香港經濟民生聯盟
Business and Professionals Alliance for Hong Kong

香港夏慤道18號海富中心第一期32樓3204A
3204A, 32/F Tower 1, Admiralty Centre,
18 Harcourt Road, Hong Kong
Tel: 852 2520 1377 Fax: 852 2527 9930
Email: bpa@bpahk.org
Website: www.bpahk.org

香港經濟民生聯盟旅遊事務委員會
改善旅遊業人力資源建議書
（2023 年 6 月）

前言

政府在 6 月 13 日宣布推出的運輸業輸入勞工計劃中，與旅遊相關的航空業及旅遊巴行業，分別可以輸入 6,300 和 800 名外勞，香港經濟民生聯盟（經民聯）旅遊事務委員會（委員會）對此表示歡迎，認為有關計劃將有助解決業內人手短缺問題，有利本港旅遊業整體發展，加強疫後復蘇。

事實上，本港自 2 月恢復全面通關以來，訪港旅客錄得持續增長。根據旅遊發展局（旅發局）最新數字，今年首 5 個月的訪港數字已經突破一千萬大關。加上，中國內地已全面恢復赴港澳團隊簽注「全國通辦」，特區政府亦先後推出「你好，香港」全球宣傳活動和「開心香港」計劃，相信未來將有更多旅行團和自由行旅客訪港。

但是，萬事俱備，只欠東風。人力資源短缺是目前香港，甚至是全球旅遊業面臨的最大挑戰，特別是旅行社和酒店，人手不足問題已經影響業界的正常運作（詳情見下文「行業數據」）。長此下去，旅遊業不但難以維持良好的旅客服務質素，影響遊客來港意欲，業界亦會損失慘重，失去的生意和機會將流向鄰近國家和地區，變相削弱本港的旅遊業競爭力。故此，當局必須盡快支援旅遊業填補人手，重新建立接待能力。

旅遊業是本港主要經濟支柱之一，委員會一直關注業界發展，經聆聽和收集業界的人力數據後，提出 5 項建議，期望政府能積極考慮，切實解決業界人力資源缺乏問題，加強復蘇動能。

行業數據

1. 旅行社

香港經濟民生聯盟
Business and Professionals Alliance for Hong Kong
香港夏慤道18號海富中心第一期32樓3204A
3204A, 32/F Tower 1, Admiralty Centre,
18 Harcourt Road, Hong Kong
Tel: 852 2520 1377 Fax: 852 2527 9930
Email: bpa@bpahk.org
Website: www.bpahk.org

- 在三年疫情期間，很多旅行社被迫暫停業務，甚至有過百間旅行社倒閉，當中不乏老字號，近九成從業員因而轉行，特別是前線崗位人員。如今疫後復蘇，出入境旅行團的數目都逐漸上升，導遊、領隊等人手亦正逐步恢復，可是速度追不上需求，目前只恢復到疫情前約六至七成，仍欠超過 5 千名從業員。

- 現時，旅行社最缺乏的是操作人員（包括計調員、票務採購員等）。酒店房間和旅遊巴司機不足，亦直接影響旅行社的接待能力。加上，願意重返崗位的舊員工很少，部分人更只肯做兼職。若情況再無改善，未來即使有再多生意，旅行社都應付不來，令業界生計受到打擊。

2. <u>酒店業</u>

- 根據酒店業界一項最新調查，現時業界欠缺 9,000 多名全職員工，對比政府統計處去年底發布的「就業及空缺按季統計報告」中，酒店業欠缺 2,200 多名員工的數字相距甚遠。加上，本港酒店數目由 2020 年的 311 間，上升至去年的 319 間，估計今年將增至 326 間，提供超過 9 萬間房間，令人手短缺數字進一步上升，業界估計欠缺達 12,000 人。

- 在人手嚴重短缺下，本港不少酒店只能維持最高 60%至 70%的客房出租率。由於執房人員不足，不少酒店房間都未能使用，導致房價上升。以過去的「五一黃金周」為例，有三星酒店的房價暴升至 4,000 至 5,000 港元一晚，是 2018 年的一倍多，長遠下去將導致旅客流失，影響香港的旅遊競爭力。

