

優質服務 致勝之道



讓旅客在港能夠獲得賓至如歸的體驗，是旅發局的重要工作。為此，我們致力提升旅客諮詢中心和聯絡中心的服務質素，以提高服務標準。

在年內，旅發局轄下其中兩個旅客諮詢中心，均以全新面貌為旅客提供服務。至於我們推行的「老友記」計劃亦招募了一批新的義工，致力為旅客提供更優質服務。此外，旅發局亦積極擴展「優質旅遊服務」計劃，以推動更多商戶竭誠為顧客提供優質服務。



「優質旅遊服務」計劃

- 在年內，獲得「優質旅遊服務」計劃認證的商舖共有 8,264間。
- 舉辦了一系列路演，加強旅客和市民對「優質旅遊服務」的認識。



旅客資訊及服務

- 在2012-13年度，旅發局的旅客諮詢中心合共為超過200萬名旅客提供服務。
- 91%的來電查詢均能於20秒內獲工作人員接聽，高於業界一般在30秒內接聽80%來電的標準。
- 旅發局竭力為旅客提供優質服務，年內曾獲頒發多個卓越服務獎項，當中包括於香港國際機場的「優質顧客服務計劃」中獲獎。

