

## 立法会经济发展事务委员会 “好客文化遍香江”活动

### 目的

本文件旨在告知议员，旅游事务署与旅游业界及相关团体合作，由现在至 2010 年拟推行的“好客文化遍香江”活动计划。

### 背景

2. 全港宣扬好客文化，对旅游业的可持续发展至为重要。旅游事务署自 2001 年开始推行“好客文化遍香江”活动(该活动)，目的是透过分期推行各类公众教育活动，以宣扬好客文化。

3. 该活动属一般非经常开支下的项目，立法会在 2004 年批准把该活动的总拨款增加至 2,240 万元，支持分期推行不同的公众教育活动，以提倡好客文化。在运用拨款时，我们一直确保资源用得其所。我们每年都会调拨余款至下一个年度，举办“好客文化遍香江”活动。截至 2008 年 3 月底为止的累积开支为 1,810 万元，余款为 430 万元。

4. 在该活动下已举办的的主要项目包括：

(a) 推行香港青年大使计划，旨在培训 16 岁或以上青少年成为接待旅客的青年大使，推广好客文化。这计划每年均委任逾 200 名大专及高中学生为青年大使。截至 2007 年年底，已有超过 1,300 名青年大使完成培训课程，并提供约 83,000 小时的义务工作服务；

(b) 进行服务质素研究，目的是与旅游及相关业界和政府有

关部门共同研究行业的服务水平，宣传业内最佳做法及优质服务，从而改善及提升整体的服务质素。该项研究已于 2005 年完成；

(c) 举办服务研讨会和有关活动，提供不同形式的沟通平台，让旅游和相关行业的持份者交流意见；和

(d) 制作宣扬好客文化的政府宣传短片。

## 2008 至 2010 年的活动计划

5. 由现在至 2010 年，我们计划善用该活动的余款，包括继续推动香港青年大使计划，并继续与旅游业界及相关行业举办活动，以推动优质旅游服务。这些项目扼述如下：

项目	预定开始日期	简介
(a) 香港青年大使计划	持续进行	旅游事务署和香港青年协会继续举办香港青年大使计划，每年预计吸纳约 200 名 16 岁或以上的学生青年大使。经过深入培训后，他们将会派驻各旅游点向旅客介绍景点、参与大型活动及旅游推广活动，以及回校筹办活动，藉此向朋辈宣扬好客之道。参考以往六年的开支，香港青年大使计划在未来两年的预算开支为 249 万元。
(b) 为旅游和相关界别举办研讨会和相关活动以推广优质服务	2008 年第三季	我们会与旅游业界组织(例如优质旅游服务协会、香港旅游业议会、导游组织等)联手为业内人士举办研讨会 / 工作坊 / 活动。计划的活动包括：

项目	预定开始日期	简介
		<p>(i) 为中式食肆从业员提供有关餐酒与食物配对的基本知识；</p> <p>(ii) 为的士司机提供英语培训；</p> <p>(iii) 为旅游业管理及前线人员举办“服务与质量”研讨会；</p> <p>(iv) 为旅游业行政人员举办“全面优质服务”管理工作坊；</p> <p>(v) 为前线顾客服务人员(例如导游)举办“顾客称心满意”工作坊；</p> <p>(vi) 为导游进行“演讲和推销文化”培训；</p> <p>(vii) 为旅游车 / 豪华轿车司机举办“顾客服务”工作坊；</p> <p>以及</p> <p>(viii) 为导游举办技能提升研讨会，以及“最佳导游奖”比赛。</p> <p>旅游事务署将调拨 123 万元，与业界联手举办上述活动。</p>
(c) 举办卓越顾客服务研讨会，藉此提升零售业的顾客服务知识	2009 年第一季	我们会与香港零售管理协会合作举办研讨会，目的是为零售业者、零售相关服务供货商，以及服务业从业员提供一个有助交流意见的讨论平台。项目的预算开支为 28 万元。
(d) 为酒店业举办会展旅游(企业会议、奖	从 2009 年第二季分期进行	教育课程是为香港酒店业协会会员酒店而设，并针对直接参与提供会展旅游服务的酒店行政人

项目	预定 开始日期	简介
励旅游、大型会议及展览)教育课程		员，务求提升酒店业界有关会展旅游业的服务质素，有助提升香港作为主要会展旅游中心的地位。教育课程计划的预算开支为30万元，香港酒店业协会将会提供相同数目的配对资金。

## 未来路向

6. 香港青年大使计划自 2002 年推行以来，学校、青少年及其家人的反应非常正面。旅游事务署和香港青年协会认为，香港青年大使计划有效培育一批青年大使，协助宣扬好客之道和促进好客文化。我们会密切注视是否有需要申请拨款，在 2010 年后延长香港青年大使计划。

7. 我们并会呼吁及鼓励旅游和相关行业继续通过不同活动推广好客文化，以持续提升服务质素，从而强化香港作为亚洲最受欢迎旅游城市的地位。

商务及经济发展局  
二零零八年七月