



加強業界合作

旅發局一直與本地和客源市場業界夥伴，建立良好合作關係，並與業界一同努力，維持香港的旅遊競爭力。儘管香港因防疫需要實施入境管制措施，旅發局仍不遺餘力地加強業界溝通，為推動旅遊業復甦的工作創造協同效應，同時把握機會，提升服務品質和旅客體驗。



維持地區聯盟合作 恢復高增值客群

會議、展覽及獎勵旅遊（會展旅遊）能夠為香港帶來高增值旅客。因此，旅發局一直主動與香港及客源市場的會展業夥伴，以加強聯盟及合作關係及推動會展旅遊的復甦和發展；並鎖定國家級企業及全球500頂尖企業，透過推銷及一對一買家配對洽談預約，鼓勵他們來港舉辦會展活動。在2021/22年度，旅發局接觸多個內地和全球市場的協會及參與其活動，例如中國上海採購研討會、北京直銷論壇、攜程合肥企業研討會、中國國際會



獎旅遊虛擬博覽會（IT&CM）、美國高級管理人員協會（ASAE）、國際專業會議組織者協會（IAPCO）、印度會展和豪華旅遊會議（MILT）、全球會議暨獎勵旅遊展（IMEX）及西班牙巴塞隆納舉辦的世界獎勵旅遊暨會議展（IBTM）等，通過積極參與一系列業界活動向業界人士介紹香港的最新情況，展示香港在會展旅遊及專業服務方面的優勢，鼓勵這些在會展業界具影響力的協會為香港招攬活動來港舉辦。



與業界加強溝通

旅發局旅業簡報會

旅發局於5月以「攜手邁步未來」為主題，以網上會議形式舉行了年度旅業簡報會，與本地及客源市場的業界人士討論最新的旅遊趨勢，並分享旅發局的最新策略和計劃。簡報會吸引約2,700名來自香港、內地及海外的旅行社、景點、酒店、航空公司、零售商、食肆、會議及展覽營運商、郵輪公司及其他旅遊界的業界代表參與。

除了旅發局的最新工作計劃外，活動還舉辦了兩場行業論壇，以「把握內地發展商機 聚焦大灣區新機遇」和「香港國際品牌準備就緒 攜手重振旅遊業」為主題，邀請了內地和香港的眾多旅遊界人士為業界恢復旅遊做好準備提供分析見解，講者包括各大企業如美團、字節跳動、阿里巴巴旗下線上旅行社飛豬、九倉酒店、國泰航空、Klook和Black Sheep飲食集團的高管行政人員。

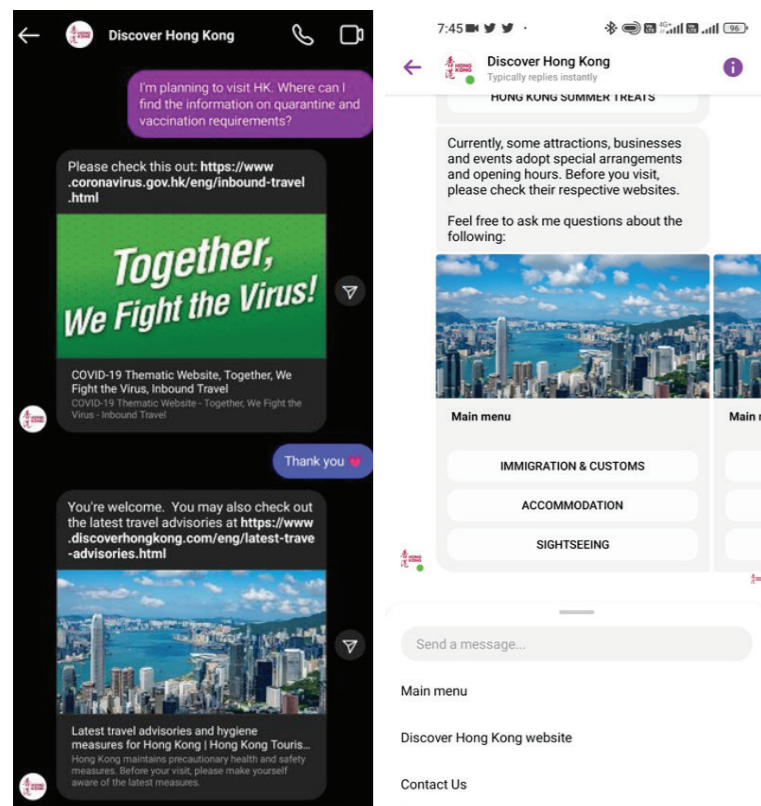


積極參與大型商展 增強業界曝光

此外，旅發局年內參與了多項大型業界商展活動，包括中國國際貿易促進委員會（CCPIT）網路研討會、廣東國際旅遊產業博覽會（CITIE）、中國國際進口博覽會（CIIE）、廣州國際旅遊展覽會（GITF），在不同的貿易商展活動上宣傳香港，增強香港在不同客源市場的旅遊業界之中的曝光。連同會展業界活動，這一系列活動讓旅發局成功聯繫超過2,300名企業和協會活動主辦人士，並完成了超過170個買家配對洽談預約。

