

促進種族平等的現行及計劃中的措施

香港旅遊發展局

香港旅遊發展局（以下簡稱「香港旅發局」）是香港政府資助機構，主要職能是在世界各地宣傳和推廣香港為旅遊勝地，以及豐富旅客在香港的旅遊體驗。香港旅發局非常重視並致力確保所有公眾與全球旅客，不分種族，都能夠平等享有我們提供的服務。

(A) 旅客諮詢服務

有關服務

- 香港旅發局旅客諮詢中心致力於為公眾和旅客，提供豐富的旅遊資訊與服務。

現有措施

- 香港旅發局在旅客諮詢中心派發的旅遊指南與刊物，主要提供中英文的版本。
- 香港旅發局主要的服務對象是旅客，在必要時，我們的前線工作人員會向領事館或「融匯－少數族裔人士支援服務中心」尋求提供外語的傳譯服務，例如印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語和越南語等。

日後工作評估

- 香港旅發局會參考公眾和旅客的反饋與建議，繼續不時評估我們的服務，並在必要與合適時進一步提升服務質素。香港旅發局並將會收集有關不同種族人士語言服務需求的數據，而所收集的數據將會用於持續評估和改善服務。

(B) 香港旅發局網站

- 有關服務
- 香港旅發局網站 (www.discoverhongkong.com) 為公眾和旅客提供各式各樣有關觀光、景點、活動等資訊。
- 現有措施
- 香港旅發局網站提供了中英文和多國語言的版本¹。
- 日後工作評估
- 香港旅發局會繼續不時評估在網站中加入更多的語言版本的需求，以便在必要與合適時滿足不同種族人士的需要。香港旅發局並將會收集有關不同種族人士語言服務需求的數據，而所收集的數據將會用於持續評估和改善服務。

(C) 資助計劃

- 有關服務
- 香港旅發局目前正在推行數個資助計劃，讓符合資格的團體機構或公司申請，包括「本地特色旅遊活動先導計劃」，以及「小型企業會議、獎勵旅遊及國際會議訪港團體資助計劃」。
- 現有措施
- 雖然這些資助計劃的對象僅限於團體機構或公司，不過香港旅發局的服務卻是公平開放予各個種族，以中英文進行。

¹ 除了中文及英文版本外，香港旅發局網站還提供另外 11 種語言版本，包括阿拉伯語，印尼語，馬來西亞語，荷蘭語，德語，韓語，法語，日語，俄語，泰語及越南語。

- 在有需要時，香港旅發局會向領事館或「融匯－少數族裔人士支援服務中心」尋求提供其他外語的傳譯服務。

日後工作評估

- 香港旅發局會持續落實現有措施，並且定期評估所提供的服務，以確保對各種族平等開放。香港旅發局並將會收集有關不同種族人士語言服務需求的數據，而所收集的數據將會用於持續評估和改善服務。

(D) 「優質旅遊服務」計劃

有關服務

- 香港旅發局現時推行「優質旅遊服務」計劃，嚴選「優質旅遊服務」計劃的認證商戶，並為提供優質服務、並通過嚴謹評審的零售商戶、餐館及旅客住宿服務機構頒發認證。

現有措施

- 雖然這項計劃的對象僅限於零售商戶、餐館及旅客住宿服務機構，但是香港旅發局的服務是公平開放予各個種族，以中英文進行。
- 在有需要時，香港旅發局會向領事館或「融匯－少數族裔人士支援服務中心」尋求提供其他外語的傳譯服務。

日後工作評估

- 香港旅發局會持續落實現有措施，並且定期評估所提供的服務，以確保對各種族平等開放。香港旅發局並將會收集有關不同種族人士語言

服務需求的數據，而所收集的數據將會用於持續評估和改善服務。

(E) 培訓課程

已採取 / 將會採取的其他措施：

- 香港旅發局為僱員提供培訓課程，以加深僱員對種族平等事宜的了解。

如有任何查詢，請透過以下方式聯絡我們：

電話： 旅客服務主任：
2508 1234 (旅客查詢及觀光景點意見)
助理主任, 人力資源管理：
2807 6361 (其他查詢)

傳真： 2503 6114

電郵： info@hktb.com

網址： <https://www.discoverhongkong.com/eng/contact-us.html>

通訊地址： 香港北角威非路道 18 號萬國寶通中心 11 樓

香港旅遊發展局

2020 年 5 月