

# 財務委員會討論文件

2004 年 5 月 14 日

總目 145 - 政府總部：經濟發展及勞工局(經濟發展科)

分目 700 一般非經常開支

項目 016 「好客文化遍香江」活動

請各委員批准把核准承擔額提高 1,280 萬元，即由 960 萬元增至 2,240 萬元，以便把「好客文化遍香江」活動的推行期延長約兩年。

## 問題

我們需要繼續努力改善香港作為親善之都的形象，以促進香港的旅遊業發展，並進一步鞏固香港作為亞洲首選旅遊勝地的地位。

## 建議

2. 經濟發展及勞工局局長建議把「好客文化遍香江」活動的推行期由 2004 年年中起延長約兩年，估計所需費用為 1,280 萬元。

## 理由

3. 旅客在旅遊目的地遊覽時，愈來愈重視所得服務的質素。有見及此，旅遊事務署於 2001 年在全港推行「好客文化遍香江」(下稱「活動」)的公眾教育活動，目的是讓市民更深入認識旅遊業對香港經濟的貢獻，以及向市民推廣好客之道。前庫務局局長較早前已運用財務委員會轉授的權力，批准開立為數 960 萬元的承擔額，以推行這項活動。這項活動目前有三個主要項目 -

項目	開支 (百萬元)
(a) 以市民為對象的宣傳活動 (2001 年至 2004 年)	4.8
(b) 香港青年大使計劃(下稱「青年大使計劃」) (2001 年至 2004 年)	3.2
(c) 中學生教材套 (2002 年至 2003 年)	1.6
總計：	<b>9.6</b>

附件 各個項目的詳情載於附件。

4. 截至 2004 年 4 月底，尚未撥用的承擔額約 100 萬元，餘額會繼續用於現行的宣傳工作，以及用以推行 2003-04 年度青年大使計劃(這項計劃在 2004 年 8 月結束)。

5. 這項活動的主要目的是向市民推廣好客之道。在推行青年大使計劃後，我們很高興這項活動特別引起了青年人對推廣好客文化的興趣。自從 2001 年推出青年大使計劃以來，共有 484 名大使接受訓練，他們提供了超過 2 040 個小時的服務，在香港和海外宣揚好客文化的信息。這項計劃尤為重要，因為青年人是社會未來的領袖，並能影響他們的家人和朋輩。自從由 2001 年 9 月至 12 月播映以旅遊為主題的電視問答遊戲節目「好客香港擺滿 FUN」，以及 2003 年 1 月至今播放有關的政府宣傳短片後，亦加深了市民對好客文化一般的認識。

6. 隨着內地進一步擴大個人遊計劃和預計其他主要市場(包括美國、歐洲、澳洲和紐西蘭)會有所增長，加上香港迪士尼樂園預期會在 2005 年開幕，我們必須作好準備，接待未來數年不繼增加的訪港旅客。我們認為有需要繼續推廣好客之道，讓市民意識到好客文化的重要性。因此，我們建議把這項活動的推行期延長約兩年，估計所需費用為 1,280 萬元。新增的撥款會用於繼續推行一些以市民為對象且具成效的現有計劃；此外，亦用以推行有價值的新措施，藉以在特定的服務行業推廣好客文化。有關的計劃概述如下 -

(a) 青年大使計劃

由於這項計劃取得不俗的成績，我們打算延續這項計劃，把推行期由2004年8月起延長兩年，每年會取錄約200名青年大使。青年人是社會重要的一羣，延續這項計劃會有助青年人繼續關注和重視好客文化。這項計劃的對象為16歲或以上的本地或海外學生。

(b) 以市民為對象的宣傳活動

由於市民對2003年1月開始播放的上一輯政府宣傳短片反應理想，我們計劃製作一輯新的政府宣傳短片，在電視和公共交通工具各個廣播頻道播放，以繼續向市民宣揚好客文化。

(c) 優質服務研究

為確保所有與旅遊有關的行業能夠達致和維持優質服務水平，我們有需要檢視各行業目前的情況。我們計劃就主要行業(包括酒店、旅遊業和零售業)進行優質服務研究。這項研究會評估業界現時已達到的水平，確定業界在服務表現上的優劣之處。有關研究需時約一年完成，研究結果會按行業分門別類，這些結果有助業界採取措施，改善不足之處，並進一步發揮所長，從而提升本港旅遊業整體的質素。這項研究會由顧問進行，研究結果會與業界分享，以作進一步改善。研究工作亦包括與旅客有直接接觸的政府部門，以檢視這些部門的服務水平。

