

## 優質旅遊服務

優質的旅遊服務是旅發局引以為傲的強項之一。我們的訣竅就是隨時留意市場趨勢，不斷提升服務質素，並一直與業界緊密合作，秉持香港的好客精神。在 2018/19 年度，我們利用最新科技，擴展服務覆蓋範圍，提升旅客服務質素。

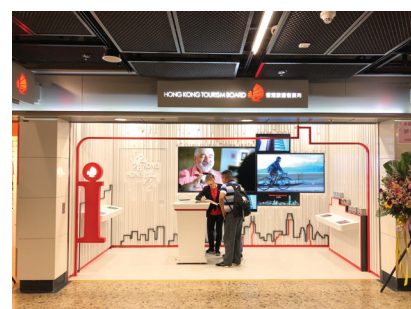
### 優質及全面的旅客服務

- 旅客諮詢中心接待的旅客人數：逾 160 萬人
- 旅發局在 2018/19 年度於所有網上社交平台解答的旅客查詢：15 萬個

年內，旅發局引入人工智能技術，於其 Facebook 專頁加入「聊天機械人」(chatbot) 功能，並在各個旅客諮詢中心設置自助服務站，為旅客提供 24 小時的旅遊服務。同時，我們在官網 DiscoverHongKong.com 和 LINE 應用程式中加入線上聊天服務，旅客可隨時隨地詢問所需的旅遊資訊。

配合港珠澳大橋及廣深港高速鐵路香港段的開通，旅發局已經在新增的香港口岸及高鐵西九龍總站增設旅客諮詢中心，為乘搭廣深港高速鐵路及經港珠澳大橋來港的旅客提供協助。

現時，我們的禮賓熱線為 165 個業界用戶解答旅客的查詢。為進一步擴大服務網絡，我們更在 14 個港鐵站的旅遊地圖展示 QR Code，讓旅客憑此連結到旅發局的線上聊天服務，務求更方便快捷地獲取所需的旅遊資訊。



## 確立「優質旅遊服務」品牌形象

- 「優質旅遊服務」計劃全國性推廣的宣傳成效：宣傳影片瀏覽量達 400 萬次，宣傳效益超過 2,140 萬港元
- 支付寶「紅包」活動成效：旅客領取超過 40 萬個「紅包」

多年來，旅發局一直積極推廣「優質旅遊服務」計劃，鼓勵本地業界零售、餐飲及旅客住宿持續提升服務質素。截至 2019 年 3 月 31 日，約 1,250 家本地商戶獲得認證，涵蓋全港逾 8,200 間零售、餐飲商舖，以及旅客住宿服務。

年內，旅發局於內地分別透過主要的傳播媒體，包括全國性新聞平台「新華網」、知識分享社交平台「知乎」、知名搜尋引擎「百度」、地區性媒體「ZAKER」和「封面傳媒」及 16 家國內印刷媒體，並聯同 12 位當地網絡紅人一同合作，宣傳「優質旅遊服務」計劃，加強內地消費者對此計劃的認知。我們亦透過刊登文章、短片及於社交媒體上發佈帖文，展開廣泛的全國性宣傳和推廣活動，向內地消費者展示「優質旅遊服務」計劃商戶提供的頂級購物及餐飲體驗。

暑假是內地訪港的旅遊旺季，為了刺激內地旅客在此期間的在港消費，我們夥拍優質旅遊服務協會和銀聯國際進行聯合推廣。銀聯卡用戶在全港逾 2,100 間指定「優質旅遊服務」計劃商舖消費均享有折扣優惠。同時，配合廣深港高速鐵路通車，我們與支付寶平台合作，派發現金「紅包」。該「紅包」可於逾 200 個「優質旅遊服務」計劃商戶中使用。

