香港海關、香港警務處、衛生署、海事處和康樂及文化事務署 (康文署) 的辦事處；及

照片九

衛生署進行體溫檢查的地方



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

- (i) **郵輪碼頭公園 (23 000 平方米)** 郵輪碼頭公園 (見照片十) 位於碼頭大樓的天台。郵輪碼頭公園由康文署管理，設有多項休憩設施，包括中央草坪、觀景平台、水景花園及噴泉廣場。

照片十

郵輪碼頭公園



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

郵輪碼頭的營運和管理

1.8 政府原本計劃以設計、建造及營運的模式發展郵輪碼頭。按照這個模式，中標者會設計、建造及營運新郵輪碼頭，為期 50 年。然而，考慮到這個模式會削弱發展項目的商業可行性，政府於是在 2008 年 9 月決定出資設計和建造新郵輪碼頭，並在工程完成後把新碼頭租予碼頭營運商（見第 1.4 及 1.5 段）。

1.9 2012 年 3 月，政府以公開招標方式把為期 10 年的郵輪碼頭租約（租約）批給一個碼頭營運商。郵輪碼頭約七成的地方（註 1）已租予碼頭營運商，讓其由 2013 年 6 月起開始營運和管理，為期 10 年。根據租約，政府有權在租約期屆滿後續期 5 年，視乎營運商的表現能否達到政府滿意的水平。如碼頭營運商違反合約或不履行租約的規定，政府有權終止租約。碼頭營運商須就 10 年營運安排向政府繳付為數 1,300 萬元的固定租金，以及相當於營運商每年總收入 7.3% 至 34% 不等的浮動租金（見附錄 A）。在 2014 年 6 月至 2015 年 5 月和 2015 年 6 月至 2016 年 5 月這兩段期間，政府從碼頭營運商所得的租金總收入分別為 460 萬元和 960 萬元。政府以多種方式監察碼頭營運商的表現，其中包括服

註 1：租予碼頭營運商的地方合共 120 402 平方米（見第 1.7(a) 至 (f) 段），佔郵輪碼頭總面積大約七成，當中不包括由康文署管理的郵輪碼頭公園（面積 165 952 平方米（即 188 952 平方米減 23 000 平方米））。

務承諾。此外，又成立管理委員會監察營運商的表現，管理委員會的成員來自政府（註 2）和碼頭營運商的代表。

1.10 郵輪碼頭其餘三成的地方（見第 1.7(g) 及 (h) 段）涵蓋沒有租予碼頭營運商的公眾地方和政府辦公室。這些公眾地方（見第 1.7(g) 段）和政府辦公室（見第 1.7(h) 段）的設施管理工作交由外判服務承辦商負責。郵輪碼頭各個部分的某些機電系統和設備的操作和維修保養則由機電工程營運基金（營運基金）提供，郵輪碼頭公園（見第 1.7(i) 段）屬康文署的管轄範圍。

旅遊事務署

1.11 旅遊事務署在 1999 年 5 月成立，隸屬商務及經濟發展局轄下的工商及旅遊科，商務及經濟發展局常任秘書長（工商及旅遊）是該署運作開支的管制人員。旅遊事務署由旅遊事務專員掌管，負責制訂政府的旅遊發展政策和策略，並統籌與業界的聯繫，加強協調推動旅遊業的發展。旅遊事務署的郵輪專責小組（註 3）由一名旅遊事務助理專員掌管，負責監察郵輪碼頭的運作情況，並與郵輪業諮詢委員會（諮詢委員會——見第 1.12 段）緊密合作，把香港發展為區內主要的郵輪樞紐。旅遊事務署郵輪專責小組截至 2016 年 12 月 31 日的組織圖載於附錄 B。

諮詢委員會

1.12 諮詢委員會在 2008 年 1 月成立，負責就加強發展香港成為區內郵輪樞紐的措施向政府提供意見，成員由商務及經濟發展局局長委任。在 2016–18 年度，諮詢委員會的成員包括擔任主席的旅遊事務專員和 12 名來自郵輪市場、旅遊業業界和旅發局的代表。委員會優先討論的課題包括：

- (a) 發展香港和區內郵輪旅遊；
- (b) 促進香港與亞洲及內地毗鄰沿海港口的合作，共同發展郵輪航線；

註 2：政府的代表來自旅遊事務署、香港海關、衛生署、香港警務處、入境事務處、海事處、康文署、運輸署、建築署、土木工程拓展署及機電工程署。

註 3：截至 2016 年 12 月 31 日，旅遊事務署轄下的郵輪專責小組的職員編制共有 11 名職員（包括 9 個公務員職位和 2 個非公務員合約職位）。在 2015–16 年度，旅遊事務署與郵輪碼頭有關的經常開支為 7,100 萬元（包括碼頭機電設施的維修保養費用、公眾地方的物業管理服務費用、公用事業收費及員工開支）。

- (c) 推動市場對郵輪旅遊的需求和拓展香港的郵輪客源市場；及
- (d) 加強人力資源供應以應付郵輪市場的需求。

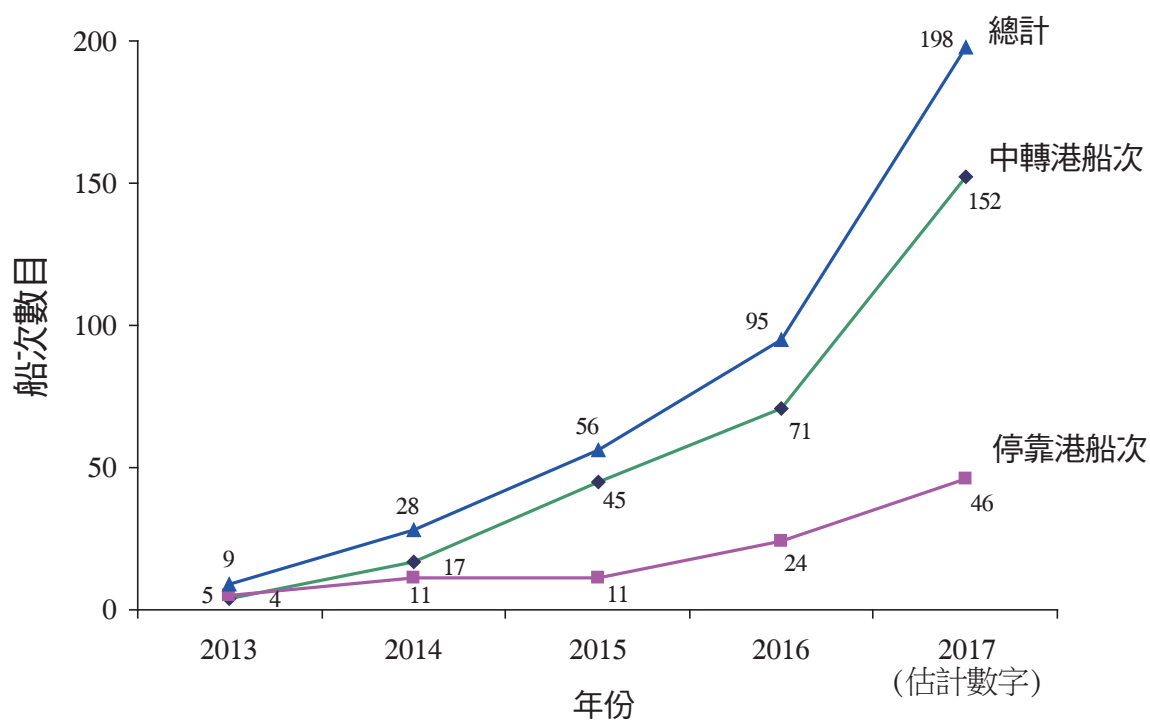
郵輪碼頭的使用情況

1.13 圖一和圖二分別顯示由 2013 年 6 月郵輪碼頭開始運作至 2016 年 12 月這段期間的船次數目(註 4)和旅客數目。郵輪碼頭在 2014 年首個完整運作年度共錄得 28 船次，涉及 48 個運作日和旅客 130 608 人次。在 2016 年，郵輪碼頭的船次數目上升至 95 船次，涉及 105 個運作日和旅客 424 868 人次。根據最新的泊位預訂情況(截至 2017 年 2 月 8 日)，預計郵輪碼頭在 2017 年會有 198 船次(較 2016 年增加 108%)，涉及 158 個運作日(較 2016 年增加 50%)。

註 4：船次數目是中轉港船次和停靠港船次的總和。中轉港是郵輪啟航及／或歸航的港口，若郵輪航程以香港為啟航及歸航的地點，中轉港船次即等同以香港為母港的船次。停靠港是郵輪航程其中一個中途停泊港，郵輪在停靠港停泊的時間由數小時到數日不等。

圖一

郵輪碼頭的船次數目
(2013 至 2017 年)



資料來源：旅遊事務署的記錄

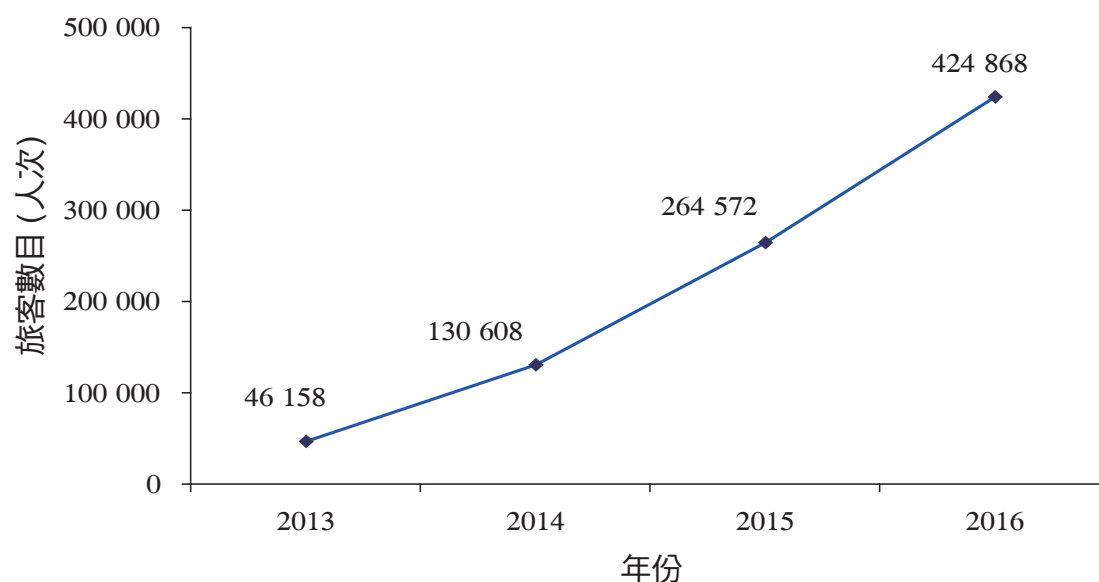
附註：1. 郵輪碼頭在 2013 年 6 月開始運作。

2. 2017 年的船次數目是根據截至 2017 年 2 月 8 日的泊位預訂情況得出。

3. 在 2013 至 2016 年這段期間，香港每年的船次總數（包括在尖沙咀的另一個郵輪碼頭）分別為 89、140、142 及 191 船次。未能提供 2017 年的估計數字。

圖二

郵輪碼頭的旅客數目
(2013 至 2016 年)



資料來源：旅遊事務署的記錄

附註：1. 郵輪碼頭在 2013 年 6 月開始運作。

2. 在 2013 至 2016 年這段期間，香港每年的旅客總數（包括在尖沙咀的另一個郵輪碼頭）分別為 191 062、366 981、452 768 及 677 031 人次。

審查工作

1.14 2016 年 10 月，審計署就郵輪碼頭展開審查，主要集中於以下範疇：

- (a) 發展香港成為區內主要的郵輪樞紐（第 2 部分）；
- (b) 監察碼頭營運商的表現（第 3 部分）；及
- (c) 行政事宜（第 4 部分）。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並已就有關事宜提出多項建議。

引言

鳴謝

1.15 在審查期間，旅遊事務署人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：發展香港成為區內主要的郵輪樞紐

2.1 本部分探討發展香港成為區內主要的郵輪樞紐的進展，集中研究下列範疇：

- (a) 實現郵輪業帶來的預期經濟效益 (第 2.7 至 2.16 段)；及
- (b) 吸引郵輪來港 (第 2.17 至 2.21 段)。

郵輪業正在急促變化

2.2 **郵輪業在亞洲發展迅速** 根據某國際郵輪商會在 2014 年及 2016 年發表的研究結果：

- (a) 亞洲地區的郵輪載客量由 2014 年的 181 萬人上升至 2016 年的 323 萬人，增幅為 78%；
- (b) 亞洲地區的郵輪船次數目由 2014 年的 3 814 船次上升至 2016 年的 5 570 船次，增幅為 46%；及
- (c) 香港受惠於郵輪市場的增長，來港郵輪船次數目由 2014 年的 140 船次上升至 2016 年的 191 船次，增幅為 36%；而香港的郵輪旅客數目也由 2014 年的 366 981 人次上升至 2015 年的 452 768 人次，增幅為 23% (見表二和表三)。

表二

香港和亞洲鄰近主要港口的船次數目
(2014 及 2016 年)

港口	2014 年 (船次)	2016 年 (船次)	增幅 (%)
濟州	218	460	111.0%
上海寶山	254	437	72.0%
香港	140	191	36.4%
基隆	147	199	35.4%
新加坡	335	391	16.7%

