

中小企業發展支援基金／
發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（BUD 專項基金）
（機構支援計劃）

核准項目總結報告

本報告是（請在下列其中一項加上“√”）

☒ 中小企業發展支援基金總結報告

☐ BUD 專項基金（機構支援計劃）總結報告

項目參考編號	: D17 004 007
項目名稱	: 「提升中小企外遊旅行社的服務創新及價值創造能力， 應對營商的新挑戰」 Enhancing the capability of outbound SME travel agents for service innovation and value creation, responding to the new business challenge
報告涵蓋期	: 由 15/6/2018 至 14/6/2019 (日/月/年) (日/月/年)

1. 項目詳情

(如下述項目詳情與附於項目協議內的項目建議書有任何不同，請加上“*”)

項目內容摘要（約150字）

本港有約1,700間持牌旅行社，當中超過90%為本地中小企。按《旅行代理商條例》的規定，任何公司必須先成為香港旅遊業議會(The Travel Industry Council of Hong Kong, “TIC”)之會員，才可以申領旅行代理商牌照，以合法經營旅行社服務。換言之，所有本港的持牌旅行社，都必須為香港旅遊業議會之會員。自1978年成立至今，TIC一直以維持旅遊業的高專業水平，以及保障旅遊業者與出入境旅客雙方的利益為服務宗旨。

近年網上旅遊搜尋網站興起，逐漸影響傳統旅行社的市場角色。現時，業界中小企正在面對租金高、人工高、缺乏推廣資源、網上競爭劇烈、市場需求下降等困難及挑戰。業界中小企認同服務創新是突破當前營商困境的出路之一，但缺乏服務創新的能力及資源。

TIC希望透過本項目提升中小企外遊旅行社的服務創新及價值創造能力，協助中小企更有效地運用有限資源，進行服務創新與增值，發展新業務，以吸引客戶，應對市場轉變帶來的營商新挑戰。項目內容包括進行一項顧客意見調查，了解顧客對旅行社服務創新的期望；並舉辦培訓研討會及工作坊，協助旅行社實踐服務創新與增值。項目成果亦會發布於項目網頁，讓更多業界人士及公眾受惠於項目成果。

項目目標（約80字）

1. 透過進行問卷調查研究，了解顧客對旅行社服務創新的期望，以協助中小企外遊旅行社訂定服務創新與增值的方向，有效地運用資源發展創新服務
2. 透過舉辦「外遊旅行社服務創新」研討會，以及「服務設計思維與流程」工作坊，提升旅行社的服務創新及價值創造能力，實踐服務創新與增值
3. 透過建設項目資訊平台，分享項目成果，向旅遊行業提倡「服務創新、價值創造」

獲資助機構／合作機構／執行機構

獲資助機構	： 香港旅遊業議會		
	香港旅行社協會有限公司		
	香港華商旅遊協會有限公司		
	國際華商觀光協會有限公司		
	國際航空協會審訂旅行社商會有限公司		
	港台旅行社同業商會		
	香港中國旅遊協會有限公司		
	香港外遊旅行團代理商協會有限公司		
合作機構	： 香港日本人旅客手配業社協會有限公司		
執行機構	： 香港生產力促進局		

執行項目的主要人員

	姓名	公司／機構	電話號碼及 傳真號碼
項目統籌人	： 陳張樂怡	香港旅遊業議會	2807 1199 / 2510 9907
項目副統籌人	： 何翠薇	香港旅遊業議會	2807 1199 / 2510 9779

項目推行期

	開始日期 (日/月/年)	完成日期 (日/月/年)	項目期限 (月數)
項目協議所訂日期	15/6/2018	14/6/2019	12個月
修訂（如適用）	N.A.	N.A.	N.A.

