

討論文件  
二零零四年三月二十二日會議

## 立法會經濟事務委員會

### 好客文化遍香江

#### 目的

本文件匯報政府在香港推廣好客文化的工作，以及簡介今年的新措施，提升以往的成果。

#### 背景

2. 財政司司長於二零零四年財政預算案中指出：「我們會繼續向旅遊從業員及市民大眾推廣好客之道。」政府極為重視在社區層面推廣好客文化，以及提升服務的質素。自一九九九年起，旅遊事務署及香港旅遊發展局(旅發局)舉辦了一連串活動及計劃於業界及社區推廣好客文化及優質服務。

#### 宣傳好客文化的活動

##### 「好客文化遍香江」活動

3. 為提升市民大眾更加認識旅遊業對香港經濟的貢獻及促進社區中的好客文化，旅遊事務署於二零零一年在全港推行了一項名為「好客文化遍香江」(活動)的教育活動，旨在令市民更認識好客文化對旅遊業發展的重要性。

4. 該活動有三個主要項目：

(一) 香港青年大使計劃於二零零一年首次舉辦，旨在向年青一代介紹旅遊業的基本知識，鼓勵他們組織或參與活動去宣傳香港。現時，共有 246 名現任青年大使協助於本地及海外宣揚好客文化。

- (二) 透過大眾傳媒，在社區中普及地宣傳好客訊息。宣傳短片從二零零一年九月起於主要電視台頻道及公共交通網絡中廣播。我們亦製作了電視遊戲節目，提高公眾就好客文化對香港旅遊業的重要性的認識。
- (三) 於二零零二年十二月，我們製作了共 2,500 份教材套，派發給全港中學和青年機構。此教材套介紹好客文化的重要性，及鼓勵青年人培養好客之道。

### **推廣優質服務的計劃**

- 5. 旅發局已於業界推行兩項優質服務計劃 –
  - (一) 「優質旅遊服務計劃」旨在協助旅客及本地消費者分辨認可的優質服務商戶，從而得到此等商戶的優質服務。此計劃對參與商戶進行嚴緊評審，並且提供投訴機制加強保障消費者。現有接近 1,000 間認可商戶，其中包括了 3,000 間零售門市；及
  - (二) 「旅業英才實習計劃」向有志投身旅遊業的人士提供培訓及實習機會，並且為旅遊業提供已受訓的員工。自二零零二年，該計劃已取錄了接近 300 名學員。

有關於第四及第五段提及的計劃詳情載於附件一。

附件一

### **新措施**

- 6. 就二零零四年財政預算案中有關好客文化的目標，我們建議延續「好客文化遍香江」活動(活動)兩年，預計所需開支為 1,280 萬元。該活動下的計劃及預算載於附件二。

附件二

### (一) 香港青年大使計劃

我們希望延續此計劃兩年，每年取錄二百名青年大使。青年大使計劃已成功地參加者中培育了好客文化，再由他們向其朋輩傳揚此訊息。此計劃的延續能協助青少年持續關注及重視好客文化。延續此計劃預計所需開支為 180 萬元。

### (二) 社區普及宣傳

有鑑於二零零三年一月開始播放的政府宣傳短片的反應理想，我們計劃預算用 100 萬元製作一輯新的宣傳短片，在電視及交通工具的廣播頻道播放。新的宣傳短片旨在持續在社區宣揚好客文化。

### (三) 優質服務研討會及活動

我們計劃聯同有關行業，舉辦個別行業研討會及活動，推廣優質服務。會議及活動將提供一個直接渠道，促進業界內的溝通及交流，尤其是與旅客有直接接觸的行業。我們預算以 500 萬舉辦一系列以行業為本的研討會及活動。

### (四) 優質服務審計

我們計劃就酒店、旅遊及交通行業進行優質服務審計，預計開支為 500 萬元。為確保有關行業達致及維持優質服務水平，我們需要對他們進行評審，讓業界了解自己現時達到的水平，認定各自的優勢及不足之處，改善弱項發揮強勢，提升旅遊業整體的服務水平。我們亦會邀請政府有關部門參與上述評審。這是由旅遊事務專員主持的旅遊業策略小組提出的一項主要建議。

## **強化優質服務的計劃**

7. 旅發局會延續下列的計劃，作為該局持續強化優質

服務的部份工作，務求更方便旅客，使香港成為首選公幹或消閒的旅遊勝地。

### **優質旅遊服務計劃**

8. 為提升旅客對此計劃的認識，旅發局會加強此計劃於海外及香港的宣傳。目的是強化香港在客源市場中的優質形象，增強旅客於出發前及抵港時對計劃的認識，鼓勵他們在港消費，從而盡量增加旅遊業對香港經濟的貢獻。旅發局會在內地、日本及韓國推廣一項「旅客關注計劃」；一項名為「促進旅客蒞臨光顧計劃」以鼓勵旅客於優質旅遊服務認可之商戶，增加消費；以及通過「推動商戶計劃」吸引更多商戶參與此計劃。