資料來源：國際郵輪協會 (Cruise Lines International Association) 分別於 2014 及 2016 年出版的《亞洲郵輪業發展趨勢報告》(Asia Cruise Trends Report) 及旅遊事務署的記錄

表三

香港和亞洲鄰近主要港口的郵輪旅客數目
(2014 及 2015 年)

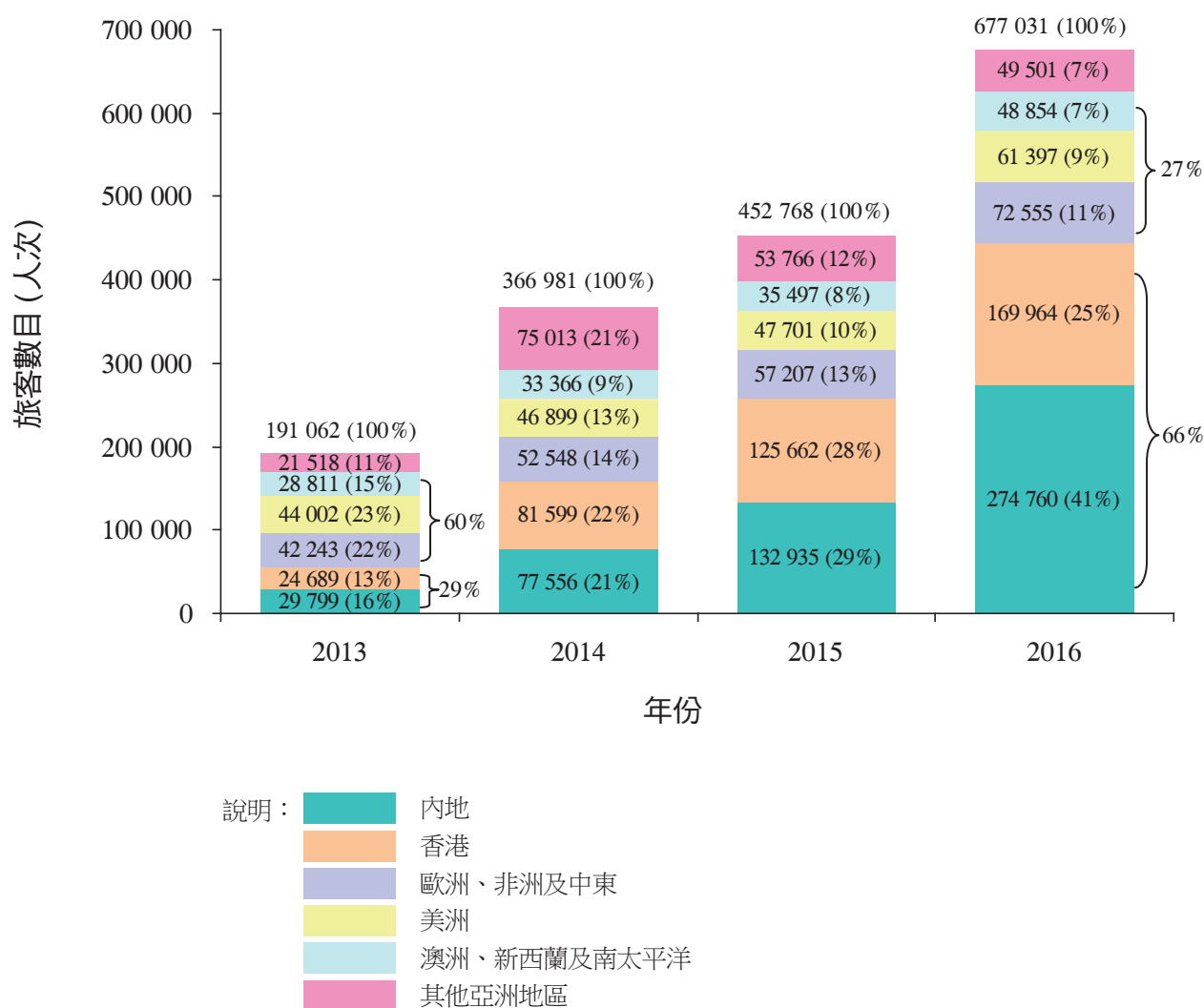
港口	2014 年 (人次)	2015 年 (人次)	增幅 (%)
上海寶山	1 110 000	1 500 000	35.1%
基隆	448 839	558 080	24.3%
香港	366 981	452 768	23.4%
新加坡	890 000	1 017 048	14.3%
濟州	590 400	622 068	5.4%

資料來源：郵輪業新聞雜誌 (Cruise Industry News) 2016-17 年度年報及旅遊事務署的記錄

附註：未能提供香港以外其他港口在 2016 年的郵輪旅客數目。香港在 2016 年的郵輪旅客有 677 031 人次，較 2015 年的郵輪旅客數目增加 50%。

2.3 **客源組合的轉變** 審計署留意到，自 2013 年郵輪碼頭啟用以來，香港的郵輪旅客總數由 2013 年的 191 062 人次上升至 2016 年的 677 031 人次，增幅為 254%，而且來港旅客的客源組合也出現很大變化。以 2013 年的郵輪旅客為例，來自內地和香港的佔 29%。在 2016 年，這個旅客類別的比率上升至 66% (見圖三)。同期來自歐洲、非洲、中東、美洲、澳洲、新西蘭及南太平洋的郵輪旅客比率由 60% 下降至 27%，儘管這個旅客類別的總數由 2013 年的 115 056 人次上升至 2016 年的 182 806 人次。

圖三

按客源組合分析的香港郵輪旅客數目
(2013 至 2016 年)

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

發展香港成為區內主要的郵輪樞紐

2.4 **中轉港／停靠港因素** 立法會資料研究組在 2015 年進行研究，結果顯示：

- (a) 行走香港與台灣的來回航線似乎較多以香港為中轉港，由香港前往越南、泰國和新加坡的郵輪航線似乎也較多以香港為中轉港；
- (b) 來回行走東南亞和東北亞地區的遠程郵輪航線，途經多個觀光點，香港位處航線中，似乎只能作為郵輪旅客遊覽的停靠港之一；及
- (c) 發展完善的中轉港應具備專用的基礎及配套設施，並可便捷直達國際機場。停靠港則須設有方便旅客使用的陸路交通配套設施。

把香港定位為中轉港還是停靠港，不但對郵輪碼頭配套及支援設施的未來發展至關重要，對制訂策略發展香港成為區內主要郵輪樞紐的工作也有深遠影響。審計署分析了郵輪碼頭在 2014 至 2017 年期間的船次數目（見表四），留意到當中大部分為中轉港船次。郵輪碼頭在 2016 年的船次數目，中轉港船次佔 75%，停靠港船次佔 25%。

表四

郵輪碼頭的船次分析
(2014 至 2017 年)

船次類別	2014 年 (船次)	2015 年 (船次)	2016 年 (船次)	2017 年 (估計船次)
中轉港	17 (61%)	45 (80%)	71 (75%)	152 (77%)
停靠港	11 (39%)	11 (20%)	24 (25%)	46 (23%)
總計	28 (100%)	56 (100%)	95 (100%)	198 (100%)

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

2.5 **鄰近港口新郵輪碼頭設施的發展** 鄰近港口的郵輪碼頭設施最近都有一些新發展，特別是深圳蛇口港的郵輪碼頭已在 2016 年 11 月開始運作，擴建中的廣州南沙港正興建兩個新泊位，預計工程會在 2019 年完成。雖然這些鄰近港口與本港的碼頭設施互相競爭，但它們或會有助郵輪業開拓新航線，因而吸引更多郵輪旅客來港。

2.6 **近期的推廣工作** 審計署留意到，政府和旅發局已作出多方面努力，推廣本港郵輪業，例如：

- (a) 2014 年，旅發局在政府撥款資助下與台灣旅遊當局成立亞洲郵輪專案，推動區內港口合作；及
- (b) 2015 年，為了令郵輪業的客源市場多元化，政府在《2016–17 年度財政預算案》中向旅發局撥款 1,000 萬元，以開展飛航郵輪計劃。為進一步支援郵輪業的發展，政府在 2017 年再向旅發局撥款 1,600 萬元推行一系列措施，包括延續飛航郵輪計劃、推出新措施在華南地區開拓客源市場，以及鼓勵開發岸上觀光項目。

實現郵輪業帶來的預期經濟效益

2.7 立法會經濟發展事務委員會在 2008 年 10 月開會討論政府計劃出資在啟德設計和建造新郵輪碼頭的事宜。會上，委員查詢郵輪業帶來經濟效益的有關詳情。政府在 2008 年 11 月回覆事務委員會時表示，郵輪業在 2013 年可帶來的經濟效益為每年 8.59 億元至 11 億元，在 2016 年則為每年 15 億元至 25 億元。政府在 2009 年 11 月和 2010 年 4 月就郵輪碼頭發展計劃提出撥款申請時告知財委會，在新郵輪碼頭設施啟用後，配合適當的市場推廣策略，視乎不同的增長前景方案，郵輪業到 2023 年可帶來的經濟效益為每年 15 億元至 26 億元，並創造大約 5 300 至 8 900 個額外就業機會。

2.8 旅遊事務署表示，郵輪業在不同增長前景方案下帶來的經濟效益，是透過經濟模型估算得出，考慮因素包括：

- (a) 預計船次數目和旅客數目；及
- (b) 郵輪旅客及郵輪營運商的預計消費金額及這些消費金額的倍數作用（註 5）。

表五載列郵輪業帶來的預計經濟效益和相關假設。

註 5：倍數作用指增加消費金額或會令國民收入和消費增加，而增加之數高於當初消費金額的經濟效應。舉例來說，一名遊客在某酒店的消費金額，不但直接在該酒店創造就業機會，也間接在其他經濟層面創造就業機會。在這情況下產生的總經濟效益（按為經濟帶來的增值額計算），或會高於該名遊客的消費金額最初帶來的增值額。

表五

郵輪業帶來的預計經濟效益和相關假設
(2013、2016 及 2023 年)

年份	旅客人均 消費金額 (元)	低增長前景方案			高增長前景方案		
		船次 數目	旅客數目 (人次)	經濟 效益 (百萬元)	船次 數目	旅客數目 (人次)	經濟 效益 (百萬元)
2013	1,712 至 20,155 (註)	162	387 800	859	175	522 480	1,094
2016		201	541 702	1,462	278	1 018 630	2,537
2023		181	564 102	1,517	258	1 041 031	2,562

資料來源：旅遊事務署的記錄

註：消費金額範圍指不同類別旅客的平均消費金額。平均消費金額最高的是中轉港船次的國際旅客(金額為 20,155 元，當中包括郵輪套票費用 7,860 元)，而平均消費金額最低的是停靠港船次的國際旅客(金額為 1,712 元，不包括任何郵輪套票費用，因為郵輪套票並非在香港購買)。

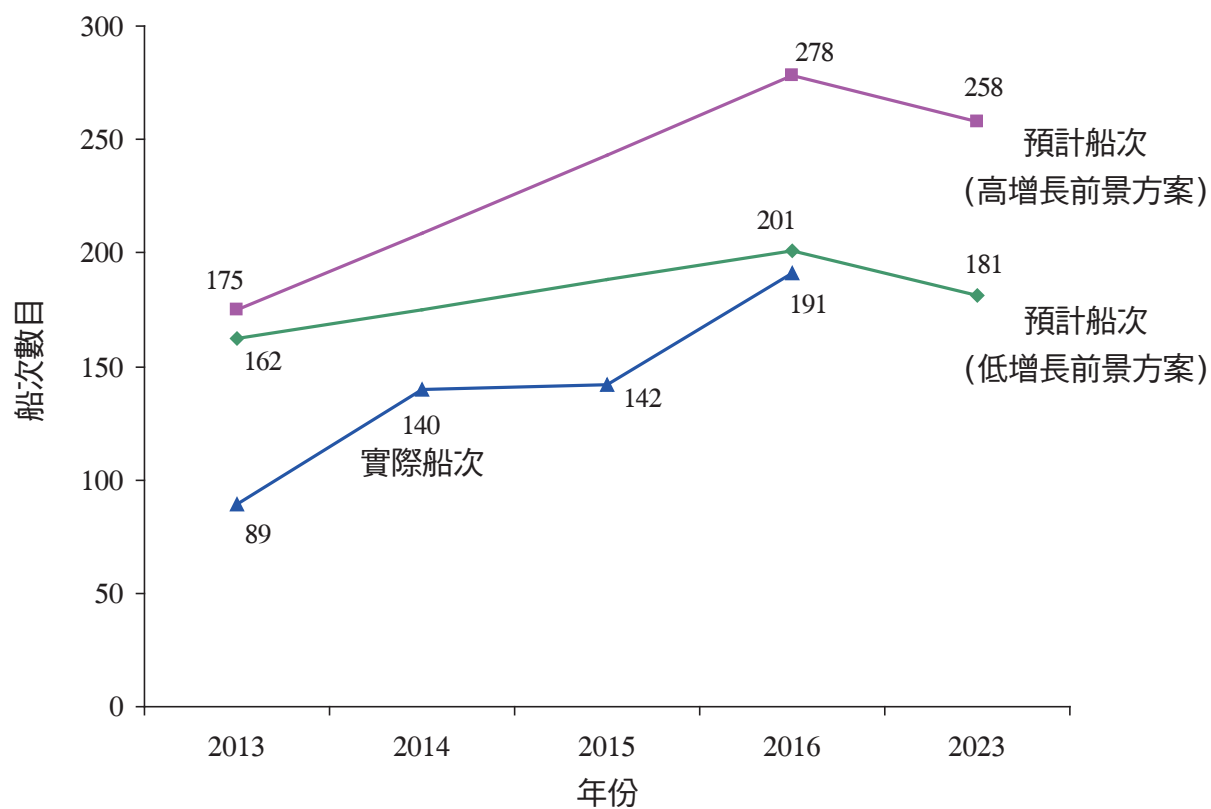
有需要監察預期經濟效益

2.9 為支持郵輪碼頭發展計劃的撥款申請，政府告知財委會，興建郵輪碼頭對發展香港成為區內主要的郵輪樞紐和把握郵輪業帶來的經濟效益，至關重要。審計署留意到，政府一直監察經濟模型中多個主要參數(即船次數目、旅客數目和旅客消費金額)，並不時向立法會匯報。旅遊事務署至今仍未評估郵輪業在實現預期經濟效益方面取得的進展和日後在實現預期效益方面的前景。要進行評估就須取得有關旅客消費金額及其倍數作用的資料。

