

疫情衝擊下旅遊與款待業面對的議題及 未來發展趨勢

Tourism and hospitality industry's issues and the future development trends
in the midst of pandemic disruption

教育局課程發展處
個人、社會及人文教育組
旅遊與款待科
2020年7月

從2019冠狀病毒病的疫情了解旅遊與款待的相關概念及理論，參考資料 1 – 5

資料1: 旅遊動機研究中常用的推動和拉動因素	
推動因素	拉動因素
• 為了參觀文化歷史、觀賞美麗的風景、享受天氣	◇ 旅遊產品、旅遊費用
• 增加知識	◇ 目的地獨特的生活方式
• 體驗不同的生活方式	◇ 有趣的夜生活
• 實現旅遊夢想	◇ 各種美食
• 探親訪友	◇ 交通便利
• 和家人、朋友一起	◇ 住宿、運動等設施、信息
• 建立友誼、發展關係	◇ 服務質量
• 逃避日常生活	◇ 具豐富的歷史文化資源、有美麗風景、陽光及怡人的天氣。
• 身體、心理放鬆休息	◇ 安全
• 緩解工作壓力	◇ 國際大都市
• 尋求刺激和興奮	◇ 安靜、衛生、舒適
• 挑戰體能	◇ 熟悉
• 親近及了解大自然	◇ 是一處了解自然的好地方
• 觀看不同的新事物	

資料 2: 限制入境

- 由2020年1月27日起，香港特區政府限制任何湖北省居民以及於抵港前14天到過湖北省的非香港居民進入香港。
- 由2020年3月25日凌晨零時起，直至另行通告：

所有非香港居民從海外國家或地區乘搭飛機抵港不准入境；及從內地、澳門和台灣入境香港的非香港居民，如在過去14天曾經到過任何海外國家或地區，亦不准入境。

資料 3: 強制檢疫措施

- 由內地、澳門或台灣抵港人士（包括香港居民、內地居民及其他地區旅客）的衛生檢疫措施：

除了在《若干到港人士強制檢疫規例》下獲豁免的人士外，必須在指定地點（家居或其他住所）接受強制檢疫。

- 海外抵港人士的衛生檢疫措施：

抵港前14天曾到任何海外國家或地區的香港居民，除了在《外國地區到港人士強制檢疫規例》下獲豁免的人士外，必須接受強制檢疫。

The screenshot shows the news.gov.hk website interface. At the top, there is a red navigation bar with the logo 'news.gov.hk 政府新聞網' on the left. The main navigation menu includes '主頁', '類別', '攝影廊', '特寫', '維護國家安全', '2019冠狀病毒病', and '政府澄清'. On the right side of the navigation bar, there are icons for RSS, email, and language selection (ENG 簡). Below the navigation bar is a large banner image of a city skyline with the text '新聞速遞' overlaid. The main content area features a breadcrumb trail: '主頁 > 政府對所有海外國家發外遊警示'. The article title is '政府對所有海外國家發外遊警示' with a sub-header '2020年3月17日' and a 'Like 1' button. The article text discusses the health risks of the 2019 coronavirus pandemic and the government's decision to issue red travel warnings for all overseas countries. It also provides advice for travelers and information on how to stay updated. To the right of the main article is a '相關新聞' (Related News) section with a video thumbnail and a list of five related news items, each with a title and a date.

news.gov.hk 政府新聞網

2020年07月03日 (星期五) | 31°C | 76%(15.02) | 新聞短片

主頁 類別 攝影廊 特寫 維護國家安全 2019冠狀病毒病 政府澄清

新聞速遞

主頁 > 政府對所有海外國家發外遊警示

政府對所有海外國家發外遊警示

2020年3月17日 Like 1

鑑於全球各地2019冠狀病毒病個案數字持續和迅速上升引發健康風險，特區政府今日基於公共衛生考慮，對所有海外國家/屬地發出紅色外遊警示。

因應全球各地疫情變化急劇，政府強烈呼籲市民調整行程，避免所有非必要的外遊計劃。世界各國已實行不同的檢疫措施，將影響市民的行程安排。

身處香港以外的人士應加緊留意當地政府的公布，時刻佩戴外科口罩和保持雙手清潔，盡量避免到當地醫療機構和人多擠迫的地方。

市民如必須外遊，應密切留意2019冠狀病毒病最新情況和衛生署的旅遊健康建議。如需協助，可致電入境事務處協助在外香港居民小組24小時求助熱線（852）1868或與中國駐當地大使館聯絡。回港後若出現發燒或其他病徵，應立即求診。

食物及衛生局會密切留意當地情況，並通過媒體、2019冠狀病毒病專題網頁和保安局外遊警示網頁發布最新資訊，查詢可於上午8時至午夜12時致電衛生署熱線（852）2125 1122。

