

# 優質服務

卓越的服務能讓旅客感覺賓至如歸，帶來不一樣的旅遊體驗。正因如此，我們一直致力提升服務水平，鼓勵旅遊、零售業界和整個社會追求同一目標，塑造香港好客的形象，令旅客對香港留下深刻印象。

## 傑出優質商戶及員工服務獎

為了表揚傑出商戶及其前線員工提供卓越的服務，我們舉辦這個獎項，希望鼓勵他們繼續提供優質服務，推動全城好客文化。現時，全港有超過 1,000 間「優質旅遊服務」計劃認可商戶，涵蓋市內共 8,183 間店鋪，旅客可以憑店鋪外的「優質旅遊服務」計劃標誌，識別優質商戶。



## 覆蓋更廣，承諾更多

我們不斷擴大旅發局禮賓熱線的覆蓋，為更多業界夥伴提供服務，協助他們處理旅客查詢。截至 2016 年 3 月，禮賓熱線共有 96 個登記用戶，當中包括 84 家酒店、八個商場，以及最近加入的四間獲「優質旅遊服務」計劃認可的旅客住宿服務。跟去年 80 個登記用戶相比，數目有所增加。

## 更貼心及個人化的服務

### 為公益慈善的香港紀念品

旅遊業的發展需要全城參與，我們更邀得復康社群合作，共同為旅遊業出一分力。由 2015 年 7 月起，我們在旅客諮詢中心出售由香港心理衛生會及新生精神康復會轄下復康中心的殘疾人士手工繪製的紀念品。這些紀念品既有香港獨特的色彩，亦為這些殘疾人士創造了就業機會，廣受旅客歡迎，也讓他們對香港留下美好的回憶。

### 熱情好客之道

我們的「老友記」計劃招募熱情的義工，以「旅遊大使」的身份向旅客提供地道旅遊建議，讓旅客可享受到深度、純正又難忘可貴的地道旅程。詳情請參閱 p.71。



### 成效

- 旅客諮詢中心：總共接待200萬名旅客
- 聯絡中心：處理了16,000個電話或電郵查詢
- 回應時間：20秒內接聽97%的來電查詢