2.10 為確定郵輪業在實現預期經濟效益方面取得的進展，審計署把船次數目和旅客數目的實際數字與顧問為進行預測而採用的預計數字進行比較(見第 2.8 段表五)。結果見圖四和圖五。

圖四

預計和實際來港船次數目
(2013 至 2023 年)

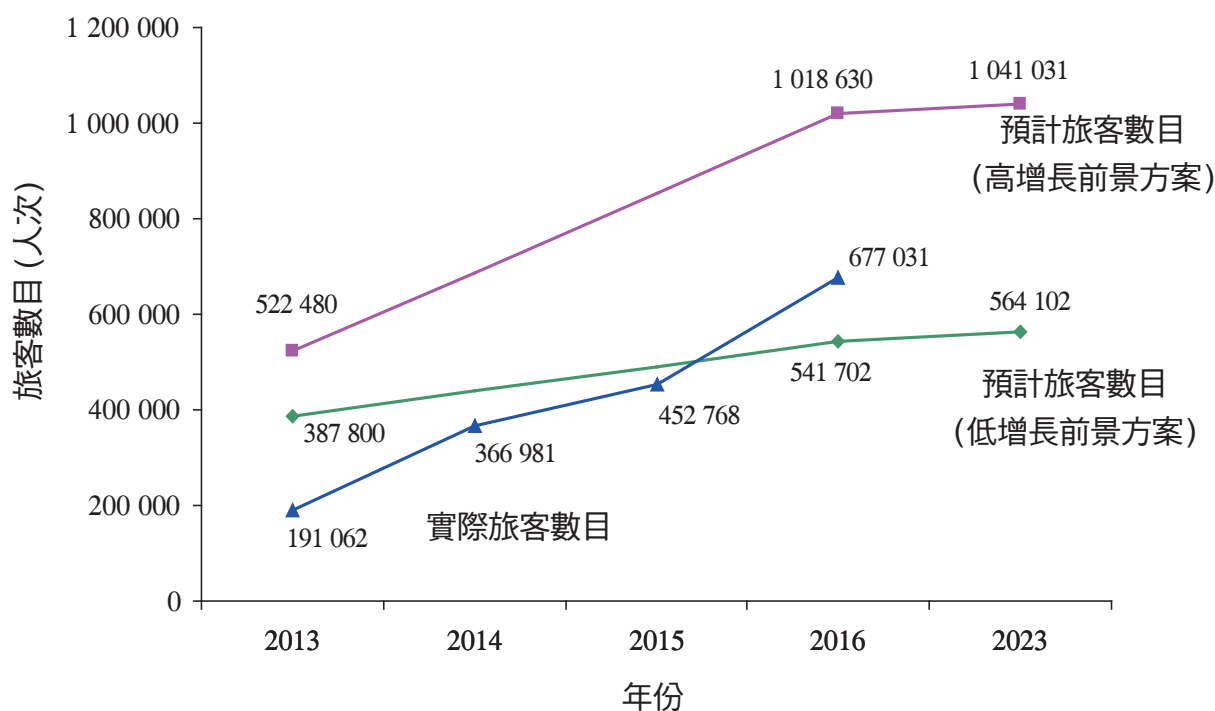


資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

附註：郵輪碼頭在 2013 年 6 月開始運作。

圖五

香港的預計和實際旅客數目
(2013 至 2023 年)



資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

附註：郵輪碼頭在 2013 年 6 月開始運作。

2.11 圖四和圖五顯示：

- (a) 實際船次數目有上升趨勢。然而，2016 年的船次數目為 191 船次，分別較低增長前景方案和高增長前景方案的預計數字低 5% 和 31.3%。旅遊事務署表示，2016 年在郵輪碼頭停泊的郵輪，平均載客量較經濟模型採用的載客量為高；及
- (b) 實際旅客數目有上升趨勢。2016 年的實際旅客數目為 677 031 人次，屬預計範圍之內。這個旅客數目較低增長前景方案預計的 541 702 人次多 135 329 人次 (25%)，較高增長前景方案預計的 1 018 630 人次則少 341 599 人次 (33.5%)。

2.12 政府用以估算預期經濟效益的經濟模型假設不同類別旅客的平均消費金額 (不包括購買郵輪套票的費用) 介乎 1,712 元至 12,295 元 (20,155 元 - 7,860 元

=12,295 元)(見第 2.8 段表五註) 不等。審計署審查了旅遊事務署的記錄，發現訪港郵輪旅客的人均消費金額，較經濟模型的假設消費金額為低。以香港為中轉港的郵輪，旅客人均消費金額由 2013 年的 4,699 元下降至 2015 年的 2,950 元，減幅為 37%。以香港為停靠港的郵輪，旅客人均消費金額則輕微上升 3%(見表六)。

表六

郵輪旅客人均消費金額與經濟模型相關假設的比較
(2013 至 2015 年)

船次類別	經濟模型假設 的郵輪旅客人 均消費金額 (a) (元)	郵輪旅客平均消費金額			
		2013 年 (b) (元)	2014 年 (c) (元)	2015 年 (d) (元)	2013 至 2015 年的增 幅 (+) / 減幅 (-) (e)=(d)-(b) (元)
中轉港	6,985 至 12,295	4,699	3,480	2,950	-1,749 (-37%)
停靠港	1,712	1,545	1,312	1,597	+52 (+3%)

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

附註：旅遊事務署表示，旅客支付的郵輪套票費用沒有計入本表所列消費金額之內。

2.13 旅遊事務署在 2017 年 3 月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 本港郵輪業的經濟模型採用 4 個主要參數，而旅遊事務署根據其中 3 個 (即船次數目、旅客數目和旅客消費金額) 密切監察郵輪業到 2023 年在實現預期經濟效益方面取得的進展，並不時向立法會匯報有關船次數目和旅客數目的資料；
- (b) 第四個主要參數 (即經濟倍數) 有大約兩年的滯後時間，因為當中涉及政府統計處收集和整理數據，以及政府經濟顧問根據有關數據作進一步估算的工作。最新可供使用的倍數只能計算至 2014 年。因此，在數據欠齊全的情況下，旅遊事務署無法利用該經濟模型評估郵輪業按貨幣計算到 2023 年在實現預計經濟效益方面取得的進展；

- (c) 郵輪碼頭在 2013 年年中開幕，而郵輪業的一貫做法，是在郵輪碼頭實際啟用後才調配大型郵輪，因為郵輪公司在作出有關安排前，必須確定碼頭在運作上已準備就緒。此外，業界籌備大型郵輪調配計劃，一般需時兩年，因此郵輪碼頭到 2015 年(即在 2013 年年中啟用後兩年)才開始有大型郵輪調配。在這情況下，鑑於郵輪碼頭投入全面運作的時間尚短(不足兩年)，在這時候評估整個郵輪旅遊業在郵輪碼頭啟用初期(即由 2015 年年中至今)帶來的經濟效益，所得結果將難以充分反映實際情況；及
- (d) 郵輪碼頭是個較新的碼頭(第一和第二個泊位分別在 2013 年 6 月和 2014 年 9 月啟用)，旅遊事務署計劃待碼頭累積足夠運作經驗後，會在適當時間(約於 2018 年)進行中期評估，以探討香港整個郵輪業到 2023 年在實現預期經濟效益方面將會取得的進展。在評估過程中，旅遊事務署會參考 2013 及 2016 年的預計船次數目和旅客數目。

2.14 審計署認為，隨着郵輪碼頭於 2013 年啟用，旅遊事務署對其運作表現的理解有所加深，因此該署有需要評估郵輪業界在實現預期經濟效益方面是否取得良好進展和在實現預期效益方面的前景。

審計署的建議

2.15 審計署**建議**旅遊事務專員應：

- (a) 在郵輪碼頭累積足夠運作經驗後立即進行中期評估，研究郵輪業在實現預期經濟效益方面取得的進展和到 2023 年在實現預期效益方面的前景；及
- (b) 在完成經濟效益中期評估後向立法會提交評估結果。

政府的回應

2.16 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示旅遊事務署一直密切監察香港的船次數目、旅客數目和旅客消費金額。旅遊事務署留意到，香港在 2016 年的郵輪旅客總數為 677 031 人次，已達到 2023 年的預計範圍。旅遊事務署會繼

續不時向立法會提交有關郵輪業表現的主要參數。中期評估一俟完成，便會把結果提交立法會。

吸引郵輪來港

有需要吸引更多郵輪到郵輪碼頭停泊

2.17 為了發展香港成為區內主要的郵輪樞紐，旅遊事務署採取的策略之一，是吸引更多郵輪來港。

2.18 旅遊事務署表示：

- (a) 不少國際主要郵輪樞紐都設有多個泊位，例如佛羅里達州的大沼澤地有 9 個，上海、佛羅里達州的邁阿密和聖彼德堡各有 7 個，紐約有 6 個，修咸頓有 5 個。港口多設泊位，是為了提升處理量，應付旺季的需求。在旺季期間，部分泊位會全面投入服務。這個情況到了淡季便不會出現，部分泊位或會被閒置；及
- (b) 郵輪碼頭在 2014 至 2016 年旺季(即 1 月至 3 月及 10 月至 12 月)的使用率(即其中一個或全部兩個泊位有郵輪停泊的百分比)分別為 18.1%、22.5% 和 38.3% (見表七)。

表七

郵輪碼頭在旺季的使用率
(2014 至 2016 年)

月份	其中一個或全部兩個泊位有 郵輪停泊的日數	郵輪碼頭 使用率 (註) (%)
2014 年 1 月	3	9.7%
2014 年 2 月	7	25.0%
2014 年 3 月	7	22.6%
2014 年 10 月	5	16.1%
2014 年 11 月	8	26.7%
2014 年 12 月	3	9.7%
整體	33	18.1%
2015 年 1 月	2	6.5%
2015 年 2 月	6	21.4%
2015 年 3 月	15	48.4%
2015 年 10 月	7	22.6%
2015 年 11 月	6	20.0%
2015 年 12 月	5	16.1%
整體	41	22.5%
2016 年 1 月	3	9.7%
2016 年 2 月	12	41.4%
2016 年 3 月	18	58.1%
2016 年 10 月	10	32.3%
2016 年 11 月	13	43.3%
2016 年 12 月	14	45.2%
整體	70	38.3%

資料來源：旅遊事務署的記錄

註：使用率是以其中一個或全部兩個泊位有郵輪停泊的日數除以該月份的日數計算得出，例如 2016 年 12 月的使用率為 45.2% (即 14 日 ÷ 31 日 × 100%)。

附註：根據截至 2017 年 2 月 8 日的泊位預訂情況，郵輪碼頭在 2017 年預計會有 198 船次，涉及 158 個運作日。2017 年旺季 (即 1 月至 3 月和 10 月至 12 月) 的平均使用率為 49%。

2.19 旅遊事務署計算的郵輪碼頭使用率，是以兩個泊位最少一個有郵輪停泊的日數為依據。審計署審查了旅遊事務署的記錄，發現郵輪碼頭的容量足以應付更多郵輪：

- (a) 在 2015 年及 2016 年的旺季 (1 月至 3 月和 10 月至 12 月)，兩個泊位同時有郵輪停泊的日數分別只有 5 日和 14 日；及
- (b) 在 2015 年及 2016 年的淡季 (4 月至 9 月)，其中一個或全部兩個泊位有郵輪停泊的日數分別為 29 日和 35 日，使用率分別為 15.8% 和 19.1%。

審計署認為旅遊事務署有需要吸引更多郵輪到郵輪碼頭停泊。

審計署的建議

2.20 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 採取進一步措施吸引更多郵輪到郵輪碼頭停泊；及
- (b) 監察旅遊事務署的措施能否有效吸引更多郵輪到郵輪碼頭停泊，並在有需要時加強這些措施。

政府的回應

2.21 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 旅遊事務署一直致力積極吸引更多郵輪來港，並就發展香港成為主要郵輪樞紐的事宜制訂策略方針和措施。政府已推出多項推動郵輪旅遊業發展的新措施，又為旅發局提供額外撥款進行宣傳。政府的措施包括成立亞洲郵輪專案、簡化內地郵輪旅客出入境安排、開展飛航郵輪計劃以擴大客源市場至內地以外的地方，以及推出有助提升華南地區市場滲透率和鼓勵郵輪旅客增加消費的措施；
- (b) 新措施推出後，郵輪碼頭的船次數目已由 2014 年的 28 船次上升至 2016 年的 95 船次，增幅達 239%，令來港的船次總數增加至 191 船次。這不但是有記錄以來最高的數字，也達到經濟模型預測香港到 2023 年的船次數目 (即 181 至 258)。在 2017 年，單以郵輪碼頭計算的船次數目預計會增加至 198 (較 2016 年增加 108%)；
- (c) 在 2016 年，平均每艘郵輪的載客量為 3 545 人，較經濟模型低增長前景方案的預測平均數字 (2 695 人) 為高。根據經濟模型的預測，香港到 2023 年處理的郵輪，容量將愈來愈大。上述載客量不但顯