持之以恆 追求卓越

為迎接遊客重臨，旅發局持續與旅遊業界合作，不斷提升旅客在整個訪港過程中的體驗。旅發局繼續將網上旅客服務擴展至更多網上平台及社交媒體，滿足不同消費者的需要。旅發局亦進一步提升「防疫衛生認證計劃」，為廣大消費者提供保障。此外，旅發局的優質旅遊服務協會也推出不同措施，鼓勵前線服務員提供優質服務，並為行業成員和商戶提供支援及培訓，為迎接遊客做好準備。



利用社交媒體 擴展數碼化旅客體驗

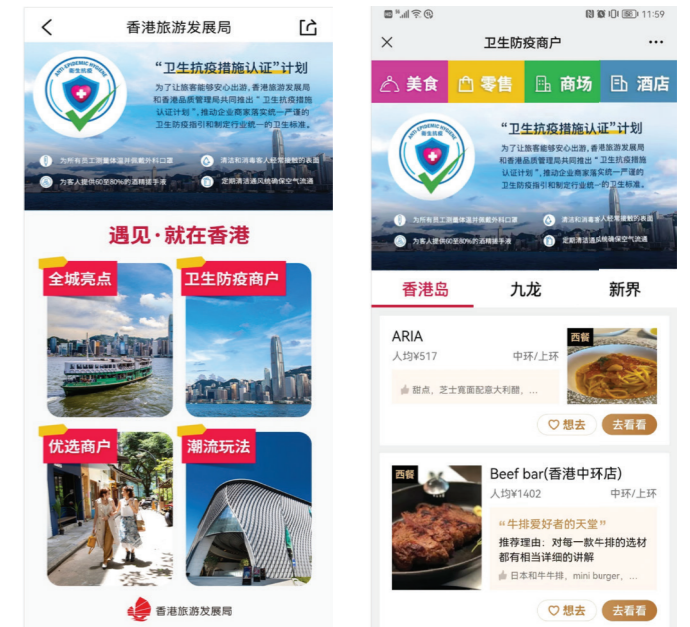
在全新旅行趨勢下，預計更多的旅行者將提前計劃行程，即使抵港後亦注重社交距離，而選擇非接觸式查詢。有見及此，旅發局繼續優化各種線上旅客服務，確保旅客能24小時均獲得最新的旅遊資訊和觀光指南。

除了 LINE、Facebook Messenger、旅發局官方網站上的聊天室和WhatsApp之外，旅發局還將其人工智能（AI）即時聊天服務擴展到年輕旅行者最受歡迎的社交媒體應用程式之一 Instagram。無論是否已抵港，遊客均可跨越時差，通過自動即時聊天服務及時獲得基本的旅遊資訊。除了觀光資訊外，即時聊天服務還可以提供與檢疫安排、疫苗接種要求和醫療服務等有關的資訊。該服務已經通過網上平台處理了30,000個諮詢，而超過75%的答覆向消費者提供了準確有用的答案。

打造衛生目的地 加強旅客訪港信心

隨著香港社會和經濟活動恢復，由旅發局和香港品質保證局聯合推出的「衛生防疫措施認證」計劃年內將認證範圍擴大到活動場所，包括會展活動場地，以便為相關業界提供更好的準備，並為活動組織者和參與者提供更好的保障。計劃擴展以來，部分主要的博物館和表演場所已被納入認證計劃，總共有超過2850個場所獲得認證。

為了幫助各旅遊相關行業準備迎接旅客，尤其是來自內地新興市場的旅客，旅發局在內地市場與廣受歡迎的消閒資訊平台「大眾點評」合作，在獲得認證商鋪門店的大眾點評主頁上製作識別標誌，讓內地消費者一目了然辨識已獲得認證的商戶，來港時便可按圖索驥。



多方位支援 提升優質旅遊服務

旅發局還通過多管齊下的支援方式，與商戶一起應對挑戰。在2021/22年度，旅發局繼續為「優質旅遊服務」計劃商戶及旗下員工提供一系列的支援，包括本年度繼續豁免所有獲認證商戶的續期費用，並為新參與商戶提供申請費用半額減免。

除了財政減免外，旅發局同時為「優質旅遊服務」計劃商戶舉辦了一系列免費的研討會和培訓工作坊，培養前線服務業從業員的積極服務及好客精神，旨在提升各旅遊相關行業前線從業員的表現。旅發局全年共舉辦了10次工作坊，並有超過1200名服務業前線從業員參與。

此外，為了展示香港的好客精神，並鼓勵前線服務業從業員提供優質服務，優質旅遊服務協會邀請了兩位選秀節目優勝者兼流行偶像在咖啡館和服裝店擔任「一日店長」，以真人騷形式在電視播出，勉勵前線服務業人員時刻發揮好客精神。

