

## 立法會經濟發展事務委員會 “好客文化遍香江”活動

### 目的

本文件旨在告知議員，旅遊事務署與旅遊業界及相關團體合作，由現在至 2010 年擬推行的“好客文化遍香江”活動計劃。

### 背景

2. 全港宣揚好客文化，對旅遊業的可持續發展至為重要。旅遊事務署自 2001 年開始推行“好客文化遍香江”活動(該活動)，目的是透過分期推行各類公眾教育活動，以宣揚好客文化。

3. 該活動屬一般非經常開支下的項目，立法會在 2004 年批准把該活動的總撥款增加至 2,240 萬元，支持分期推行不同的公眾教育活動，以提倡好客文化。在運用撥款時，我們一直確保資源用得其所。我們每年都會調撥餘款至下一個年度，舉辦“好客文化遍香江”活動。截至 2008 年 3 月底為止的累積開支為 1,810 萬元，餘款為 430 萬元。

4. 在該活動下已舉辦的主要項目包括：

- (a) 推行香港青年大使計劃，旨在培訓 16 歲或以上青少年成為接待旅客的青年大使，推廣好客文化。這計劃每年均委任逾 200 名大專及高中學生為青年大使。截至 2007 年年底，已有超過 1,300 名青年大使完成培訓課程，並提供約 83,000 小時的義務工作服務；

- (b) 進行服務質素研究，目的是與旅遊及相關業界和政府有關部門共同研究行業的服務水平，宣傳業內最佳做法及優質服務，從而改善及提升整體的服務質素。該項研究已於 2005 年完成；
- (c) 舉辦服務研討會和有關活動，提供不同形式的溝通平台，讓旅遊和相關行業的持份者交流意見；和
- (d) 製作宣揚好客文化的政府宣傳短片。

## 2008 至 2010 年的活動計劃

5. 由現在至 2010 年，我們計劃善用該活動的餘款，包括繼續推動香港青年大使計劃，並繼續與旅遊業界及相關行業舉辦活動，以推動優質旅遊服務。這些項目扼述如下：

項目	預定開始日期	簡介
(a) 香港青年大使計劃	持續進行	旅遊事務署和香港青年協會繼續舉辦香港青年大使計劃，每年預計吸納約 200 名 16 歲或以上的學生青年大使。經過深入培訓後，他們將會派駐各旅遊點向旅客介紹景點、參與大型活動及旅遊推廣活動，以及回校籌辦活動，藉此向朋輩宣揚好客之道。參考以往六年的開支，香港青年大使計劃在未來兩年的預算開支為 249 萬元。
(b) 為旅遊和相關界別舉辦研討會和相關活動以推	2008 年第三季	我們會與旅遊業界組織(例如優質旅遊服務協會、香港旅遊業議會、導遊組織等)聯手為業內人士舉辦研討會／工作坊／活動。計

項目	預定 開始日期	簡介
廣優質服務		<p>劃的活動包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 為中式食肆從業員提供有關餐酒與食物配對的基本知識；</li> <li>(ii) 為的士司機提供英語培訓；</li> <li>(iii) 為旅遊業管理及前線人員舉辦“服務與質量”研討會；</li> <li>(iv) 為旅遊業行政人員舉辦“全面優質服務”管理工作坊；</li> <li>(v) 為前線顧客服務人員(例如導遊)舉辦“顧客稱心滿意”工作坊；</li> <li>(vi) 為導遊進行“演講和推銷文化”培訓；</li> <li>(vii) 為旅遊車／豪華轎車司機舉辦“顧客服務”工作坊；以及</li> <li>(viii) 為導遊舉辦技能提升研討會，以及“最佳導遊獎”比賽。</li> </ul> <p>旅遊事務署將調撥 123 萬元，與業界聯手舉辦上述活動。</p>
(c) 舉辦卓越顧客服務研討會，藉此提升零售業的顧客服務知識	2009 年 第一季	<p>我們會與香港零售管理協會合作舉辦研討會，目的是為零售業者、零售相關服務供應商，以及服務業從業員提供一個有助交流意見的討論平台。項目的預算開支為 28 萬元。</p>

項目	預定 開始日期	簡介
(d) 為酒店業舉辦會展旅遊(企業會議、獎勵旅遊、大型會議及展覽)教育課程	從 2009 年 第二季 分期進行	教育課程是為香港酒店業協會會員酒店而設，並針對直接參與提供會展旅遊服務的酒店行政人員，務求提升酒店業界有關會展旅遊業的服務質素，有助提升香港作為主要會展旅遊中心的地位。教育課程計劃的預算開支為 30 萬元，香港酒店業協會將會提供相同數目的配對資金。

## 未來路向

6. 香港青年大使計劃自 2002 年推行以來，學校、青少年及其家人的反應非常正面。旅遊事務署和香港青年協會認為，香港青年大使計劃有效培育一批青年大使，協助宣揚好客之道和促進好客文化。我們會密切注視是否有需要申請撥款，在 2010 年後延長香港青年大使計劃。

7. 我們並會呼籲及鼓勵旅遊和相關行業繼續通過不同活動推廣好客文化，以持續提升服務質素，從而強化香港作為亞洲最受歡迎旅遊城市的地位。

商務及經濟發展局  
二零零八年七月