### **旅業英才實習計劃**

9. 「旅業英才實習計劃」自二零零二年推出以來，合作機構及業界，包括零售、旅行代理商及酒店，對該計劃的反應一直非常正面。旅業英才均能夠有寶貴機會，實地去涉獵旅遊業不同層面的運作，並參與業內不同範疇的工作。計劃的合作機構及旅業英才均支持該計劃，用以培訓一批專業隊伍，為旅遊業的發展提供人力資源。旅發局計劃延長這個計劃兩年。

### **未來工作**

10. 我們計劃於二零零四年四月向財務委員會申請批准，延續「好客文化遍香江」活動兩年，有關資料載於以上的第六段。

**經濟發展及勞工局  
旅遊事務署  
二零零四年三月**

「好客文化遍香江」活動計劃  
及推廣優質服務活動

「好客文化遍香江」活動

計劃	推出年份	簡介
香港青年大使計劃(青年大使計劃)	2001 9月	<p>旅遊事務署推出青年大使計劃，以提高青年人對好客文化的關注。參加者於暑假期間接受訓練後，有機會參與旅遊推廣活動。他們被派駐到不同旅遊景點協助旅客，參與旅遊發展局(旅發局)舉辦的大型活動，以及於校內籌辦其他推廣活動。</p> <p>於2001年至2003年，共484名來自本地及香港往海外中學及大專院校的參加者，已成功地完成了訓練及被委任為青年大使。他們貢獻了2040個服務時數、曾組織228項本地宣傳活動及61項海外活動、參與了17項大型活動，包括新春花車巡遊及香港國際欖七人球賽。現有246名現任青年大使在香港及海外傳播好客文化訊息。</p>
社區普及宣傳	2001 9月	旅遊事務署透過大眾傳媒，進一步於社區中傳揚好客訊息。電視遊戲節目「好客香港擺滿FUN」曾於2001年9月至12月逢星期日晚於無線電視台播映，平均收視為19.6點，代表130萬觀眾曾收看，佔電視台平均收視的75.8%。該電視遊戲節目不單引發觀眾的廣泛興趣，

		<p>並且引起新聞界的關注。報章雜誌均刊載有關的文章。</p> <p>一連八套以旅客訪港經歷為特色的電視宣傳短片系列於香港主要電視頻道廣播，以及於一些當眼地點播放，如世界貿易中心、位於天星碼頭的九龍巴士顧客服務中心、及地鐵車站。短片的主要訊息旨在鼓勵香港市民對旅客發揮好客態度，營造一個亞洲國際都會的親善形象。此系列現時仍然繼續於機場及其他地點廣播。</p>
中學生教材套	2002 年 12 月	<p>為讓青少年接觸好客訊息，旅遊事務署諮詢了業界、旅發局及教育署，設計及印製了 2,500 份旅遊教材套，於 2002 年 12 月分發給全港中學及有關青年機構。此教材套是協助教學及輔助課外活動的參考材料。紙板遊戲「您需要幫助嗎？」亦是教材套的一部分，旨在令學習過程富趣味及更有效用。</p>

## 推廣優質服務活動

計劃	推出年份	簡介
優質旅遊服務計劃	1999	<p>1999年旅發局首推優質旅遊服務計劃去提升香港旅遊業的服務水平。主要目的是協助旅客及本地消費者分辨優質服務商戶，從而得到此等商戶的優質服務。2003年12月優質旅遊服務計劃邁進新里程，提高參加計劃的基本要求，強化投訴處理機制和加強監察，為消費者提供進一步的保障。2003年底，約1,000間零售及餐飲商戶代表了3,600所門市已獲優質旅遊服務計劃認可。</p>
旅業英才實習計劃	2002年 4月	<p>為加強香港作為好客都會的形象，以及培育一班專業隊伍，旅發局於2002年推出旅業英才實習計劃。此項為期兩年的計劃由政府資助、香港旅遊發展局主辦，並得到由業內專業人士組成顧問委員會為該計劃提供意見。計劃提供有系統的一年制實習課程，為參加者提供培訓及實習，並讓他們以「旅業英才」的身份擔任旅遊業的前線工作。</p> <p>首屆課程於2003年中圓滿結束，共133名學員畢業為「旅業英才」。超過六成已於畢業後加入業界服務，另外現有150名學員正接受課程的第二年培訓。</p>

「好客文化遍香江」活動計劃

計劃	預算開支 (百萬港元)
香港青年大使計劃	1.8
新一輯電視宣傳短片的製作及廣播	1
推廣優質服務的行業會議及活動	5
優質服務審計	5
<b>總預算開支</b>	<b>12.8</b>