示香港正加快朝着這個方向發展，也可解釋為何 2016 年的船次數目會略低於經濟模型的預計數字；

- (d) 香港在 2016 年的郵輪旅客數目為 677 031 人次，已達到經濟模型預計到 2023 年的水平 (即 564 102 至 1 041 031 人次)。這個數字也較低增長前景方案預計的 2016 年數字 (541 702 人次) 高出約 25%；
- (e) 由於郵輪碼頭的第二個泊位需要在 2015 年 3 月至 12 月期間進行挖掘工程，其間該泊位暫停使用。在 2016 年，郵輪碼頭兩個泊位都有郵輪停泊的日數為 16 日，與早一年啟用而同樣設有兩個泊位的新加坡濱海灣郵輪中心比較 (其日數為 18 日)，表現並不遜色。在 2017 年，郵輪碼頭有超過一艘郵輪停泊的日數預計會有 60 日，較 2016 年增加 275%；及
- (f) 旅遊事務署承諾透過定期檢討其策略方針，並聯同業界在有需要時推出新措施吸引更多郵輪及旅客來港，繼續加強本港的競爭優勢。

第 3 部分：監察碼頭營運商的表現

3.1 本部分探討旅遊事務署監察碼頭營運商表現的情況，集中研究下列範疇：

- (a) 郵輪碼頭的繁盛程度 (第 3.6 至 3.15 段)；及
- (b) 監察碼頭營運商的表現 (第 3.16 至 3.24 段)。

郵輪碼頭的營運和管理

3.2 2012 年 3 月，政府以公開招標方式把為期 10 年的租約批予碼頭營運商，讓其營運和管理郵輪碼頭。租約訂明，政府有權在租約期屆滿後續期 5 年，視乎營運商的表現能否達到政府滿意的水平。如營運商違反租約或不履行租約的規定，政府有權終止租約。

3.3 根據租約，碼頭營運商必須就 10 年營運安排向政府繳付為數 1,300 萬元的固定租金，以及按碼頭營運每年總收入計算 (介乎每年總收入 7.3% 至 34% 不等——見附錄 A) 的浮動租金。

3.4 按照租約，碼頭營運商的責任包括：

- (a) 安排郵輪停泊和旅客登船及登岸；
- (b) 出租附屬商業區；
- (c) 管理交通及保安事宜；
- (d) 吸引更多郵輪調配到郵輪碼頭；及
- (e) 聯繫業界 (例如舉辦及安排市場諮詢論壇，出席諮詢委員會會議及參與會務)，並推動香港成為區內主要的郵輪樞紐。

3.5 旅遊事務署負責監察郵輪碼頭的運作和碼頭營運商的表現，並成立由政府 and 碼頭營運商代表組成的管理委員會，監察營運商的表現 (見第 1.9 段)。為配合旅遊事務署監察郵輪碼頭運作的工作，碼頭營運商必須：

- (a) 在簽訂租約後 12 個月內 (即在郵輪碼頭開始運作前) 提交服務承諾；及

- (b) 就郵輪碼頭各項運作事宜提交周年營運及維修報告，內容涵蓋業務表現、履行服務承諾等。

郵輪碼頭的繁盛程度

有需要盡力把附屬商業區全部租出

3.6 按照租約，郵輪碼頭附屬商業區的出租事宜由碼頭營運商負責。租約訂明：

- (a) 碼頭營運商須盡最大努力把附屬商業區全部租出或使用；及
- (b) 除零售商店、銀行、餐廳、貨幣兌換店、旅客諮詢中心及政府准許的其他用途外，附屬商業區不得作任何其他用途。

3.7 *附屬商業區並未全部租出* 郵輪碼頭附屬商業區的總面積為 5 601 平方米。審計署留意到，截至 2017 年 3 月 1 日，有 2 695 平方米 (48.1%) 的地方已租出及正在營業，其餘 2 906 平方米 (51.9%) 地方沒有營業。詳情如下：

- (a) 兩個面積合共 709 平方米 (佔附屬商業區的 12.7%) 的天台舖位 (見照片十一及十二)，分別在 2014 年 3 月和 4 月交給碼頭營運商後一直未能租出，處於空置狀況。旅遊事務署表示，碼頭營運商已積極宣傳 (包括進行租務洽談) 該兩個可供分租的舖位，又在郵輪碼頭啟用後定期於報章刊登兩個天台舖位的分租廣告，並把廣告上載到其網站。其中一個面積 355 平方米的舖位在 2017 年 1 月租出 (見第 3.9 段)。截至 2017 年 3 月 1 日，這舖位正在裝修，另一個仍未能租出；及

照片十一

郵輪碼頭天台一個空置舖位



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

照片十二

郵輪碼頭天台一個空置舖位的內部情況



資料來源：旅遊事務署的記錄

- (b) 兩個位於 2 樓的舖位 (見照片十三及十四)，面積合共 2 196 平方米 (佔附屬商業區的 39.2%)，自 2013 年 10 月租出後一直用作經營零售店。有關分租戶由 2015 年 3 月起便沒有繳交租金。其後，碼頭營運商對該分租戶採取跟進行動，並在 2016 年 4 月終止分租租約後因欠租和收回舖位的問題與分租戶出現法律爭議。結果，該舖位

自 2016 年 6 月起已停止營業。與此同時，碼頭營運商以外的其他債權人向該分租戶提出清盤呈請。在有關法律程序完成之前，碼頭營運商無法收回該兩個舖位的空置管有權 (註 6)。

照片十三

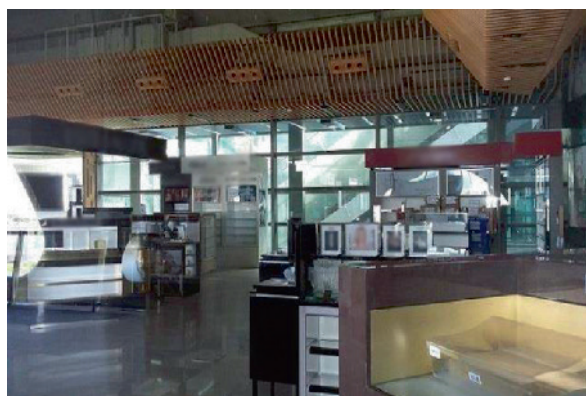
2 樓一個舖位自 2016 年 6 月起已停止營業



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

照片十四

2 樓一個舖位的內部情況
(自 2016 年 6 月起已停止營業)



資料來源：旅遊事務署的記錄

註 6：欠租對碼頭營運商向政府繳付的浮動租金沒有影響，因為浮動租金按可收取 (而並非已收取) 的租金計算。雖然兩個可收回舖位的日期尚待確定，但碼頭營運商已在 2016 年 6 月為該兩個 2 樓舖位刊登招租廣告。

3.8 審計署認為，旅遊事務署有需要繼續敦促碼頭營運商盡力把天台仍然空置的舖位租出，並留意有關法律程序的發展，以期盡快收回兩個 2 樓舖位的空置管有權及把它們租出。

3.9 **附屬商業區出租作辦公室和培訓中心用途** 租約訂明，除零售商店、銀行、餐廳、貨幣兌換店、旅客諮詢中心及政府准許的其他用途外，附屬商業區不得作任何其他用途。2017 年 1 月，碼頭營運商以 3 年定期租約方式把其中一個面積 355 平方米 (佔附屬商業區 6.3% —— 見第 3.7(a) 段) 空置的天台舖位租予一所郵輪學院，讓其作辦公室和培訓中心用途。旅遊事務署在 2016 年 11 月批准這項租賃安排，考慮因素如下：

- (a) 讓兩個位於天台花園的舖位繼續處於空置狀況，無助吸引更多人流前往郵輪碼頭；
- (b) 在當時的零售市場情況下，預期難以在短期內把該兩個舖位租出作零售及餐飲用途；及
- (c) 分租戶提供的培訓與郵輪碼頭業務有關。

3.10 把附屬商業區出租作辦公室和培訓中心用途，有助改善郵輪碼頭的租用率。然而，出租作辦公室和培訓中心用途對吸引人流前往郵輪碼頭或對服務郵輪旅客無大幫助。旅遊事務署有需要敦促碼頭營運商在現有分租租約期滿後，盡力把舖位出租作最有利吸引人流或服務郵輪旅客的用途。

有需要吸引更多人流前往郵輪碼頭

3.11 郵輪碼頭除了用作停泊郵輪外，也設有每週七天全年對公眾開放的附屬商業區。審計署在 3 個郵輪靠岸的日子 (即 2016 年 11 月 4 日、2016 年 12 月 6 日及 2017 年 1 月 17 日) 視察郵輪碼頭，發現附屬商業區的人流不多。

3.12 旅遊事務署在 2014 年 11 月告知立法會，郵輪碼頭在沒有郵輪停泊的日子也會用作舉辦活動的場地，以期善用碼頭設施和增加人流。由 2013 年 6 月郵輪碼頭啟用至 2016 年 12 月這段期間，共有 38 項非郵輪活動在郵輪碼頭舉行 (涉及 67 個活動日和 85 個場地搭建及拆卸日) (見表八)。

表八

參加在郵輪碼頭舉辦非郵輪活動的人數
(2013 年 6 月至 2016 年 12 月)

每項活動的參加人數	活動數目
100 人及以下	3 (7.9%)
101 人至 999 人	16 (42.1%)
1 000 人至 3 999 人	8 (21.1%)
4 000 人至 7 999 人	4 (10.5%)
8 000 人至 11 999 人	1 (2.6%)
12 000 人至 15 999 人	0 (0%)
16 000 人或以上	6 (15.8%)
總計	38 (100.0%)

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

3.13 旅遊事務署有需要繼續敦促碼頭營運商宣傳郵輪碼頭可用作舉辦非郵輪活動的場地，以期吸引更多人流前往郵輪碼頭。

審計署的建議

3.14 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 敦促碼頭營運商繼續努力把郵輪碼頭附屬商業區中尚未租出的地方租出；
- (b) 留意兩個已終止分租租約舖位分租戶的清盤呈請進展，並敦促碼頭營運商在有關法律程序完成後，一旦 2 樓兩個空置舖位可供收回，即採取行動把它們租出；
- (c) 敦促碼頭營運商在現有分租租約期滿後，盡力把現正用作辦公室和培訓中心的舖位出租作最有利吸引人流或服務郵輪旅客的用途；及

- (d) 繼續敦促碼頭營運商宣傳郵輪碼頭可用作舉辦非郵輪活動的場地。

政府的回應

3.15 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 碼頭營運商一直致力把附屬商業區租出，並曾經把 87% 以上的樓面面積租出，直至 2016 年 6 月其中一個佔用面積 2 196 平方米 (39.2%) 的商戶停止營業後，情況才有所改變；
- (b) 碼頭營運商正採取法律行動，向有關商戶收回處所。根據租約，碼頭營運商必須繼續向政府繳付租金，因此事件對政府的租金收入沒有影響。旅遊事務署已敦促碼頭營運商加快收回該處所的空置管有權，以便盡快把處所重新租出；
- (c) 旅遊事務署會繼續敦促碼頭營運商把其餘兩個舖位租予能夠帶動更多人流前往郵輪碼頭的商戶。旅遊事務署也留意到，在用膳時間，租用附屬商業區的其他商戶 (例如餐廳和食肆) 很受顧客歡迎，貨幣兌換店也有不少郵輪旅客光顧；及
- (d) 郵輪碼頭一直以郵輪營運為其核心業務。郵輪碼頭與在沒有郵輪停泊的日子便關閉的其他郵輪碼頭不同，它是世界上少數會在不影響郵輪運作的情況下，致力安排場地舉辦非郵輪活動的郵輪碼頭之一。隨着碼頭營運商在安排場地上經驗日益豐富，加上活動主辦機構反應正面，郵輪碼頭現時作為理想活動場地已有一定知名度，旅遊事務署會敦促碼頭營運商充分利用這一點，進一步吸引更多非郵輪活動在郵輪碼頭舉行。

監察碼頭營運商的表現

未能履行租約訂明的服務承諾規定事項

3.16 旅遊事務署透過租約訂明的服務承諾和表現評核指標 (包括郵輪旅客的滿意程度、登船和登岸安排、行李處理程序等) 監察碼頭營運商的表現。租約訂明，碼頭營運商必須：

- (a) 在簽訂租約後 12 個月內提交服務承諾，供旅遊事務署批核；
- (b) 在開始營業前 1 個月內公布經核准的服務承諾；及
- (c) 在每個曆年結束後 2 個月內就服務承諾的履行情況按年擬備報告。

3.17 審計署留意到，服務承諾一直未經批核。碼頭營運商在 2013 年 2 月向旅遊事務署提交首份服務承諾，然後在 2013 年 12 月把該份服務承諾提交管理委員會首次會議討論。會上，主席要求碼頭營運商對服務承諾作出修訂，並經修訂後於下次會議再次提交。碼頭營運商其後在 2014 年 5 月管理委員會的會議上提交經修訂後的服務承諾。其後，旅遊事務署根據這份經修訂的服務承諾監察碼頭營運商的表現。

