

มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

คณะกรรมการการท่องเที่ยวฮ่องกง

คณะกรรมการการท่องเที่ยวฮ่องกง (“HKTB”) เป็นหน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำแผนการตลาดและประชาสัมพันธ์ฮ่องกงในฐานะจุดหมายปลายทางของโลกสำหรับการท่องเที่ยว และเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาถึง HKTB คณะกรรมการการท่องเที่ยวฮ่องกงให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นใจในการเข้าถึงบริการของประชาชนและนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติภูมิหลังของพวกเขา

(A) บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

- | | |
|---------------------------|---|
| บริการที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none">• ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวของ HKTB มุ่งมั่นที่จะให้ข้อมูลและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่หลากหลายแก่สาธารณชนและนักท่องเที่ยว |
| มาตรการที่มีอยู่ | <ul style="list-style-type: none">• สิ่งพิมพ์ของ HKTB สำหรับแจกจ่ายที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะมีการพิมพ์เป็นสองภาษาคือทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ• ขณะเดียวกันบริการของ HKTB นั้น จะมุ่งเน้นเพื่อให้บริการแก่ผู้มาเยือนด้วยความสุจริต หากจำเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของ HKTB อาจขอความช่วยเหลือจากสถานกงสุลหรือศูนย์ให้ความช่วยเหลือเพื่อชนกลุ่มน้อยในฮ่องกง (“CHEER”) สำหรับบริการล่ามแปลภาษา เช่น ภาษาอินโดนีเซีย, ฮินดู, เนปาล, ปัญจาบ, ตากาล็อก, ไทย, อูรดู และเวียดนาม |
| การประเมินการทำงานในอนาคต | <ul style="list-style-type: none">• HKTB จะประเมินการให้บริการเป็นระยะๆ โดยพิจารณาถึงความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อใช้ปรับปรุงการบริการตามความจำเป็นและเหมาะสม HKTB จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ภาษาของผู้คนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย ซึ่งจะนำไปใช้ |

สำหรับการประเมินและปรับปรุงข้อกำหนดการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง

(B) เว็บไซต์ของ HKTB

- | | |
|-------------------------------|--|
| บริการที่
เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none">• HKTB ให้บริการข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
สถานที่ที่น่าสนใจ และกิจกรรมต่างๆ ฯลฯ บนเว็บไซต์ของ
HKTB (www.discoverhongkong.com) เพื่อประชาชน
ทั่วไปและนักท่องเที่ยว |
| มาตรการ
ที่มีอยู่เดิม | <ul style="list-style-type: none">• เว็บไซต์ของ HKTB จัดทำเป็นสองภาษาทั้งภาษาจีนและ
อังกฤษและภาษาอื่นๆ ¹ |
| การประเมิน
การทำงานในอนาคต | <ul style="list-style-type: none">• HKTB จะยังคงประเมินความต้องการในการรวมภาษา
อื่นๆเข้ามาในเว็บไซต์ของ HKTB ให้มากขึ้นเป็นระยะๆ
เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้คนที่มีเชื้อชาติอัน
หลากหลายตามความจำเป็นและเหมาะสม HKTB จะเก็บ
รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการบริการด้านภาษา
จากผู้คนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย ซึ่งจะนำไปใช้สำหรับการ
ประเมินและปรับปรุงข้อกำหนดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง |

(C) แผนการกองทุน

- | | |
|-------------------------|---|
| บริการ
ที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none">• ปัจจุบัน HKTB ได้จัดทำแผนงานในหลายรูปแบบที่เปิดรับสมัคร
จากองค์กรอิสระที่มีสิทธิ์หรือบริษัทต่างๆ เช่น แผนโครงการ
นำร่อง สำหรับการกิจกรรมท่องเที่ยวส่งเสริมเอกลักษณ์ท้องถิ่น
และการให้ ทุนสนับสนุนสำหรับการจัดการสัมมนาขนาดเล็ก
กลุ่มสร้างแรงจูงใจ และประเพณีต่างๆ |
| มาตรการ
ที่มีอยู่ | <ul style="list-style-type: none">• ถึงแม้ว่าผู้สมัครของแผนการกองทุนจะจำกัดอยู่ที่องค์กรหรือ
บริษัทต่างๆ แต่บริการของ HKTB นั้นมีความเป็นกลาง
โดยคำนึงถึงเรื่องเชื้อชาติและการเผยแพร่เป็นสองภาษาทั้งภาษา |