(d) 優質服務研討會和活動

為配合上文所述的優質服務研究，我們計劃與有關的服務行業(包括酒店、旅遊業和零售業)一起舉辦連串以特定行業為題的研討會和活動，以推廣優質服務。這些研討會和活動會提供直接有效的溝通渠道，讓業內人士(尤其是與旅客有直接接觸的從業員)交流意見。優質服務的研究結果亦會透過研討會和活動向業界公布，以便業內人士採取跟進措施。同時，亦會進行宣傳工作，以加深業內人士對優質服務的認識，並鼓勵業界進一步改善服務。

## 對財政的影響

7. 根據推行現時「好客文化遍香江」活動所得的實際經驗，我們估計把這項活動的推行期延長約兩年所需增加的費用總額為 1,280 萬元。各項計劃的分項數字如下 -

計劃	估計費用 (百萬元)
(a) 青年大使計劃	1.8
(b) 製作和播放新一輯政府宣傳短片	1.0
(c) 優質服務研究	5.0
(d) 舉辦特定行業研討會和活動以推廣優質服務	5.0
總計：	<b>12.8</b>

關於(a)項，有關開支主要是用以支付非政府機構在兩年間為約 400 名青年大使安排訓練和服務項目。關於(b)項，有關開支是用以製作一輯政府宣傳短片所需的估計費用。關於(c)項，有關開支是用以支付估計的顧問費用。關於(d)項，有關開支主要是用以支付舉辦研討會和舉行活動及製作相關宣傳品估計所需的費用。

8. 我們預期，新增的撥款會分三年(直至 2006-07 年度)支用。有關的現金流量如下 -

(百萬元)			
2004-05	2005-06	2006-07	總計
8.05	4.05	0.7	12.8

## 背景資料

9. 財政司司長在 2004 年的財政預算案中宣布，計劃額外撥款進行各項旅遊業推廣和培訓工作(包括這項建議)。他亦承諾當局會繼續向旅遊從業員和市民推廣好客之道。

10. 我們已在 2004 年 3 月 22 日向立法會經濟事務委員會簡介把「好客文化遍香江」活動推行期延長兩年的建議。議員支持有關建議。

-----

經濟發展及勞工局

2004 年 5 月

## 「好客文化遍香江」活動的現有項目

計劃	推出年份	內容簡介
以市民為對象的宣傳活動	2001年9月	<p>旅遊事務署透過大眾傳媒，有效地向市民宣揚好客文化。無線電視台在2001年9月至12月期間，逢星期日晚播映電視問答遊戲節目「好客香港擺滿FUN」，平均收視率為19.6點，約有130萬名觀眾收看，佔電視台平均收視率的75.8%。這個問答節目不但引起觀眾頗大的興趣，同時亦引起新聞界的關注，報章雜誌紛紛刊登有關這個節目的文章。</p> <p>在本港的主要電視頻道，以及在一些當眼地點，例如世界貿易中心、天星碼頭的九龍巴士顧客服務中心和地鐵站，播放一連八輯以旅客遊覽香港的體驗為題材的電視宣傳短片，短片的主要信息是鼓勵香港市民發揮好客之道，禮待旅客，為香港營造一個亞洲國際都會的親善形象。這些短片現時在機場和其他當眼地點播放。</p>
香港青年大使計劃(下稱「青年大使計劃」)	2001年9月	<p>旅遊事務署推出青年大使計劃，旨在加深青年人對好客文化的關注。參加者於暑假期間接受精修訓練後，會有機會參與各項旅遊推廣活動。青年大使會在不同旅遊點，向旅客介紹旅遊景點和提供所需的協助。他們也會參與旅遊發展局(下稱「旅發局」)舉辦的大型活動，以及在所就讀的學校籌辦推廣活動。</p> <p>在2001年至2003年期間，共有484名本地或海外中學和高等教育院校學生，在順利完成訓練後獲委任為青年大使。期間，他們在駐守的旅遊點提供了超過2040個小時的服務，並籌辦了228項本地宣傳活動和61項海外宣傳活動，此外，也曾參與17項大型活動，如新春花車巡遊和國際七人欖球賽等。現時，我們有246名現任青年大使在香港或海外宣揚好客文化的信息。</p>

計劃	推出年份	內容簡介
中學生教材套	2002 年 12 月	為把好客文化的信息傳達給青年人，旅遊事務署在徵詢業界、旅發局和前教育署的意見後，設計和印製了 2 500 份旅遊教材套，並在 2002 年 12 月把教材套分發給全港中學和有關的青年機構。有關的教材套可作為輔助教學的參考材料，其中部分教材更是特別為課外活動而設。紙板遊戲「您需要幫忙嗎？」亦是教材套的一部分，旨在令學習過程更有效益。