3.18 然而，審計署發現，截至 2016 年 12 月，碼頭營運商既沒有公布服務承諾，也沒有就服務承諾的履行情況擬備年度報告。2016 年 12 月初，審計署與旅遊事務署討論這項發現。2016 年 12 月 30 日 (即郵輪碼頭在 2013 年 6 月啟用大約 3 年半後)，碼頭營運商向旅遊事務署提交 2013 年、2014 年及 2015 年的營運報告 (見第 3.22(b)(i) 段)，3 份報告顯示碼頭營運商已履行所有服務承諾。在 2014 年 5 月管理委員會第二次會議上提交討論的經修訂後服務承諾 (見第 3.17 段)，在 2017 年 1 月才公布。

有需要擴大服務承諾的涵蓋範圍

3.19 2011 年 1 月，政府告知立法會，會要求碼頭營運商擬備一份涵蓋郵輪碼頭主要營運範疇的服務承諾和表現評核指標，包括郵輪旅客滿意程度、登船和登岸安排，以及行李處理程序。2013 年 4 月，政府告知立法會，政府會透過服務承諾和表現評核指標監察碼頭的營運情況，監察事項包括郵輪旅客登船和登岸的所需時間。

3.20 審計署審查了現有的服務承諾，發現其涵蓋範圍有可予改善之處。舉例來說，旅遊事務署可考慮擴大服務承諾的涵蓋範圍，把以下事項納入其中：

- (a) 郵輪旅客對郵輪碼頭設施的滿意程度；
- (b) 除停靠港船次旅客外，加入中轉港船次旅客的登船和登岸安排、行李處理程序 (例如在行人道區域的行李處理、運送行李上郵輪的安排及行李認領)，以及碼頭裝卸工的調配；

- (c) 旅客的運輸交通安排；及
- (d) 聯繫旅遊業業界推動香港成為區內主要的郵輪樞紐及安排市場諮詢論壇。

服務承諾必須定期檢討

3.21 服務承諾應定期檢討及修訂，確保承諾的事項是具挑戰性而又有意義。審計署審查了碼頭營運商在 2016 年 12 月提交 2013 至 2015 年的周年營運及維修報告(見第 3.18 段)，發現自 2013 年以來，碼頭營運商的表現全部達到甚或超出承諾的服務水平。舉例來說，其中一項服務承諾是確保停靠港船次旅客在登岸時，可於離開郵輪停泊區後 20 分鐘內到達行人道區域，而旅客在 2013 至 2015 年這段期間的實際所需時間僅為 4.5 分鐘。

偏離租約規定的情況

3.22 審計署留意到，碼頭營運商未能履行以下租約規定：

- (a) **沒有舉辦市場諮詢論壇** 根據租約，碼頭營運商必須按季度舉辦及安排市場諮詢論壇。租約訂明，市場諮詢論壇的討論範圍須包括與郵輪碼頭有關主要的營運和管理事項、諮詢郵輪市場及旅遊業業界對收費和泊位分配安排調整建議的意見，以及與旅發局和旅遊業業界商討合作推廣郵輪碼頭設施及服務的事宜。第一次論壇應在 2012 年 12 月 31 日或之前舉行，但到 2016 年 12 月為止，碼頭營運商仍未舉辦或安排任何這類諮詢論壇。旅遊事務署在 2017 年 3 月向審計署表示，碼頭營運商認為透過安排海外業務拜訪及洽談活動和出席諮詢委員會會議，較舉辦本地市場諮詢論壇更能聯繫郵輪業界。由於郵輪公司之間存在競爭，舉辦市場諮詢論壇未必是聯繫業界的最佳方法。碼頭營運商已進行多次業務拜訪及洽談活動，取得舉辦市場諮詢論壇的預期成效；
- (b) **逾期提交周年營運和維修報告** 根據租約，碼頭營運商必須在每個曆年結束後兩個曆月內提交周年營運及維修報告。報告除必須列出碼頭營運商的服務承諾履行情況外，也須提供有關管理團隊人事變動、聯繫業界活動、推廣郵輪旅遊的措施、碼頭保安及交通管理、處所的樓宇狀況、碼頭營運商保養的機械工程設施的狀況及保養時

間表等資料。營運報告及維修報告應一併提交，但碼頭營運商把營運報告和維修報告分開提交，詳情如下：

- (i) 碼頭營運商從沒有提交 2013 年、2014 年及 2015 年的營運報告，直至審計署與旅遊事務署討論此事才在 2016 年 12 月底一次過提交；
- (ii) 碼頭營運商沒有提交由 2013 年 6 月開始運作至 2013 年 12 月這段期間的維修報告，而 2014 年及 2015 年的維修報告則分別在相關曆年結束後 3 個月和 5 個月才提交 (即分別逾期 1 個月和 3 個月)；及
- (iii) 碼頭營運商已在限期前提交 2016 年的周年營運報告和維修報告。

旅遊事務署在 2017 年 3 月告知審計署，考慮到有需要確保郵輪碼頭在不同前景方案下能夠順利運作，因此要求碼頭營運商幾乎每星期都提交各類營運報告。這些報告可提供更多適時資訊，方便旅遊事務署監察碼頭營運商的日常表現，其成效較提交周年營運報告更為理想。此外，旅遊事務署除召開管理委員會會議外，也經常舉行其他會議和進行實地視察，以密切監察碼頭營運商的表現；

- (c) **沒有就附屬商業區提交書面報告** 根據租約，碼頭營運商必須確保：
 - (i) 附屬商業區不少於 30% 的樓面面積在碼頭營運商接管日期起計 6 個月內開業；及
 - (ii) 附屬商業區不少於 60% 的樓面面積在碼頭營運商接管日期起計 18 個月內開業。

碼頭營運商也須在接管附屬商業區日期起計 7 個月內和 19 個月內擬備及提交書面報告，以證明符合上述規定 (不同舖位的接管日期各有不同，介乎 2013 年 9 月至 2014 年 4 月之間)。審計署留意到，附屬商業區的開業情況符合規定，但碼頭營運商沒有就符合規定一事提交書面報告。旅遊事務署在 2017 年 3 月告知審計署，碼頭營運商已提交載有分租租約生效日期的租出公告，並在有關舖位開業前通知旅遊事務署；及

- (d) **在網站公開資料** 租約規定碼頭營運商必須在其網站上載某些資料，並按月更新。審計署的審查發現，截至 2016 年 12 月 31 日，在租約列明的 18 項資料中，碼頭營運商沒有把下列 8 項上載到網站：
- (i) 整體安全及保安安排；
 - (ii) 郵輪泊位使用率；
 - (iii) 每月旅客數目；
 - (iv) 最新收費表 (包括郵輪停泊費和旅客費用)；
 - (v) 郵輪泊位分配政策詳情；
 - (vi) 服務承諾履行情況報告；
 - (vii) 意外事故記錄；及
 - (viii) 市場諮詢論壇摘要。

審計署的建議

3.23 審計署**建議**旅遊事務專員應：

- (a) 確保有關碼頭營運商表現的服務承諾經旅遊事務署核准；
- (b) 確保碼頭營運商履行租約訂明的所有規定，包括依期提交服務承諾履行情況年度報告；
- (c) 確保擬備的服務承諾全面涵蓋郵輪碼頭所有主要營運和管理範疇，以助監察碼頭營運商的表現；及
- (d) 定期檢討有關碼頭營運商表現的服務承諾，確保承諾的事項是有意義、具挑戰性而又可實現的。

政府的回應

3.24 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

監察碼頭營運商的表現

- (a) 除了要求碼頭營運商提交各類不同報告外，旅遊事務署會繼續透過管理委員會會議、日常會議和實地視察密切監察碼頭營運商的表現；
- (b) 旅遊事務署會確保把核准服務承諾的事宜清楚記錄在案；
- (c) 根據租約，碼頭營運商須履行合共超過 40 項責任，除審計署指出的 4 項外，營運商已履行其他所有各項。旅遊事務署已提醒營運商，日後必須確保履行所有責任；及
- (d) 現有服務承諾已涵蓋郵輪碼頭營運所需的各個基本範疇。旅遊事務署歡迎審計署的建議，即擴大服務承諾的涵蓋範圍，把旅客滿意程度、中轉港船次安排、運輸交通安排及聯繫業界安排納入其中，使服務承諾更為全面。旅遊事務署承諾定期與碼頭營運商檢討服務承諾，確保郵輪碼頭能夠繼續應付郵輪旅客和郵輪業務營運的需求。

第 4 部分：行政事宜

4.1 本部分探討行政事宜，集中研究下列範疇：

- (a) 交通配套 (第 4.2 至 4.10 段)；
- (b) 郵輪碼頭設施的使用情況 (第 4.11 至 4.19 段)；
- (c) 監察設施管理服務承辦商的表現 (第 4.20 至 4.24 段)；
- (d) 郵輪碼頭設施的維修保養 (第 4.25 至 4.35 段)；
- (e) 諮詢委員會會議的出席率 (第 4.36 至 4.41 段)；及
- (f) 策略規劃 (第 4.42 至 4.46 段)。

交通配套

4.2 郵輪碼頭的郵輪旅客可使用下列交通工具：

- (a) 郵輪公司安排的特定交通運輸服務，例如登岸觀光旅遊巴、轎車服務及專船服務；
- (b) 碼頭營運商在郵輪靠岸的日子安排的免費接駁穿梭巴士服務。穿梭巴士由鄰近的購物商場營運，行走郵輪碼頭與鄰近港鐵站的商場之間；
- (c) 碼頭營運商為中轉港船次提供的付費旅遊車服務，接載旅客往返機場快綫車站及熱門酒店區；
- (d) 往返郵輪碼頭與九龍灣 (德福花園) 之間的 86 號線綠色專線小巴服務 (營運時間為每日 6:30 時至 23:00 時，每 8 至 20 分鐘一班)；
- (e) 往返郵輪碼頭與牛頭角港鐵站之間的 5R 號線專營巴士服務 (營運時間為平日 11:00 時至 16:00 時，周末及公眾假期 11:00 時至 19:00 時，每 30 分鐘一班)；
- (f) 經啟德跑道公園碼頭往來北角和觀塘的持牌渡輪服務 (平日航班為每天 4 班，星期六為 24 班，星期日及公眾假期為 26 班，單程計算)；及
- (g) 的士服務。

綠色專線小巴、專營巴士及持牌渡輪的主要服務對象是郵輪旅客以外的乘客。

可予改善之處

4.3 審計署審查了旅遊事務署的記錄，發現以下可予改善之處：

- (a) **商場穿梭巴士** 自 2013 年 6 月起，鄰近某些購物商場會在郵輪靠岸的日子提供免費穿梭巴士服務，接載旅客往返郵輪碼頭和九龍東港鐵站一帶的商場。然而，定期提供這類免費穿梭巴士服務的商場，已由 2013 年的 3 個減少至 2015 年的 2 個。旅遊事務署表示，提供服務的穿梭巴士總數大致上維持不變。2016 年 4 月，碼頭營運商告知管理委員會，位於鑽石山 1 個提供免費穿梭巴士服務的商場，其設於商場附近的落客處因位置問題經常被附近居民投訴，因此長遠未必能夠繼續維持該項服務。旅遊事務署表示，商場穿梭巴士服務很受旅客歡迎。乘搭這類巴士往返郵輪碼頭的郵輪旅客，佔郵輪旅客總人數約二至四成。旅遊事務署有需要敦促碼頭營運商鼓勵更多購物商場提供行走郵輪碼頭與商場之間的穿梭巴士服務。此外，鑑於個別商場可能會停辦這項服務，旅遊事務署也有需要：
 - (i) 敦促碼頭營運商與商場洽商，以期處理其遇到的問題；及
 - (ii) 制訂應付商場穿梭巴士服務一旦停辦的應變計劃；
- (b) **專營巴士服務** 該循環巴士 5R 號線由郵輪碼頭開出，途經牛頭角港鐵站和觀塘，服務時間為平日 11:00 時至 16:00 時，周末及公眾假期 11:00 時至 19:00 時，每 30 分鐘一班。該巴士線主要用以接載本地乘客往返郵輪碼頭公園和位於郵輪碼頭附近的另一個公園作消閑活動。旅遊事務署表示，該條專營巴士線在 2016 年的平均每日乘客數目為 237 人次(即每程 17 人次)。審計署留意到，行走該路線的巴士不設行李存放設施(見照片十五)；

照片十五

5R 號線專營巴士不設行李存放設施



資料來源：旅遊事務署的記錄

- (c) **渡輪服務** 持牌渡輪服務經啟德跑道公園碼頭往來北角和觀塘。根據旅遊事務署提供的數字，該項渡輪服務的每日平均乘客數目偏低(2017年1月的乘客數目為平日3人次，周末及公眾假期233人次)。審計署留意到，一間以郵輪碼頭為母港的郵輪公司曾為旗下郵輪的旅客提供往來郵輪碼頭與尖沙咀和中環之間的專船服務。旅遊事務署表示，這項專船服務很受旅客歡迎。審計署認為，旅遊事務署和碼頭營運商有需要鼓勵其他郵輪公司提供這類專船服務；及
- (d) **的士服務** 旅遊事務署的調查結果顯示，在2016年10月至2017年1月期間從郵輪碼頭登岸的旅客，輪候的士的時間為0至36分鐘不等。審計署在2017年1月17日(郵輪靠岸的日子)到郵輪碼頭進行實地視察，發現在上午9時25分至上午10時25分這段期間，雖然有大量郵輪旅客在輪候的士(見照片十六)，而的士輪候區內也有很多的士在等候接載乘客(見照片十七)，但18個的士乘客上落位只有6個開放讓旅客使用(見照片十六)。審計署認為，旅遊事務署有需要聯同碼頭營運商檢討可否在繁忙時間開放更多的士乘客上落位。

