

# 優質服務

## 口碑載道

世界各地的旅遊機構都在積極提升服務水平。不過，要取得最大成效，真正令旅客感到賓至如歸，實有賴整個旅遊業包括酒店、餐館、零售商、本地旅遊公司、運輸供應商各成員的共同努力。

為了協助旅遊業界提高服務質素，旅發局推行「優質旅遊服務」計劃，邀請業內優質商戶參與，範圍涵蓋零售商、餐館及旅客住宿服務供應商等。在2011年，

旅發局更設立優質商戶獎項，以表揚傑出的「優質旅遊服務」計劃認證商戶，並提升其知名度。去年，此計劃增設前線員工的獎項。

在2013年11月，旅發局推出專為酒店及商場而設的禮賓熱線，協助服務人員解答旅客的查詢。這條熱線的成本效益非常高，把我們的接觸點由旅客諮詢中心、旅遊熱線及電郵查詢推展至城中各大酒店及商場。



2013-14年度：

- 「優質旅遊服務」計劃：共8,377間零售商舖及餐館、775間旅客住宿房間
- 旅客諮詢中心：服務160萬名旅客
- 旅遊熱線：處理16,000項查詢

自2013年11月推出以，禮賓熱線在九個月內已為70多間酒店及商場提供服務。



旅發局向朗豪坊員工介紹禮賓熱線

