

立法會工商事務委員會主席
胡志偉議員, MH 及全體委員

旅遊業資歷架構和服務認證

旅遊業是香港支柱行業之一，直接僱用的員工數目多達十八萬人。旅遊業把一個地方最美、最強的面貌，向世界各地的旅客展現，可以讓旅遊業成為香港「軟實力」的代表。

旅遊業資歷架構

政府已經於去年，成立「旅遊業資歷架構」，並且為行業的《能力標準說明》，列明從業員在有關行業不同工作範疇需具備的知識、技能及成效標準，以便教育及培訓機構開發切合行業需要的課程，亦為僱主在發展內部訓練和人力管理方面，提供具體標準。

制度已經設立，但行業人手需要適應和提升。政府財政實力豐厚，應該大力支持從業員進行技能提升，實踐終身學習，裝備自己以應付知識型社會的挑戰。

服務認證

根據行業數字，估計去年有超過三百五十萬內地客人，以參加旅行團方式前往香港旅遊，他們的行程絕大多數包括購物環節，根據多個運作指引，旅行團要光顧指定的旅遊購物點，以維持一定服務水平，以及向客人提供購物保障計劃，當中包括：珠寶店、鐘錶百貨及手信店。

本會認為，行業需要提升服務表現，以配合客人不斷提升的要求。有見及此，本會正在探討並實踐，在旅遊購物點引入一套服務標準認證。



HKTA

Hong Kong Tourism Association
香港旅遊促進會

然而，旅遊業才剛剛引入資歷架構，對於零售點而言，我們未必有足夠技術，認證本會成員店舖的服務水平。本會希望有關當局，可以協助行業制定一套合適和具認受性的服務認證標準，為旅遊業的服務表現提供更具體、可行的標準制度。



香港旅遊促進會總幹事

崔定邦

2018年2月26日