照片十六

的士乘客上落位



資料來源：審計署在 2017 年 1 月 17 日拍攝的照片

照片十七

的士在輪候區等候



資料來源：審計署在 2017 年 1 月 17 日拍攝的照片

交通管理計劃

4.4 根據租約，碼頭營運商必須在郵輪碼頭啟用前至少 5 個月內提交交通管理計劃，供政府批核。交通管理計劃應包括草圖／圖則，以顯示道路設計、路面標記、路標位置、輪候處、上落客貨區，以及各項交通和行人管制措施。碼頭營運商也須執行交通管理計劃，並達到政府滿意的水平。此外，碼頭營運商必須提供足夠人手和設備，實施計劃載列的所有各項交通措施。

4.5 **交通管理計劃沒有充分反映相關部門的意見** 碼頭營運商在 2012 年 12 月向旅遊事務署提交交通管理計劃，並在採納相關政府部門的意見後，在 2013 年 3 月再次向旅遊事務署提交修訂後的計劃。入境事務處、土木工程拓展署和香港警務處曾就修訂後的計劃提出意見(建議主要關乎改善計劃的表述方式和要求提供更詳細的交通路線資料)，但這些意見沒有包括在計劃內。此外，儘管旅遊事務署表示已接納該份交通管理計劃，而且計劃已予執行，但沒有文件證明旅遊事務署曾核准該計劃。

4.6 **交通管理計劃未能適時更新** 碼頭營運商在 2012 年提交的交通管理計劃，是參照船員和船務代理的經驗、對海運碼頭和葵涌貨櫃碼頭設施的觀察結果，以及旅遊事務署顧問研究數據而制定的。碼頭營運商曾向旅遊事務署表示，會在第二個泊位啟用前更新交通管理計劃。2014 年 5 月，旅遊事務署要求碼頭營運商根據郵輪碼頭的交通管理經驗，檢討及更新交通管理計劃。儘管第二個泊位在 2014 年 9 月開始運作，碼頭營運商仍然沒有更新計劃。2016 年 12 月，旅遊事務署向碼頭營運商表示，由於郵輪碼頭附近的水路交通配套有改善，令郵輪碼頭的交通模式出現變化，碼頭營運商必須根據過去數年的經驗，在 3 個月內制訂一份已更新的交通管理計劃，並提交旅遊事務署批准。碼頭營運商終於在 2017 年 2 月 27 日提交已更新的交通管理計劃，供旅遊事務署批核。

4.7 **有需要檢討整體交通管理安排** 旅遊事務署表示，2017 年的船次數目預計會增加至 198 船次，每年旅客數目(包括船員)會高達 1 400 000 人次。審計署認為，旅遊事務署有需要聯同碼頭營運商審慎檢討整體交通安排，以確保為旅客提供方便快捷的交通運輸服務。

審計署的建議

4.8 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 敦促碼頭營運商：
 - (i) 與港鐵站附近的購物商場洽商，鼓勵更多商場提供往返郵輪碼頭的商場穿梭巴士服務；及
 - (ii) 與在提供穿梭巴士服務方面有問題的購物商場洽商，協助這些購物商場盡可能繼續維持服務；
- (b) 徵詢運輸署和碼頭營運商的意見，制訂應付商場穿梭巴士服務一旦停辦的應變計劃；
- (c) 與運輸署商討改善專營巴士服務；
- (d) 敦促碼頭營運商鼓勵其他郵輪公司租用船隻為旅客提供專船服務；
- (e) 聯同碼頭營運商檢討可否在繁忙時間開放更多的士乘客上落位供旅客使用；
- (f) 確保交通管理計劃由碼頭營運商定期更新，並獲旅遊事務署核准；及
- (g) 聯同碼頭營運商繼續審慎檢討整體交通安排，以確保為旅客提供方便快捷的交通運輸服務。

政府的回應

4.9 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 往返郵輪碼頭的商場穿梭巴士服務，已由郵輪碼頭附近的購物商場提供。旅遊事務署會繼續敦促碼頭營運商，與距離郵輪碼頭較遠的購物商場洽商，探討能否由這些商場提供往返郵輪碼頭的穿梭巴士服務。旅遊事務署也會敦促碼頭營運商制訂應付商場穿梭巴士服務一旦停辦的應變計劃；
- (b) 雖然專營巴士的主要服務對象是前往公園的人士，但巴士公司已因應旅遊事務署和碼頭營運商的要求，把服務時間延長，以配合郵輪

旅客在某些情況下的登岸時間 (例如有較多郵輪在郵輪碼頭停泊的時候)；

- (c) 旅遊事務署會由即時起規定碼頭營運商必須每年更新交通管理計劃。此外，旅遊事務署一直要求碼頭營運商既要按照租約規定提交交通管理計劃，也須提交專為某些特別情況 (同日有兩艘或以上郵輪停泊) 而制訂的交通計劃，確保有適當交通安排配合這些特別情況。旅遊事務署會繼續要求碼頭營運商提交這類交通計劃；
- (d) 碼頭營運商已按實際情況需要 (例如可提供服務的的士數目和輪候的士的旅客人數) 提供超過 6 個的士乘客上落位讓旅客使用。旅遊事務署會繼續敦促碼頭營運商作出靈活安排，在有需要時於郵輪碼頭提供更多的士乘客上落位；及
- (e) 旅遊事務署會繼續與碼頭營運商和運輸署合作，並在合作過程中徵詢郵輪業界的意見，定期檢討在郵輪碼頭為旅客提供交通運輸服務的安排，例如計劃在 2018 年推出新巴士線往返郵輪碼頭與九龍塘。在 2016 年小巴和專營巴士的服務班次已有所增加。旅遊事務署會繼續敦促碼頭營運商邀請更多郵輪公司提供專船服務，為旅客提供更多一種交通工具選擇。

4.10 運輸署署長同意第 4.8(b) 及 (c) 段所載的審計署建議，並表示：

- (a) 綠色專線小巴、專營巴士及持牌渡輪服務的主要服務對象是郵輪旅客以外的本地乘客；
- (b) 現有 5R 號線專營巴士服務曾作出特別安排，透過延長服務時間協助疏導郵輪旅客。根據運輸署觀察所得，只有 1.5% 的郵輪旅客使用現有 5R 號線專營巴士服務，顯示郵輪旅客對這項服務的需求甚低；
- (c) 任何有關現有專營巴士路線服務的長遠改善計劃及建議，必須依循現行指引審慎研究，並考慮郵輪旅客的需求、本地居民的意見，以及公共運輸服務營辦商的資源等多項因素；及
- (d) 運輸署正計劃在 2018 年推出一條連接郵輪碼頭的新巴士線。

郵輪碼頭設施的使用情況

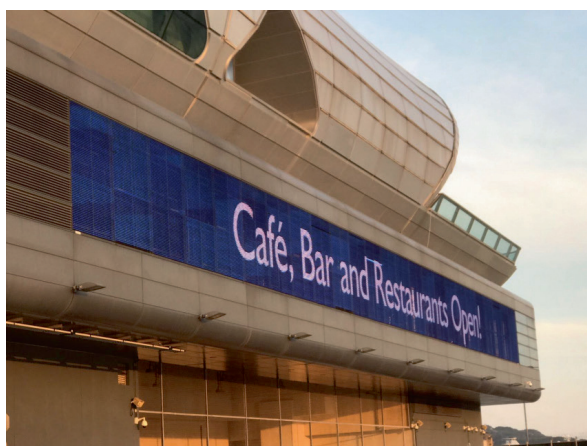
電視幕牆未能租出

4.11 郵輪碼頭大樓面向香港島的外牆設有一幅電視幕牆面積 60 米乘 3.7 米，用以展示信息和廣告。根據租約，碼頭營運商須負責幕牆的維修保養和出租事宜。在計算須向政府繳付的浮動租金時，電視幕牆帶來的收入，會計入碼頭營運商的總收入內 (見附錄 A)。

4.12 自 2013 年郵輪碼頭啟用以來，電視幕牆從未租出，也沒有帶來任何收入。在郵輪靠岸的日子，碼頭營運商有時候會透過電視幕牆向郵輪旅客發放信息 (見照片十八)。在一些特別場合，旅發局也會利用電視幕牆向參與活動的嘉賓展示特別信息 (見照片十九)。旅遊事務署未能提供該署或旅發局使用電視幕牆展示信息的日數。根據租約，碼頭營運商須撥出部分時間免費讓政府透過電視幕牆發放信息，宣傳香港旅遊業和政府活動。審計署認為，旅遊事務署有需要敦促碼頭營運商盡力把電視幕牆租出，並鼓勵其他政府部門在電視幕牆沒有租出的時間，多使用該幕牆。

照片十八

在郵輪靠岸的日子使用電視幕牆向郵輪旅客展示信息



資料來源：旅遊事務署的記錄

照片十九

在活動日使用電視幕牆向嘉賓展示特別信息

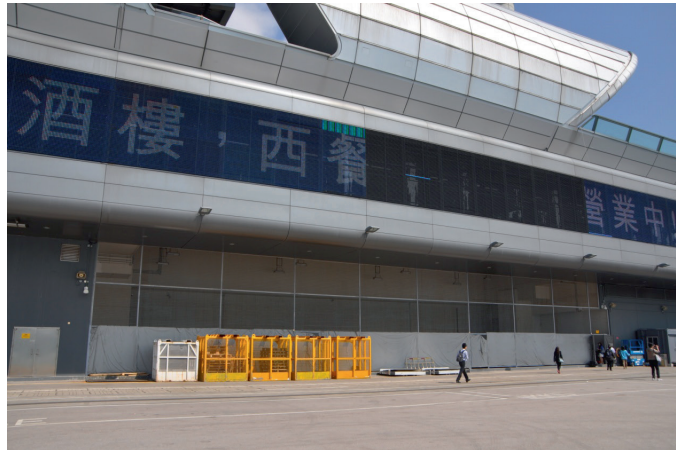


資料來源：旅遊事務署的記錄

4.13 根據租約，碼頭營運商必須為電視幕牆進行維修工作，確保電視幕牆所有各個部分在租賃期內的任何時候都安全穩妥及適合展示信息和廣告。審計署先後在 2016 年 11 月 4 日和 2017 年 1 月 17 日進行實地視察，發現電視幕牆未能正常運作（見照片二十和二十一），而電視幕牆的維修工作在 2017 年 2 月 14 日才完成。審計署認為，旅遊事務署有需要敦促碼頭營運商確保盡快進行電視幕牆的維修工作，並定期監察幕牆是否運作正常。

照片二十

電視幕牆在 2016 年 11 月 4 日的情況



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

照片二十一

電視幕牆在 2017 年 1 月 17 日的情況



資料來源：審計署在 2017 年 1 月 17 日拍攝的照片

有需要善用預留用作安裝岸電設施的地方

4.14 郵輪碼頭發展計劃已預留地方安裝岸電設施。為此，郵輪碼頭預留了兩個機房(合共面積 1 100 平方米)作安裝有關設施之用。2013 年 11 月，環境保護署(環保署)委託機電工程署(機電署)進行研究，探討在郵輪碼頭安裝岸電設施在技術上是否可行，並評估郵輪碼頭和郵輪是否已準備好使用岸電設施。2014 年 7 月，機電署向環保署提交報告，確定郵輪碼頭安裝岸電設施在技術上是可行的。環保署和機電署在 2015 年進行跟進研究，發現：

- (a) 雖然郵輪碼頭安裝岸電設施在技術上可行，但可使用岸電的郵輪在世界各地並不多見；
- (b) 亞洲沒有一個郵輪碼頭提供岸電設施，可使用岸電而又調配到亞洲地區的郵輪為數甚少；及
- (c) 在 2014 年，全球只有 32 艘國際郵輪可使用岸電，另有 3 艘在 2015 年完成加裝岸電設備，令可使用岸電的郵輪總數增加至 35 艘，約佔 2015 年國際郵輪總數的 16%。

環保署在 2015 年 6 月向立法會環境事務委員會匯報可行性研究和跟進研究的結果。考慮到上述因素和為符合燃料含硫量上限而裝設洗滌器(而不是採用岸電技術)的郵輪愈來愈多，委員會支持環保署的建議，即擱置在郵輪碼頭安裝岸電設施，並繼續密切留意郵輪在安裝岸電設備方面的發展，以檢討應否在啟德郵輪碼頭推展提供岸電設施的計劃。

4.15 結果，兩個機房並沒有裝設岸電設施，並由 2015 年起暫時讓營運基金使用。照片二十二和二十三分別顯示機房在 2015 年 6 月和 2016 年 11 月的使用情況。旅遊事務署有需要尋求政府產業署的協助，檢討如何能善用該兩個機房。

照片二十二

其中一個岸電設施機房的電掣室
在 2015 年 6 月的使用情況



資料來源：旅遊事務署的記錄

照片二十三

其中一個岸電設施機房
在 2016 年 11 月的使用情況



資料來源：審計署在 2016 年 11 月 4 日拍攝的照片

審計署的建議

4.16 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 敦促碼頭營運商盡力租出電視幕牆；
- (b) 鼓勵其他政府部門利用電視幕牆宣傳香港旅遊業及政府活動；
- (c) 定期監察電視幕牆是否運作正常，並確保電視幕牆的維修工作盡快進行；
- (d) 檢討目前讓營運基金暫時使用兩個空置的岸電設施機房是否善用機房的安排；及
- (e) 根據檢討結果，在有需要的情況下尋求政府產業署的協助，以適當地盡量善用兩個或部分機房。

