





旅遊業及社區關係

社區攜手 共建好客形象

旅遊業是香港的重要經濟支柱，我們與各界緊密合作，為旅客提供優質的旅遊體驗。

旅遊業及社區關係

旅遊業可說是一項全民事業。香港每一個角落，都有值得推廣給旅客之處；社會上每一位市民，都可以成為我們的旅遊大使。只有全城都發揮好客之道，提供優質服務，才能促成旅遊業的長遠發展。

在 2015/16 年度，我們舉辦及支持一連串活動，鼓勵公眾繼續為旅遊業出一分力。

發揮香港好客精神

2016 年初，我們邀請了財政司司長曾俊華先生粉墨登場，親身拍攝一段兩分鐘宣傳短片。片中，曾司長以連串幽默對答，呼籲香港市民一同發揮好客精神，歡迎全世界旅客。短片在電視及旅發局的 YouTube 頻道播出後，即大獲好評。連同由著名歌手林子祥先生唱出的主題曲，令短片更有感染力，讓不少觀眾產生共鳴，提醒全港市民繼續發揮好客精神。



成為旅客的「老友記」

每年，有不少熱心市民會參與我們的「老友記」計劃。這些「老友記」在旅客諮詢中心為旅客提供貼心地道的旅遊資料。他們的服務除大獲旅客好評外，各位「老友記」們亦樂在其中，部分義工更是自計劃成立以來一直支持，足證「老友記」計劃的成功之處。

我們每年均會招募新義工參與，而我們的「老友記」團隊可說是涵蓋多方面的專才。「老友記」除了日常為旅客提供旅遊建議外，在節日亦為旅客送上特別驚喜體驗。在農曆新年，「老友記」們即席為旅客示範書法；同時又以利是封製成金魚掛飾，為旅客送上祝福。

我們較早前亦提升了「Meet the Pals」活動，讓「老友記」在其專長的範疇內，與旅客分享更深入、地道的香港旅遊資訊。

不少旅客在旅遊網站「TripAdvisor」上留言，對「老友記」計劃大加讚賞：



「我們在香港過農曆新年，旅客諮詢中心的員工提供了非常有用的資料。那兒還有一位書法家為我和父母設計揮春，我們一定把揮春帶回家裝裱起來。」



「我和太太與旅發局一位義工見面，展開『深水埗尋寶之旅』。義工 Ernest 在這方面的知識非常豐富，又耐心回答問題，並為我們提供地道的飲食、交通資料，這絕對是一次很好的體驗。」



「這次去香港我與旅發局的義工會面，有一次『不一樣的香港 @ 鏡頭下』旅程。我非常感謝 Michael 與山頂的職員為我介紹香港最佳的攝影地點。雖然這次未能全部到訪，但我下次將會再去尋訪拍攝。」



培育後進

我們相信，年輕人是旅遊業日後的支柱。因此，旅發局積極為大專院校的學生安排講座，介紹旅遊業的現況與發展，以及我們在市場推廣和公關宣傳方面的計劃，鼓勵他們加入旅業大軍之餘，亦希望他們在日後的崗位上，協助提供優質服務，提升旅遊業的形象。

在 2015/16 年度，我們曾到訪的學院包括香港理工大學酒店及旅遊管理系，以及浸會大學持續教育學院旅遊及節目統籌系。除了大專院校外，我們亦協助由香港青年協會及旅遊事務署舉辦的香港青年大使計劃，為一眾青年大使舉辦工作坊，指導他們待客的技巧，以及旅遊業的最新發展，讓他們裝備好自己，迎接任期中的旅客服務工作。



提倡優質旅遊服務

優質服務可提升旅客在港的體驗，對旅遊業的形象可說至關重要。我們亦一直鼓勵前線服務人員及業界夥伴提供卓越服務，推動優質服務文化。



入境事務處「最有禮貌入境管制人員」選舉的總冠軍，獲我們委任為「香港禮貌大使」。



旅發局積極支持由《壹週刊》舉辦的「服務第壹大獎 2015」，擔任活動的評審，並出席頒獎典禮，表揚在顧客服務方面表現卓越的機構和員工。

旅發局主席林建岳博士出席由香港機場管理局舉辦的「優質顧客服務計劃」頒獎典禮，嘉許為顧客提供卓越服務的機場員工。



旅發局多年來一直支持香港優質顧客服務協會主辦的「優質顧客服務大獎 2015」，表揚各機構的優質服務。

為表揚及鼓勵本地傑出商場，旅發局主席林建岳博士出席由《香港經濟日報》舉辦的「我最喜愛商場選舉 2015/16」頒獎典禮，並頒發獎項予得獎者。



構建跨界別合作

旅發局多年來一直致力連繫不同界別，務求集各家之大成，令我們的推廣精益求精。於2015/16年，我們進行了多項工作，繼續與夥伴保持緊密聯繫。

旅發局總幹事劉鎮漢先生出席了智經研究中心舉辦的「2015港珠合作發展研討會」，分享如何聯同珠三角地區城市，加強旅遊合作。



旅發局主席林建岳博士出席香港總商會及中國旅遊研究院聯合主辦的旅遊業研討會，介紹旅發局的投資及推廣策略。

旅發局亦與主要投資者及持份者定期會面，例如摩根士丹利、香港美國商會和香港法國商會等，為他們提供旅遊業的現況，並聽取他們對旅業發展的意見。