相關新聞

政府將向全球發外遊警示
2020年3月17日

政府對愛爾蘭英美發紅色外遊警示
2020年3月15日

政府對神根地區發紅色外遊警示
2020年3月13日

本港對四國發紅色外遊警示
2020年3月10日

本港對意國三地發紅色外遊警示
2020年2月28日

資料來源：政府新聞網
https://www.news.gov.hk/chi/2020/03/20200317/20200317_190357_394.html?type=ticker

為配合政府「對公共衛生有重要性的新型傳染病預備及應變計劃」下提升應變級別至緊急及盡量減低新型冠狀病毒在社區擴散的風險，跨境渡輪及直昇機服務將於 2020 年 2 月 4 日 00:00 時起停止服務，直至另行通告。如有查詢，請聯絡以下的渡輪及直昇機營辦商。

To tie in with the Government's response level under the "Preparedness and Response Plan for Novel Infectious Disease of Public Health Significance" being raised to Emergency Response Level and to reduce the risk of the spread of the novel coronavirus in the community, the cross-boundary ferry and helicopter shuttle services will be suspended starting from 00:00 hours on 4 February 2020 until further notice. For enquiries, please contact the following ferry and helicopter operators.

1. 概念及理論:旅遊動機

根據旅遊動機中的推拉因素理論，人身安全風險是影響旅客選擇前往某個旅遊目的地的其中一個拉動因素，2019冠狀病毒疫情帶來的健康風險令旅客減少甚至沒有旅遊意慾。

2. 概念及理論：政府的角色

政府在旅遊業發展擔當著四個主要的角色，包括：

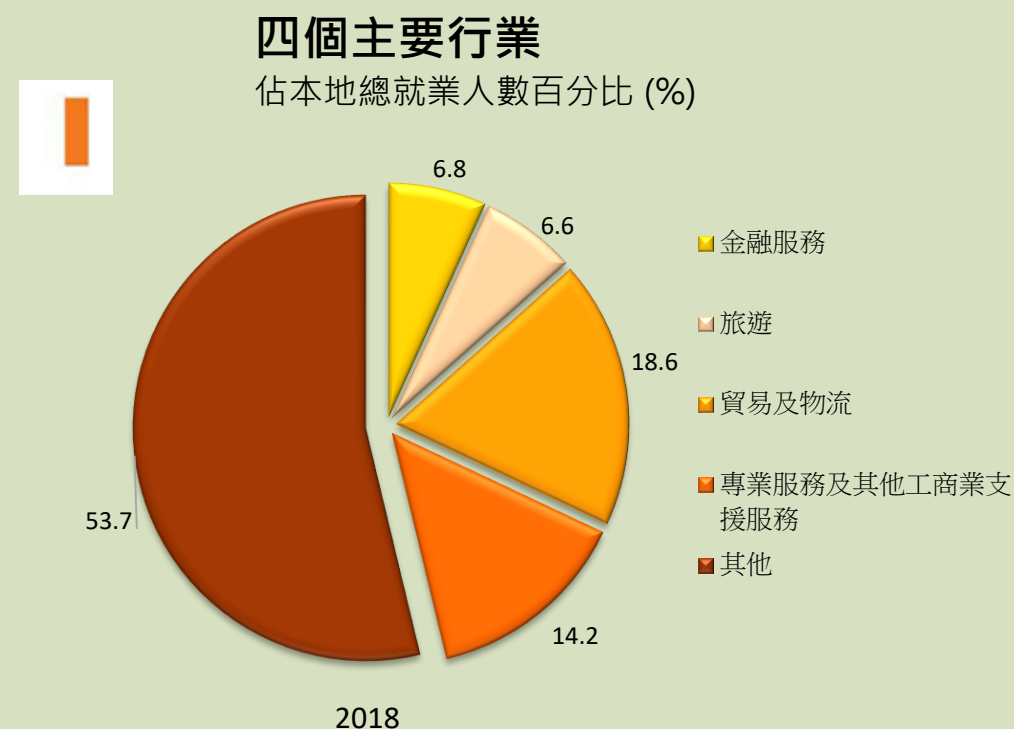
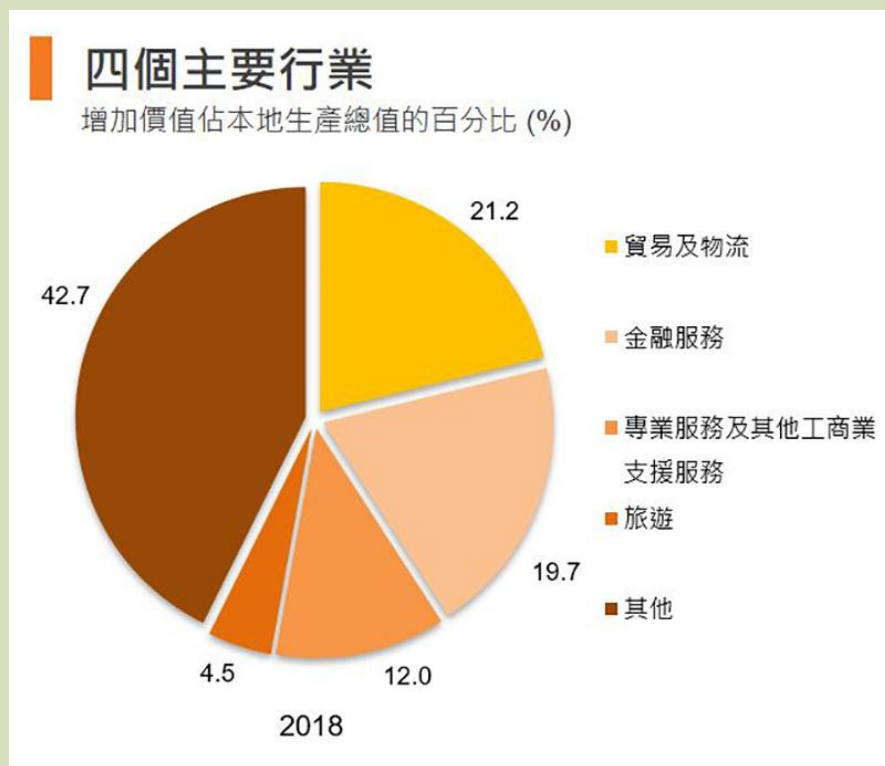
- 推廣旅遊業
- 計劃及促進旅遊業
- 直接經營旅遊業
- 管制及監察旅遊業