政府的回應

4.17 旅遊事務專員整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 碼頭營運商一直努力物色廣告公司或傳媒機構租用電視幕牆播放商業廣告(例如與準客戶實地視察、徵求建議書等)，但市場至今反應冷淡。儘管如此，電視幕牆也有用於非郵輪活動或供政府部門／公共機構使用。旅遊事務署會繼續敦促碼頭營運商積極確保幕牆運作正常及將其租出；及
- (b) 預留作安裝岸電設施的地方，位於郵輪碼頭的限制區內，出入必須經過前沿區(前沿區也在限制區範圍內)，因此進出受到限制。未經許可，任何人不得自由出入。目前讓營運基金用作維修工場，是妥善使用這些地方的安排。旅遊事務署會邀請政府產業署在考慮這些地方的進出限制和有需要維持限制區完整的情況下，探討如何善用這些地方。

4.18 機電工程署署長同意第 4.16(d) 和 (e) 段所載審計署的建議。

4.19 關於第 4.14 至 4.16 段，政府產業署署長表示：

- (a) 郵輪碼頭以部門專用樓宇的方式興建和管理。根據《政府產業管理及有關事務規例》，部門專用樓宇的管理工作由用戶部門負責(在本個案中指旅遊事務署)，而用戶部門有需要加快採取行動，以確保妥善使用本身的政府辦公室地方。如出現地方過剩的情況，應在年度資產保管報表編制工作中匯報；
- (b) 用戶部門如欲改變其政府地方的用途(即預定用途以外的其他用途)，必須獲得產業檢審委員會批准；
- (c) 用戶部門如無法充分運用其政府地方支持本身的運作和服務，可聯絡政府產業署。政府產業署會協助物色適當的政府決策局／部門，在用戶部門同意下使用全部或部分過剩的地方。如無法物色適當的政府決策局／部門，政府產業署會研究把過剩的地方出租，以期妥善運用這些地方；及
- (d) 旅遊事務署如對政府地方有任何查詢或疑問，可隨時聯絡政府產業署。政府產業署會根據《政府產業管理及有關事務規例》的相關原則及機制，視乎情況就處理政府地方或過剩地方的事宜提供意見和協助，以期適當和妥善地運用產業資源。

監察設施管理服務承辦商的表現

4.20 郵輪碼頭自啟用以來，碼頭內有關政府辦公室和公用地方設施的管理工作已透過公開招標方式外判給一個服務承辦商負責。首份合約為期兩年(由2013年6月1日至2015年5月31日)。現時的合約在2015年5月批出，合約為期為3年(由2015年6月1日至2018年5月31日)，合約金額為2,550萬元。設施管理服務包括場地管理、保安、清潔、滅蟲及園藝保養。場地管理服務包括協助確保人流暢順和在特別活動舉行期間管理人流。

可予改善之處

4.21 **有需要就年度報告訂出合理的提交期限** 根據首份合約，服務承辦商毋須提交年度報告。按照現行合約，服務承辦商應就其服務提交年度報告，內容包括在相關年度發生的大事(例如火警、屋宇裝備故障等)、須作出的改善，以及下一年度的計劃。審計署留意到：

- (a) 合約沒有訂明提交年度報告的期限；及

- (b) 截至 2016 年 5 月 31 日的年度報告在 2017 年 1 月 18 日 (即在涵蓋期完結後 7 個半月) 才提交。

旅遊事務署在 2017 年 1 月發出電郵，要求服務承辦商日後必須在涵蓋期完結後的 3 個月內提交年度報告。

4.22 聯合實地巡查的涵蓋範圍不足 根據合約，旅遊事務署會可與服務承辦商進行聯合實地巡查，以檢視承辦商提供服務的質素。審計署留意到，在首份合約生效期間，旅遊事務署沒有進行聯合實地巡查。在現行合約 2015 年 6 月生效後，首次聯合實地巡查在 2016 年 2 月進行，其後每月進行一次。審計署審查了聯合實地巡查的記錄，發現巡查人員在巡查期間只查核服務承辦商員工的當值記錄，而並非服務的質素。聯合實地巡查採用的表格載有巡查日期和時間、接受巡查的員工姓名、輪值地點，以及巡查人員的簽名 (包括 2 名旅遊事務署人員和 1 名服務承辦商員工)。在實地巡查期間，旅遊事務署人員會向服務承辦商索取保安和清潔人員的輪值表，然後在服務承辦商人員陪同下巡查各處應該有保安員和清潔工人當值的地點 (例如平台、天台花園和入境大堂)，以確定這些員工有否當值。旅遊事務署人員只查核服務承辦商清潔工人的當值記錄，但沒有檢視有關地方達到的清潔衛生水平。此外，旅遊事務署從沒有就實地巡查工作發出任何指引或巡查項目核對清單，確保實地巡查能夠有效和貫徹地進行，以監察承辦商提供服務的質素。

審計署的建議

4.23 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 採取措施確保承辦商按照指定期限提交年度報告；
- (b) 考慮就聯合實地巡查制訂工作指引和巡查項目核對清單，以確保有效監察承辦商提供服務的質素；及
- (c) 確保進行聯合實地巡查的方式能有效監察承辦商提供服務的質素。

政府的回應

4.24 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 除有關必須提交年度報告的規定外，旅遊事務署一直透過多項措施密切監察承辦商在提供設施管理服務方面的表現，包括要求承辦商提交各類每月報告、進行實地視察、每月舉行營運會議、每半年舉行管理會議，以及每半年進行一次用戶滿意程度調查；及
- (b) 旅遊事務署已要求承辦商在指定期限內(即涵蓋期完結後3個月內)提交年度報告，並會就聯合巡查制訂工作指引和巡查項目清單，以方便監察承辦商提供服務的質素。

郵輪碼頭設施的維修保養

4.25 營運基金負責多項工作，包括為郵輪碼頭的空調系統、緊急發電機組和供電系統提供操作服務，以及為機電工程系統和設備提供維修保養服務。2013年5月，旅遊事務署與營運基金簽訂為期10年的服務水平協議(服務協議)，有效期由2013年6月1日至2023年5月31日。根據服務協議，營運基金會提供操作和維修保養服務，確保郵輪碼頭的工程系統和設備(例如乘客登船橋和供電系統)安全、有效率及操作良好，符合相關法例要求及製造商的規格和建議，並能滿足郵輪碼頭不同使用者的運作需要。營運基金在2013年6月至2017年5月合約期間就提供操作和維修保養服務收取的費用撮載於表九。

表九

營運基金收取的操作及維修保養費用
(2013 年 6 月至 2017 年 5 月)

	2013 年 6 月 1 日至 2014 年 5 月 31 日 (百萬元)	2014 年 6 月 1 日至 2015 年 5 月 31 日 (百萬元)	2015 年 6 月 1 日至 2016 年 5 月 31 日 (百萬元)	2016 年 6 月 1 日至 2017 年 5 月 31 日 (百萬元)
基本年費	25.6	57.9	59.3	62.8
服務協議以外的 雜項收費	0	0.2	2.4	0.8 (註)
總計	25.6	58.1	61.7	63.6

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

註：營運基金在 2016 年 6 月 1 日至 12 月 31 日期間就提供服務收取了 80 萬元的雜項服務費。

有需要改善匯報表現的工作

4.26 服務協議列出 28 項表現指標，涵蓋範圍包括：

- (a) 主要系統的可使用率；
- (b) 回應故障求助的時間；
- (c) 故障維修；及
- (d) 就工程項目及採購服務提供的技術意見。

營運基金必須提交半年度表現報告，並把各個工程系統的實際表現與列明的指標互相比較。

4.27 根據服務協議，營運基金在 2013 年 6 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日這 7 個半年期內應提交 7 份表現報告。然而，營運基金實際上只提交了 5 份報告，涵蓋期為 2014 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日(見表十)。

表十

營運基金提交的半年度表現報告
(2013 年 6 月至 2016 年 12 月)

涵蓋期	涵蓋月數	提交日期
2013 年 6 月至 2013 年 12 月	7	沒有提交
2014 年 1 月至 2014 年 10 月	10	28.11.2014
2014 年 11 月至 2015 年 6 月 (註)	8	16.7.2015
2015 年 6 月至 2015 年 12 月 (註)	7	12.1.2016
2016 年 1 月至 2016 年 5 月	5	15.7.2016
2016 年 6 月至 2016 年 12 月	7	24.1.2017

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

註：在 2015 年 7 月 16 日和 2016 年 1 月 12 日提交的報告都提及 2015 年 6 月的表現。

4.28 雖然營運基金在所有表現報告中都表示服務全部達標，但沒有提供任何有關實際表現的資料。

有需要解決滲漏和滲水問題

4.29 郵輪碼頭大樓及設施(機電系統及設備除外)的維修保養，大部分由建築署負責。在 2015 年 1 月至 2016 年 12 月期間，向建築署及營運基金(見第 4.25 段)呈報與滲漏／滲水有關的維修個案有 256 宗，佔維修個案總數的 22%。郵輪碼頭有關滲漏／滲水個案的呈報宗數，在 2015 年有 110 宗，在 2016 年有 146 宗。

4.30 在 2016 年呈報的 146 宗滲漏／滲水個案中，83 宗由碼頭營運商呈報，另外 63 宗由用戶部門和設施管理服務承辦商呈報。審計署分析了該 83 宗個案，留意到：

- (a) 83 宗個案涉及 67 個位置；及
- (b) 在該 67 個位置中，12 個曾出現超過一次滲漏／滲水情況。在這 12 個位置中，3 個曾出現超過兩次滲漏／滲水情況(見表十一)。在 2

樓，輪候大堂 A 一個位置有 4 宗滲漏／滲水個案，而商業區一個位置有 3 宗個案；地下行李大堂 B 一個位置有 3 宗個案。

照片二十四顯示其中一個滲漏／滲水位置。

表十一

對出現超過一次滲漏／滲水情況的個案的分析
(個案由碼頭營運商呈報)
(2016 年)

個案宗數	位置數目 (註)
2	9
3 至 4	3
總計	12

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

註：一般來說，郵輪碼頭大樓一個位置的面積約為 12 米乘 42 米。

照片二十四

2 樓輪候大堂 A 多次出現滲漏／滲水情況的一個位置



資料來源：旅遊事務署的記錄

升降機／自動梯多次出現故障

4.31 郵輪碼頭設有 46 部升降機和 32 部自動梯。升降機／自動梯多次出現故障不但會引起安全問題，也對郵輪乘客和商戶造成不便。審計署分析了 98 宗在 2015 年及 2016 年呈報的升降機／自動梯故障個案，留意到在合共 78 部升降機／自動梯中，21 部 (27%) 曾出現故障。在該 78 部升降機／自動梯中，7 部 (9%) 曾出現超過 5 次故障。在上述期間，有 1 部曾出現 17 次故障 (見表十二)。

表十二

升降機／自動梯故障個案分析
(2015 及 2016 年)

故障發生 次數	升降機／自動梯 數目	涉及 故障個案 總數	故障原因		
			機件失靈	操作不當	其他 (註)
0	57 (73%)	0	0	0	0
1-5	14 (18%)	25	9	6	10
6-10	²¹ (27%) 4 (5%)	31	11	14	6
11-15	2 (3%)	⁷ (9%) 25	8	9	8
16-20	1 (1%)	17	2	11	4
總計	78(100%)	98	30	40	28

資料來源：審計署對旅遊事務署記錄的分析

註：其他故障個案原因包括電力供應中斷、環境溫度過高、有外物及水進入。

審計署的建議

4.32 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 確保營運基金按照指定期限提交半年度表現報告，並在報告中提供有關實際表現的資料；
- (b) 聯同建築署採取有效措施，處理滲漏／滲水問題；

- (c) 監察措施能否有效解決滲漏／滲水問題，並在有需要時加強這些措施；
- (d) 聯同營運基金採取有效措施，處理升降機／自動梯出現故障的問題；及
- (e) 監察措施能否有效解決升降機／自動梯多次出現故障的問題，並在有需要時加強這些措施。

政府的回應

4.33 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 自 2015 年年中起，營運基金已定期在每年的 1 月和 7 月提交半年度報告。旅遊事務署會敦促營運基金依期提交涵蓋期為 6 個月的報告，並提供有關實際表現的資料；
- (b) 建築署表示，在 2016 年呈報的 146 宗滲漏／滲水個案中，約 33 宗 (23%) 在 2016 年 8 月 2 至 3 日、2016 年 8 月 18 至 21 日和 2016 年 10 月 17 至 21 日這 3 段期間呈報，而香港在這 3 段期間正受颱風吹襲，降雨量特別高。建築署解釋，在 2015 年呈報的所有滲漏／滲水個案中，輕微個案約佔 85%。在 2016 年，輕微個案佔約 93%，顯示就個案的嚴重性而言，情況已有所改善；
- (c) 建築署會與有關方面繼續加強行動，包括採取保養和預防措施，以紓緩郵輪碼頭的滲漏／滲水問題；及
- (d) 營運基金指出，在收到的升降機／自動梯故障求助個案中，大多數個案是操作不當引起，主要涉及不當使用按鈕開關和外來因素 (例如外物)，涉及機件失靈的個案只佔一小部分。在 2015 及 2016 年這兩年間，只有 12 部升降機／自動梯曾經出現機件失靈 (郵輪碼頭共設有 78 部升降機／自動梯)。營運基金會研究如何進一步改善升降機／自動梯的表現，並向使用者灌輸正確使用升降機／自動梯的方法。

