

服务质素研讨会

「为吸引更多旅客不断来港，除了新的旅游点及有效的宣传以外，我们必须同时为旅客提供专业、一流及物有所值的服务，给他们有一个再临香江的好原因。」经济发展及劳工局局长叶澍堃在「用心服务 待客之道」服务质素研讨会致词时提醒参加者。

该研讨会由旅游事务署举办，于今天（七月五日）在香港会议展览中心举行。

是次研讨会以「用心服务 待客之道」为主题，探讨及分享业界推行及维持优质服务成功经验。研讨会更为业界提供了一个讨论平台，推动业界采取实际行动提升服务质素及为旅客和本地市民营造一个优质服务的环境。

叶澍堃表示：「香港迪斯尼乐园于本年九月十二日开幕的时候，全世界的目光将注视本港。香港旅游发展局更预期今年旅客数字会再创高峰，超过 2,300 万。旅游业界的服服务质素，将会直接影响我们能否保持首选旅游胜地的地位。」

他又说：「政府与旅游业界必须携手努力，以优质的服务，满足旅客的需求，并藉此良机向世界展示本港优越的服务质素。」

出席是次研讨会的主持及讲者均是旅游业界的翘楚，他们与超过 350 名来自旅游及相关业界包括航空公司、酒店、旅行社、餐饮、零售及本地运输机构的管理层及前线员工代表进行公开讨论。

研讨会的主持由香港旅游发展局主席周梁淑怡担任，讲者包括国泰航空公司行政总裁陈南禄、香港旅游业议会主席何栢霆、优质旅游服务协会执行委员会委员李敬天、香港酒店业协会主席李敦白、香港迪斯尼乐园集团行政总裁罗彬深及兰桂坊控股有限公司主席盛智文。

旅游事务署亦在研讨会上与业界分享了今年年初委托顾问公司所进行的「服务质素研究」的初步数据及改善建议。该些初步建议目的是希望旅游相关业界及个别公司都能采取积极措施，提升服务质素。旅游事务署在咨询过相关的业界后会进一步修订这些改善建议，日后会把建议上网及提供自我评估锦囊，为业界提供协助。

经济发展及劳工局

旅游事务署

二 五年七月五日