

服務質素研討會

「為吸引更多旅客不斷來港，除了新的旅遊點及有效的宣傳以外，我們必須同時為旅客提供專業、一流及物有所值的服務，給他們有一個再臨香江的好原因。」經濟發展及勞工局局長葉澍堃在「用心服務 待客之道」服務質素研討會致詞時提醒參加者。

該研討會由旅遊事務署舉辦，於今天（七月五日）在香港會議展覽中心舉行。

是次研討會以「用心服務 待客之道」為主題，探討及分享業界推行及維持優質服務的成功經驗。研討會更為業界提供了一個討論平台，推動業界採取實際行動提升服務質素及為旅客和本地市民營造一個優質服務的環境。

葉澍堃表示：「香港迪士尼樂園於本年九月十二日開幕的時候，全世界的目光將注視本港。香港旅遊發展局更預期今年旅客數字會再創高峰，超過 2,300 萬。旅遊業界的服務質素，將會直接影響我們能否保持首選旅遊勝地的地位。」

他又說：「政府與旅遊業界必須攜手努力，以優質的服務，滿足旅客的需求，並藉此良機向世界展示本港優越的服務質素。」

出席是次研討會的主持及講者均是旅遊業界的翹楚，他們與超過 350 名來自旅遊及相關業界包括航空公司、酒店、旅行社、餐飲、零售及本地運輸機構的管理層及前線員工代表進行公開討論。

研討會的主持由香港旅遊發展局主席周梁淑怡擔任，講者包括國泰航空公司行政總裁陳南祿、香港旅遊業議會主席何栢靈、優質旅遊服務協會執行委員會委員李敬天、香港酒店業協會主席李敦白、香港迪士尼樂園集團行政總裁羅彬深及蘭桂坊控股有限公司主席盛智文。

旅遊事務署亦在研討會上與業界分享了今年年初委託顧問公司所進行的「服務質素研究」的初步數據及改善建議。該些初步建議目的是希望旅遊相關業界及個別公司都能採取積極措施，提升服務質素。旅遊事務署在諮詢過相關的業界後會進一步修訂這些改善建議，日後會把建議上網及提供自我評估錦囊，為業界提供協助。

經濟發展及勞工局

旅遊事務署

二〇〇五年七月五日