2. 項目成效總結

項目成果

(請列出夾附於項目協議內的項目建議書上所述的項目成果，並提供有關每個項目成果的實際成效的資料。)

	項目成果 (e.g. 第一場講座)	可量化的目標 (e.g. 100人)	實際成效 (e.g. 90人)	未能達成目標的原因(如適用) (e.g. 報名人數超過120人，但個別人士未能預期出席。會加強餘下兩場講座的宣傳，以彌補不足人數。)
1.	「本港中小企外遊旅行社顧客需求與服務購買決定因素」調查研究	- 約2,000份回收調查問卷 - 一份調查分析報告	2,021份回收調查問卷 - 一份調查分析報告	N.A.
2.	「外遊旅行社服務創新」研討會	- 共 2 場 - 每場約 60 人 - 每場2.5小時	- 第一場: 日期: 27/03/2019 時間: 2:30 p.m. - 5:00p.m. 報名人數: 57人 出席人數: 36人 - 第二場: 日期: 11/04/2019 時間: 2:30 p.m. - 5:00 p.m. 報名人數: 59人 出席人數: 45人	報名人數約60人，但個別人士未能出席。 活動日程太過緊迫，下次會預留3-4週以確保有充裕時間以用作研討會和工作坊的宣傳。 於第一場之後，已請TIC致電給已報名第二場的會員及提示作出席研討會。
3.	「服務設計及開發」工作坊	- 共 4 場 - 每場約 30 人 - 每場3小時	- 第一場: 日期: 27/05/2019 時間: 2:30 p.m. - 5:30 p.m. 報名人數: 29人 出席人數: 24人 - 第二場: 日期: 30/05/2019 時間: 2:30 p.m. - 5:30 p.m. 報名人數: 32人 出席人數: 25人 - 第三場	活動日程太過緊迫，下次會預留3-4週以確保有充裕時間以用作研討會和工作坊的宣傳。 已致電會員再作宣傳

			日期： 04/06/2019 時間：2:30 p.m. - 5:30 p.m. 報名人數：33人 出席人數：25人 • 第四場 日期： 05/06/2019 時間：2:30 p.m. - 5:30 p.m. 報名人數：34人 出席人數：30人	
4.	項目資訊平台	• 一個	• 一個 http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2019_04_15/html	N.A.
5.	宣傳及推廣活動	• 報紙專題報導 / 廣告宣傳：每次1/4頁，共兩次 • 網上廣告：每次兩星期，共兩次 • TIC 會員通訊 • eDM	• 報紙專題報導 / 廣告宣傳：每次1/4頁，共兩次 • 網上廣告：每次兩星期，共兩次 • TIC 會員通訊兩期(2019 No.1 及 2019 No.2) • eDM 在14/06/2019，HKPC發出2,298個e-DM	N.A.

項目成果的細節（例如日期、時間、地點、講者、討論主題等。）
 （如有需要，請以表列形式填寫。）

	項目成果	項目成果的細節
1.	「本港中小企外遊旅行社顧客需求與服務購買決定因素」調查研究	• 日期：15/06/2018 至 31/01/2019 主題：「本港中小企外遊旅行社顧客需求與服務購買決定因素」調查研究 • 訪問對象：中小企外遊旅行社的潛在、流失及現有顧客，包括個人及公司客戶 • 訪問形式：電話、街頭訪問及網上問卷 • 回收調查問卷數量（個人客戶）：1,606 • 回收調查問卷數量（公司客戶）：415 • 調查報告於2019年7月31日前可於項目網頁下載(http://inno-project.tichk.org/tc/index.php) 現所有資料上載於(http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2019_04_15/html)
2.	「外遊旅行社服務創新」研討會	第一場研討會： • 日期：27/03/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:00 p.m.

		• 地點：香港北角英皇道 250 號北角城中心 1809 室 • 主題：「創新服務・創商機」研討會 • 分享嘉賓： - 朱溢潮博士（香港優質顧客服務協會名譽顧問及務實思博顧問有限公司執行董事） - 吳家嘉先生（掌舖聯合創辦人兼行政總裁） - Mr. Jaguar Chan（女鞋國創辦人「鞋佬」） • 對象：中小企旅行社管理層及其代表 • 報名人數：57 人 • 出席人數：36 人 第二場研討會： • 日期：11/04/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:00 p.m. • 地點：香港北角英皇道 250 號北角城中心 1809 室 • 主題：「創新服務・創商機」研討會 • 分享嘉賓： - 朱溢潮博士（香港優質顧客服務協會名譽顧問及務實思博顧問有限公司執行董事） - 陳智遠先生（活現香港（文化）有限公司共同創辦人兼行政總裁） - 韋白濤先生（SHOPLINE 香港區總經理） • 對象：中小企旅行社管理層及其代表 • 報名人數：59 人 • 出席人數：45 人
3.	「服務設計及開發」工作坊	第一個工作坊： • 日期：27/05/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:30 p.m • 地點：香港北角英皇道250號北角城中心12樓1204室 • 主題：「服務設計思維」工作坊 • 講者：梁銳光先生(彼特·德魯克管理學院認證導師) (Cornerstone Knowledge Hub 副總裁及首席培訓師) • 對象：中小企旅行社管理層及其代表 • 報名人數：29 人 • 出席人數：24 人 第二個工作坊： • 日期：30/05/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:30 p.m • 地點：香港北角英皇道250號北角城中心12樓1204室 • 主題：「服務設計思維」工作坊 • 講者：梁銳光先生(彼特·德魯克管理學院認證導師) (Cornerstone Knowledge Hub 副總裁及首席培訓師) • 對象：中小企旅行社管理層及其代表 • 報名人數：32 人 • 出席人數：25 人 第三個工作坊： • 日期：04/06/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:30 p.m • 地點：香港北角英皇道250號北角城中心12樓1204室 • 主題：「服務設計流程」工作坊 • 講者：梁銳光先生(彼特·德魯克管理學院認證導師) (Cornerstone Knowledge Hub 副總裁及首席培訓師) • 對象：中小企旅行社管理層及其代表