疫情在極速蔓延期間，政府行使其管制及監察角色有效地直接影響旅客的流量以致減少2019冠狀病毒經旅客輸入的個案。

公眾關注健康安全及各國政府的防疫管制措施，
影響全球旅遊業受到衝擊

疫情下香港旅遊業的境況: 訪港旅客人次

根據2018年數據顯示金融服務、貿易及物流、旅遊和專業及工商業支援服務是香港經濟的四個主要行業並佔本地生產總值近60%，而旅遊相關行業佔當中大約4.5%。



資料來源：[香港貿易發展局](#)

資料來源：[政府統計處](#)

https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp80_tc.jsp?tableID=190&ID=0&productType=8

從2020年1月至4月訪港旅客人次和增長圖表顯示由外地抵達香港的旅客數字連續四個月下跌，尤其二月開始旅客抵港人數更急速下滑。

資料 7: 訪港旅客人次



圖表閱讀小貼示：

- 圖表中，橫軸標示了2014年至2019年**全年**累計數字，而2020年只反映**1月份**的數字；
- 解讀相關數據時，應注意數據的單位（例如：按年還是按月？）。

最新數據：

2020年5月，約有 8,139訪港旅客人次。與2019年5月相比，下降了99.9%。

資料來源：香港旅遊發展局

資料來源：[香港旅遊發展局](#)

資料來源：香港旅遊發展局

活動 (1)

自疫情出現已經超過半年，香港的旅遊情況也轉差。根據香港旅遊發展局提供的旅遊業數據和使用試算表 (Excel) 並參考資料7，重新編制2020年1月至7月訪港旅客人次和增長圖表

疫情下香港旅遊業的境況: 旅遊業的經濟

服務行業
按季業務收益指數
Quarterly Business Receipts
Indices for Service Industries

2020 年第 1 季
1st Quarter 2020



香港特別行政區 政府統計處
Census and Statistics Department
Hong Kong Special Administrative Region