4.34 關於第 4.29 及 4.30 段，建築署署長表示：

- (a) 在 2016 年呈報的滲漏／滲水個案數字上升，主要是因為香港在該年的全年降雨量特別高，加上受超強颱風和暴雨影響所致。在

2015 年，香港錄得的全年總降雨量為 1 875 毫米，共發出 3 次熱帶氣旋警告和 26 次暴雨警告；在 2016 年，香港錄得的全年總降雨量為 3 027 毫米，共發出 9 次熱帶氣旋警告和 41 次暴雨警告。在 2016 年呈報的 146 宗滲漏／滲水個案中，約 107 宗是在香港受暴雨或熱帶氣旋影響而降雨量特別高的情況下呈報的；及

- (b) 在 2015 年，輕微個案佔滲漏／滲水個案呈報總宗數的大約 85%，在 2016 年則佔大約 93%，顯示個案的嚴重情況實際上已有所改善。

4.35 機電工程署署長同意審計署在第 4.32(a)、(d) 和 (e) 段所載的建議，並表示：

- (a) 營運基金今後會在每年的 1 月和 7 月提交半年度表現報告，並會與旅遊事務署合作，在日後提交的報告中提供更多有關實際表現的資料；
- (b) 故障個案的原因包括機件失靈、操作不當，以及電力供應中斷和外物等其他原因。在 2015 年及 2016 年，每年涉及兩次以上升降機／自動梯機件故障的個案，一宗也沒有；及
- (c) 營運基金會與旅遊事務署合作，研究進一步改善升降機／自動梯表現的方法。舉例來說，除了現有為操作員提供的基本訓練外，已由 2017 年 3 月開始加入技術提升訓練，以鞏固操作員對在郵輪碼頭操作升降機／自動梯的認識，減少因操作不當和外來因素影響而引起的故障個案。類似的技術提升訓練，日後會定期舉辦。

諮詢委員會會議的出席率

部分諮詢委員會委員出席率偏低

4.36 諮詢委員會在 2008 年 1 月 28 日成立，就加強發展香港成為區內郵輪樞紐的措施向政府提供意見。現屆委員會 (即 2016–18 年度) 由擔任主席的旅遊事務專員和 12 名來自郵輪市場、旅遊業和旅發局的代表組成。

4.37 審計署審查了 12 名現任諮詢委員會委員在其任期內的會議出席記錄(截至 2017 年 2 月)(註 7)，發現部分委員的出席率偏低，其中 3 名委員在其任期內的平均出席率不足五成。特別是：

- (a) 2 名委員自 2012 年 1 月首次獲委任以來，在 10 次會議中只各自出席了其中 1 次(10%)；及
- (b) 1 名委員自 2011 年 1 月首次獲委任以來，在 13 次會議中只出席了其中 5 次(38%)。

4.38 審計署留意到，出席率最低的 2 名委員(見第 4.37(a) 段)雖然在其過往的任期內出席率偏低，卻兩度再獲委任。在其首屆任期內(即由 2012 年 1 月 28 日至 2014 年 1 月 27 日)舉行的 4 次會議中，2 名委員各自只出席了其中 1 次，但在 2013 年 12 月獲委任第 2 次擔任委員(即由 2014 年 1 月 28 日至 2016 年 1 月 27 日)。在其第二屆任期內舉行的 3 次會議中，他們沒有出席任何 1 次，但在 2016 年 1 月獲委任第 3 次擔任委員。在現屆任期內舉行的 3 次會議中，他們 1 次也沒有出席。

4.39 審計署認為，旅遊事務署有需要採取措施改善有低出席記錄的諮詢委員會委員的出席率。旅遊事務署日後再度委任成員時，有需要考慮他們過往的出席記錄。

審計署的建議

4.40 審計署**建議**旅遊事務專員應：

- (a) 採取措施改善有低出席記錄的諮詢委員會委員的出席率；及
- (b) 日後考慮再度委任成員時，充分考慮他們在諮詢委員會會議的出席記錄。

註 7：現屆諮詢委員會最近一次會議在 2017 年 2 月 15 日舉行。

政府的回應

4.41 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示有關委員的出席率偏低，是因為他們需經常離港外出公幹所致。旅遊事務署會通知個別委員其出席率，以提醒他們出席會議的重要性。為促進委員參與會議，旅遊事務署亦會在會議進行期間安排電話會議設施，又如委員未克出席會議，會鼓勵他們提出書面意見。整體而言，諮詢委員會一直得到業界代表及其他人士充分參與。儘管如此，旅遊事務署日後在考慮再度委任成員時，會考慮他們在諮詢委員會的參與程度和出席率。

策略規劃

有需要制訂策略計劃

4.42 有效的策略規劃，對應付新需求和環境轉變而帶來的挑戰，至關重要。一般而言，策略計劃應列出有關機構的優勢、劣勢、機遇與威脅、策略目標、工作目標、為達到目標而採取的策略行動，以及評核表現的成效指標。策略計劃也可為新的持份者提供策略方針概要。此外，應制訂執行方案，列出用以達成計劃所訂策略目標和工作目標的措施和指標，並應設立周年檢討程序，檢視達標進度。

4.43 審計署留意到，部分海外的旅遊當局（例如澳洲的一個旅遊部門）會為當地的郵輪旅遊業制訂策略計劃，協助有關當局達到其目標。政府的目標，是發展香港成為區內主要的郵輪樞紐，方法之一是興建郵輪碼頭，配備現代化和易於使用的設施，以提供高效優質的服務。發展郵輪碼頭，是達到這個目標的其中一個關鍵策略元素。旅遊事務署在 2017 年 3 月向審計署表示，該署不時就郵輪業的情況和發展香港成為區內主要郵輪樞紐的可行策略方針進行分析。例如：

- (a) 在 2014 年 4 月成立亞洲郵輪專案，表明香港致力推動鄰近港口合作，並鼓勵郵輪公司把香港和參與專案的港口納入其航線行程內；
- (b) 2015 年 10 月，旅遊事務署提出一份計劃書，列出如何推廣航程包括在香港登船／登岸的飛航郵輪旅遊產品，進一步帶動需求；

- (c) 2016 年 12 月，旅遊事務署與業界持份者討論該署對香港在區內郵輪旅遊發展現況的分析結果，包括參照區內鄰近港口的情況評估香港的優勢、劣勢、機遇與威脅，並研究吸引更多郵輪來港和拓展客源市場的可行策略方針；及
- (d) 2017 年 2 月，因應郵輪業環境的轉變，旅遊事務署更新了發展香港成為區內主要郵輪樞紐的策略，詳情如下：
 - (i) 促進和推動不同客源市場的發展，令郵輪旅遊業更多元化；
 - (ii) 吸引更多高消費／過夜旅客來港；
 - (iii) 吸引更多郵輪調配到香港；及
 - (iv) 提升香港在國際郵輪旅遊業界的地位。

4.44 審計署認為，制訂有系統的策略規劃程序，有助收集郵輪業和旅遊業主要持份者的意見和爭取他們的支持。由旅遊事務署擬備一份策略計劃文件，涵蓋所有策略規劃元素（例如優勢、劣勢、機遇與威脅、策略目標、工作目標和為達到目標而採取的策略行動，以及評核表現的成效指標），有其可取之處。

審計署的建議

4.45 審計署建議旅遊事務專員應：

- (a) 設立策略規劃機制，就發展香港成為區內主要的郵輪樞紐制訂策略和措施；
- (b) 制訂一個涵蓋策略目標、策略方針和策略行動等元素的策略計劃；及
- (c) 定期檢討和更新策略計劃，以顧及郵輪業的變化。

政府的回應

4.46 旅遊事務專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 旅遊事務署致力繼續加強策略規劃，以期發展香港成為區內主要的郵輪樞紐，包括採納必要的策略方針和措施。過去數年，政府每年

都在《施政報告》、《施政綱領》及《預算案演詞》中反映和公布這些有關本港郵輪旅遊業發展的策略方針和措施。旅遊事務署也留意到，這些方針和措施已取得正面成效。在 2013 至 2016 年期間，訪港船次數目增加了 115%，旅客總數也增加了 254%。此外，郵輪碼頭處理的郵輪已更趨多元化，涉及國際郵輪品牌數目由 2015 年的 9 個倍增至 2016 年的 18 個；及

- (b) 旅遊事務署在制訂郵輪旅遊業發展的策略方針和措施的過程中已徵詢諮詢委員會的意見。由今年開始，旅遊事務署會擴大策略規劃程序的諮詢範圍，使其包括旅遊景點、酒店及零售業。旅遊事務署又會使這個參與程序正規化，並把各項策略和措施納入一份名為《郵輪旅遊業策略計劃》的文件內，方便參考。

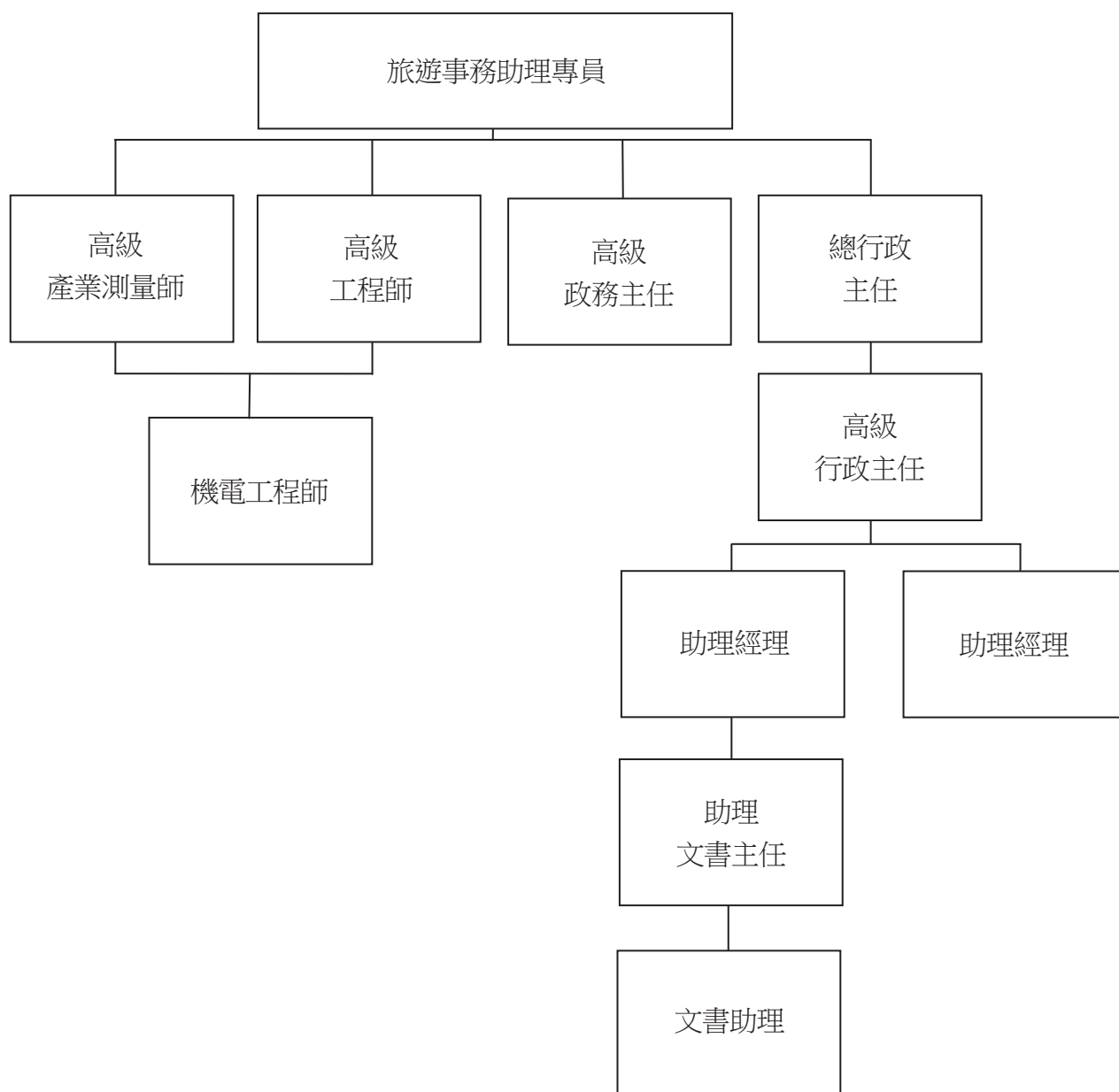
附錄 A
(參閱第 1.9、3.3 及 4.11 段)

**碼頭營運商向政府繳付的浮動租金
(佔每年總收入百分比) 計算表**

每年總收入	百分比
每年總收入不超過 3,000 萬元的一部分	7.3%
每年總收入超過 3,000 萬元但不超過 6,000 萬元的一部分	18%
每年總收入超過 6,000 萬元但不超過 9,000 萬元的一部分	23%
每年總收入超過 9,000 萬元的一部分	34%

資料來源：旅遊事務署的記錄

旅遊事務署郵輪專責小組組織圖
(2016 年 12 月 31 日)



資料來源：旅遊事務署的記錄

附註：旅遊事務助理專員除了監督郵輪專責小組的工作外，也負責旅遊事務署職權範圍內的其
他職務，包括監督迪士尼樂園專責小組的工作。