		• 報名人數：33人 • 出席人數：25人 第四個工作坊： • 日期： 05/06/2019 • 時間：2:30 p.m.- 5:30 p.m • 地點：香港北角英皇道250號北角城中心12樓1204室 • 主題：「服務設計流程」工作坊 • 講者：梁銳光先生(彼特·德魯克管理學院認證導師) (Cornerstone Knowledge Hub 副總裁及首席培訓師) • 對象：中小企旅行社管理層及其代表 • 報名人數：34人 • 出席人數：30人
4.	項目資訊平台	• 日期： 15/07/2018 至 14/06/2019 • 調查報告於2019年7月31日前可於項目網頁下載(http://inno-project.tichk.org/tc/index.php) 現所有資料上載於 (http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2019_04_15/html) • 發布內容： - 專題調查研究結果及報告 - 研討會的精華片段 - 工作坊的重點內容 - 項目的活動及最新動向 • 瀏覽渠道：中小企員工可透過手機或平版電腦掃描 QR code，連結至項目資訊平台，免費瀏覽及下載項目的內容
5.	宣傳及推廣活動	• 報紙專題報導 / 廣告宣傳(每次1/4頁，共兩次) • 22/10/2018及29/10/2018於<<頭條日報>>刊登了兩次廣告 • 網上廣告(每次兩星期，共兩次) • Google及Facebook (18/10/2018-31/10/2018, 刊出次數: 877,828) • Google及Facebook (1/11/2018-14/11/2018, 刊出次數:1,142,998) • TIC 透過網頁及會員定期通訊，宣傳項目活動及成果 • http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2019_04_15/html • TIC 會員通訊兩期(2019 No.1 及 2019 No.2) • 在14/06/2019，HKPC 透過e-DM (2,298個)，宣傳項目成果

階段成果（請按日期順序列出）

（# 請說明有關的階段成果是否已完成（C）、延期（D）或未能完成（N）。如階段成果延期，亦請說明修訂的完成日期。請在報告的第 2.4 項為延期或未能完成的階段成果提供原因。）

階段成果 (一如附於項目協議的 核准項目建議書所開列)	原定的 目標完成 日期	修訂的 完成日期 (如適用)	情況 (已完成(C)/延期(D)/未 能完成(N) #)
(a) 成立督導委員會，負責監督項目 設計調查研究問卷框架、格式及內 容	30/06/2018	-	(C)
(b) 進行訪問調查(約 2,000 份回收調查 問卷)	14/09/2018	-	(C)
(c) 分析調查研究結果，並撰寫一份調 查分析報告	14/11/2018	-	(C)
(d) 籌備及舉辦兩場研討會 籌備及舉辦四場為期半天的培訓工 作坊	31/01/2019	-	(C)
(e) 建設項目資訊平台 推出項目資訊平台、更新及發放項 目資訊，並分享項目成果	14/04/2019	-	(C)
(f) 宣傳及推廣活動	14/05/2019	-	(D)
(g)	14/09/2018	-	(C)
(h)	14/06/2019	-	(C)
(i)	14/06/2019	-	(C)

未來宣傳項目成果的計劃（如不適用者，請填上「無」）

無
