

## 優質服務

服務是旅遊體驗中重要的一環。優質服務能讓旅客對目的地留下良好印象。這些年來，我們一直致力推動好客文化，提供優質的服務。以下是我們在2014/15年度進行的工作。

### 「優質旅遊服務」計劃

- 為了增加「優質旅遊服務」計劃認證商戶的曝光率和顧客群，我們採取了下列措施：
  - 與Visa合作，在夏天和冬天兩個旅遊旺季推出「Visa優質商戶特賞」優惠，吸引超過70家「優質旅遊服務」計劃的商戶參加。
  - 與中國建設銀行(亞洲)合作，推出「2014香港美酒佳餚巡禮－中國建設銀行特賞餐飲優惠」推廣活動，合共推出60項優惠。
- 再度舉辦「優質旅遊服務」計劃傑出優質商戶和員工服務獎，表揚為消費者提供優質服務的商戶。

### 旅客服務

- 2014/15年度，「老友記」計劃正式踏入第五個年度，並增添了「Meet the Pals」這項計劃(p.60)。

### 支持業界

- 我們在2013年底設立協助服務人員解答旅客查詢的禮賓熱線，覆蓋範圍擴展到更多酒店和商場。
- 我們跟美國運通合作，主辦「中小企優質服務致勝之道」培訓系列，提升「優質旅遊服務」計劃認證商戶的前線員工和管理人員處理投訴、銷售和其他管理的技巧。

#### 重點成效：

- 旅客諮詢中心總共為**190萬**名旅客提供服務。
- 聯絡中心處理了19,000個電話和電郵查詢。
- 共有74間酒店和6間商場登記使用我們的禮賓熱線。
- 「優質旅遊服務」計劃共有1,268名會員商戶，涵蓋全港近8,300間店舖。





© Michael Li