¹ เพิ่มเติมนอกจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษแล้วยังมีภาษาอื่นๆ อีก 11 ภาษาในเว็บไซต์ของ HKTB ซึ่งรวมถึง
ภาษาอารบิก, บาสาซา อินโดนีเซีย, บาสาซา มาเลเซีย, ดัตช์, เยอรมัน, เกาหลี, ฝรั่งเศส, ญี่ปุ่น, รัสเซีย, ไทย,
และเวียดนาม

จีนและภาษาอังกฤษ

- HKTB อาจจำเป็นที่จะขอความช่วยเหลือจากสถานกงสุลหรือจากศูนย์เชียร์ CHEER สำหรับการบริการล่ามแปลภาษาในภาษาอื่นๆ เมื่อต้องการ
- HKTB จะยังคงบังคับใช้มาตรการที่มีอยู่และประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเป็นกลางในเรื่องของความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ รวมถึง HKTB จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ภาษาจากผู้คนที่มีความเชื่อชาติอันหลากหลาย ซึ่งจะนำไปใช้สำหรับการประเมินและปรับปรุงข้อกำหนดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(D) โครงการบริการการท่องเที่ยงที่มีคุณภาพ

- บริการที่เกี่ยวข้อง
 - ปัจจุบัน HKTB จัดการโครงการบริการการท่องเที่ยงที่มีคุณภาพ (“QTS”) ซึ่งเป็นโปรแกรมมอบประกาศนียบัตรรับรองด้านบริการให้กับ ร้านค้าปลีก ร้านอาหาร และที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้บริการการท่องเที่ยงอย่างมีคุณภาพ ด้วยการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนดเพื่อให้ได้รับการรับรองในฐานะผู้ประกอบการ QTS ภายใต้โครงการ
- มาตรการที่มีอยู่
 - แม้ว่าผู้สมัครของโปรแกรมจะถูกจำกัดอยู่ในกลุ่มของ ร้านค้าปลีก ร้านอาหาร และสถานที่พักของนักท่องเที่ยวต่างๆ บริการของ HKTB นั้น มีความเป็นกลางสำหรับทุกเชื้อชาติ และจัดให้บริการในสองภาษา ทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
 - HKTB อาจขอความช่วยเหลือจากสถานกงสุลหรือจากศูนย์เชียร์ CHEER สำหรับการบริการล่ามแปลภาษาในภาษา อื่นๆ เมื่อต้องการ
- การประเมินการทำงานในอนาคต
 - HKTB จะยังคงบังคับใช้มาตรการที่มีอยู่และประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่า มีความเป็นกลางในเรื่องของความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ รวมถึง HKTB จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ภาษาจากผู้คนที่มีความเชื่อชาติอันหลากหลาย ซึ่งจะนำไปใช้สำหรับการประเมิน

และปรับปรุงข้อกำหนดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(E) **การฝึกอบรม**

- มาตรการเพิ่มเติมที่
ดำเนินการไปแล้ว /
ที่จะดำเนินการ
- HKTBจัดฝึกอบรมเรื่องความเสมอภาคทางเชื้อชาติให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีของพนักงานในเรื่องความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

สำหรับสอบถาม กรุณาติดต่อเราได้ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้:

โทรศัพท์: เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า:
2508 1234
(สอบถามข้อมูลของผู้บริโภคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยว);
เจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล:
2807 6361 (สอบถามทั่วไป)

แฟกซ์: 2503 6114
อีเมล: info@hktb.com
เว็บไซต์: <https://www.discoverhongkong.com/eng/contact-us.html>
ที่อยู่ไปรษณีย์: 11/F, Citicorp Centre, 18 Whitfield Road. North Point, Hong Kong

คณะกรรมการการท่องเที่ยวฮ่องกง
พฤษภาคม 2020