

《香港旅遊業優質服務倡議書》

為配合香港特區政府今年6月開展的「好客之道運動」，由香港旅遊業議會主辦、香港中旅(集團)有限公司協辦、得到香港各大旅遊業界商會組織廣泛支持的「香港旅遊業優質服務推廣活動」(活動)正式發佈。

中央港澳工作辦公室主任、國務院港澳事務辦公室主任夏寶龍先生指出，要落實「香港無處不旅遊」的理念。《粵港澳大灣區發展規劃綱要》明確支持香港成為國際城市旅遊樞紐及「一程多站」示範核心區。香港不但要充分發掘本地豐富的旅遊資源和開發多元旅遊產品，也要弘揚熱情好客的精神，不斷提升服務質量。

活動旨在：

- ✚ 透過與接近30間業界機構和商會合作，共同發佈《香港旅遊業優質服務倡議書》，鼓勵酒店業、旅行社、持牌導遊及持牌領隊等同業，齊心發揮好客精神，熱情接待訪港旅客，鞏固香港「好客之都」的美譽及「最佳旅遊目的地」的金字招牌；
- ✚ 確保「熱情好客、提昇服務」的精神得以「行業承傳」，特意邀請旅遊與款待科院校學生一起參與，夥拍旅遊業界商會代表在旅客集中地點派發小禮物，宣揚「以禮待客」，並培育青少年對旅遊行業的熱誠，吸引更多青年投身行業。

香港旅遊業界商會組織現共同制訂以下十項倡議：

第一，以「旅遊強國」為使命擔當。香港旅遊從業人員要堅持守正創新、提質增效、融合發展，以不斷推動本港旅遊業高質量發展行穩致遠為己任。

第二，以「優質服務」為服務宗旨。香港旅遊同業恪守優質

服務的承諾，提供質價相符的產品和服務，保護遊客的合法權益，尊重遊客的信仰與風俗習慣，對遊客一視同仁。對於遊客的投訴，及時妥善處理，對遊客提出的問題耐心解答。

- 第三，以「誠信經營」為經營理念。在業務經營方面，香港旅遊同業按照合約所提內容提供優質服務，推動行業自律，做到誠信為本，確保各項服務合理收費。
- 第四，以「優良產品」為宣傳亮點。香港旅遊同業積極開發糅合不同特色的旅遊新體驗，聯動不同產業共同推進香港旅遊業發展，吸引更多旅客來港，向全球遊客說好「中國故事、香港故事」。
- 第五，以「安全出行」為基本保證。香港旅遊同業始終堅守安全防線，盡責履行安全出行的責任，建立應急安全機制，保障遊客的外遊安全。
- 第六，以「親善服務」為待客之道。強化對旅遊從業人員的培訓和管理規範，對遊客做到「微笑迎客，熱情待客」，鞏固提昇「你好，香港！」的旅遊品牌形象。
- 第七，以「吸納人才」為長治之舉。香港旅遊同業持續加強人才培訓，多元化宣傳旅遊行業的發展機遇和前景，持續吸納優秀人才投身旅遊業。
- 第八，以「技能提昇」為立身之本。香港旅遊同業圍繞「文旅高質量發展」、「旅遊從業員服務標準」、「旅遊從業員形象禮儀」等內容定期組織培訓。從業人員加強自我學習，努力提升業務技能、綜合質素和服務水準。
- 第九，以「入鄉隨俗」為待客之道。香港旅遊同業積極向訪港旅客展示尊重文化差異和多樣性、寬容待客的專業

態度，為遊客營造更親切的訪港體驗。

第十，以「協作共榮」為合作願景。香港旅遊同業積極聯動本地和客源市場業界夥伴，建立長期良好合作關係，推陳出新，提供優質服務，一同努力維持香港的旅遊競爭力。

###

倡議由以下單位聯合協定：

香港旅遊業議會	香港中旅(集團)有限公司
香港酒店業主聯會	香港酒店業協會
香港國際金鑰匙協會	香港旅行社協會
香港華商旅遊協會	國際華商觀光協會
國際航空協會審訂旅行社商會	港台旅行社同業商會
香港中國旅遊協會	香港外遊旅行團代理商協會
香港日本人旅客手配業社協會	香港入境團旅行社協會
香港旅行社東主協會	香港入境旅遊接待協會
香港旅遊促進會	香港旅遊專業聯盟
香港中小旅行社協會	香港專業導遊總工會
香港註冊導遊協會	香港(華語)導遊總工會
香港外遊領隊協會	香港導遊總工會
香港旅遊業僱員總會	香港旅遊產業總會
香港旅遊業導師協會	旅遊匯聚