建議

1. <u>為旅遊業推出特別計劃輸入人力</u>

- 雖然政府日前宣布透過特別計劃方式，為旅遊相關的航空業及客車運輸輸入外勞，但是，當局忽視酒店房務員、旅行社

香港經濟民生聯盟
Business and Professionals Alliance for Hong Kong
香港夏慤道18號海富中心第一期32樓3204A
3204A, 32/F Tower 1, Admiralty Centre,
18 Harcourt Road, Hong Kong
Tel: 852 2520 1377 Fax: 852 2527 9930
Email: bpa@bpahk.org
Website: www.bpahk.org

操作人員等同樣亟需補充的旅遊業相關勞工。

- 委員會建議政府全面檢視旅遊業人力資源政策，並研究推出專為旅遊業而設的輸入勞工計劃，協助旅行社、酒店等旅遊相關行業解決人手短缺問題，以重建整個旅遊產業鏈的接待能力。

2. <u>加強本地旅業人手的培訓及支援</u>

- 現時有不同機構提供旅遊業相關的培訓課程，例如大專院校、職業訓練局、明愛專上學院以及部分其他自資專上院校，但業界近八成屬於中、低端人才，亦是目前最為短缺的勞動力。至於以市場為導向、就業為本的僱員再培訓局，提供的課程雖能切合業界需要，但參加的人少，最終投身行業的人更少。政府近日宣布將就業掛鉤課程的學員再培訓津貼，由 5800 增加至 8000 元，相信有助提升吸引力。

- 委員會建議增加僱員再培訓局下與旅遊業相關就業掛鉤課程的培訓名額，同時考慮設立獎勵機制，若有關學員完成培訓後成功入行便能獲得一筆獎金，入行滿一定年期亦可獲得相應獎勵，以吸引更多人投身旅遊業。

3. <u>提供持續支援，讓旅遊業界有足夠資源增聘人手</u>

- 政府在去年宣布推出爲期三年的「文化古蹟本地遊鼓勵計劃」，以資助鼓勵旅行社舉辦涵蓋文化古蹟景點的旅行團。首階段資助期由 2022 年 10 月 20 日至 2023 年 10 月 31 日。然而在此期間，本港旅遊業處於復蘇初期，國際航班恢復水平仍有待提升，對業界推出相關旅行團造成影響。另一方面，「旅行社鼓勵計劃」將於 6 月底完結，政府至今未公布未來路向。

- 委員會建議延長「文化古蹟本地遊鼓勵計劃」首階段資助期一年，至 2024 年 10 月 31 日。同時，委員會建議將「旅行社鼓勵計劃」延長至今年年底，並提升每名遊客的鼓勵金水平至港幣 200 元，令旅行社有更充足的資源改善人手情況。

香港經濟民生聯盟
Business and Professionals Alliance for Hong Kong
香港夏慤道18號海富中心第一期32樓3204A
3204A, 32/F Tower 1, Admiralty Centre,
18 Harcourt Road, Hong Kong
Tel: 852 2520 1377 Fax: 852 2527 9930
Email: bpa@bpahk.org
Website: www.bpahk.org

4. 推動旅遊產業數碼轉型

- 旅遊業可以通過數碼轉型來紓緩人手不足問題，例如利用智能客服系統回答客戶問題，節省人力營運成本，同時也可以提高客戶滿意度，但並非所有公司都有資源去開發有關系統。即使政府在 2016 年推出「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃」(「先導計劃」)，但計劃最多可獲資助的項目只有兩個，且上限 10 萬元；而 2020 年推出的「遙距營商計劃」只屬短期措施，現已結束。

- 委員會建議進一步提升「先導計劃」每家企業的資助上限至 50 萬元、放寬申領項目的上限至 5 個，及將自費比例由 50% 降至 10%；同時重新推出「遙距營商計劃」並恆常化，讓業界有足夠資源利用數碼轉型減少對人力的依賴。

5. 協助旅遊業界在大灣區內地城市招聘人手

- 目前本港最新的失業率只有 3%，近乎全民就業水平，但整個旅遊產業鏈不同行業都有嚴重人手短缺問題，個別已開始在大灣區內地城市招聘人手。據悉，本港一間龍頭航空公司已經在深圳建立延伸總部，招聘客戶服務員及 IT 人員等，未來亦可能擴展至其他工種。

- 委員會建議政府推出措施，例如提供資訊、資助租用場地等，協助有需要的旅遊業經營者，包括旅行社、酒店、旅遊巴公司、海上客運公司等在大灣區內地城市舉行招聘會，以應付人力資源的短、中、長期需要。

-完-