根據政府統計處2020年第 1季服務行業按季業務收益指數，自2020年1月疫情的出現令本地旅遊業收益顯著下跌。

資料來源 :政府統計處

<https://www.statistics.gov.hk/pub/B10800062020QQ01B0100.pdf>

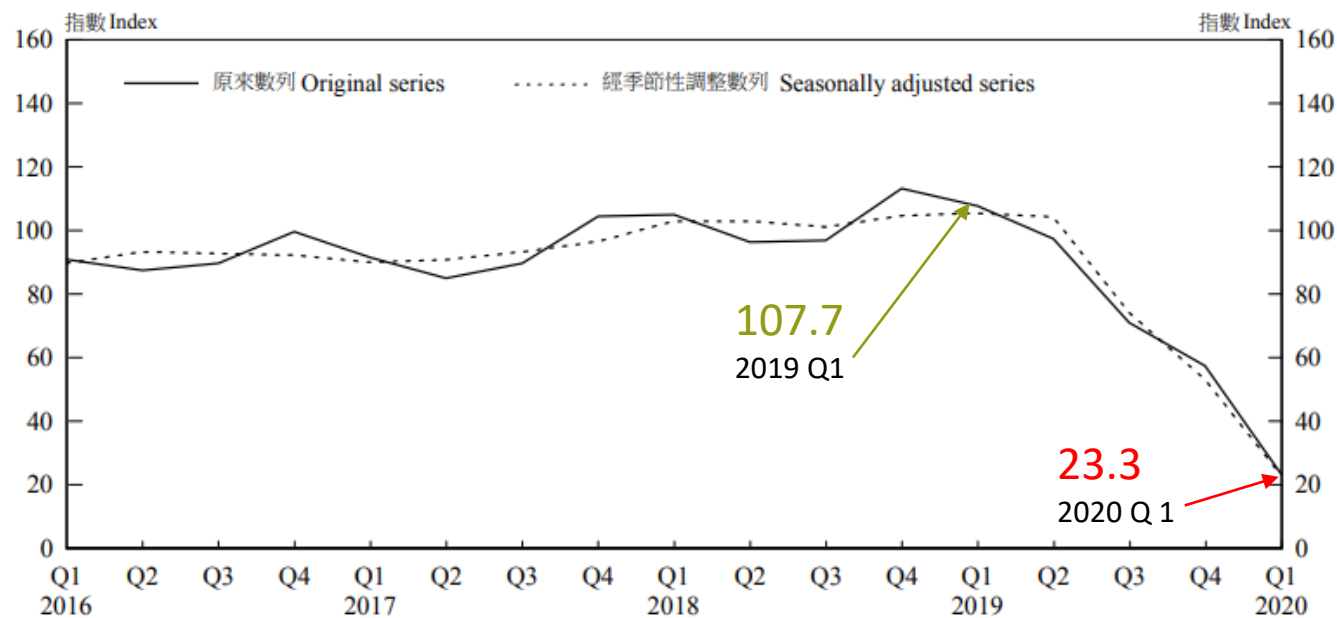
https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/so70_tc.jsp

資料 8: 本地旅遊業收益按年 (2019年第一季至2020年第一季)下跌78.4%損失情況嚴重。

最近5年選定服務行業及服務界別的業務收益指數的統計圖 Charts showing Business Receipts Indices of selected service industries and service domains for the recent 5 years

(2015年按季平均指數 = 100)
(Quarterly average of 2015 = 100)

圖 16 : 旅遊、會議及展覽服務
Chart 16 : Tourism, convention and exhibition services



服務界別的業務收益指數 (2015年按季平均指數=100)	2019年第一季	2020年第一季#
旅遊、會議及展覽服務	107.7	23.3
旅遊、會議及展覽服務 (按年變動百分率)	+2.6	-78.4

https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/so70_tc.jsp

資料來源 : 政府統計處

<https://www.statistics.gov.hk/pub/B10800062020QQ01B0100.pdf>

活動 (2)

本地旅遊業收益情況損失嚴重，按年 (2019年第一季至2020年第一季) 下跌78.4%。解釋航空運輸比較住宿服務在旅遊行業中不屬於「重中之重災區」。

參考資料 9：服務行業的業務收益指數 - 按年變動百分率

按年變動百分率

年	季	服務行業				
		航空運輸	貨倉及倉庫	速遞	住宿服務 (1)	膳食服務
2017		+10.0	+14.1	+19.1	+6.0	+5.0
2018		+11.3	+12.7	-0.7	+10.8	+6.0
2019		-4.9	-1.4	-3.9	-14.3	-5.9
2019	第1季	-1.0	+4.3	-11.0	+9.8	+3.1
	第2季	-2.5	+4.8	-3.5	-0.9	-0.5
	第3季	-4.8	-0.7	+5.0	-19.3	-11.8
	第4季	-10.6	-12.3	-5.2	-41.1	-14.4
2020	第1季 #	-25.4	-1.9	+2.8	-69.0	-31.2

資料來源：政府統計處

https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp70_tc.jsp?tableID=094&ID=0&productType=8

表094：服務行業及服務界別的業務收益指數 - 按年變動百分率

多角度思考 - 從製造就業機會角度分析原因:

1. 旅遊業產生直接和間接的兩類職位

根據旅遊導論，旅遊業產生直接和間接的兩類職位：

(i) 直接職位 - 來自直接為旅客提供服務的行業。例如：

- 旅館業和膳食(酒店);
- 旅遊點和商業設施(展覽和會議中心);及
- 旅遊業的推廣者(旅行代理商、旅遊觀光局)。

(ii) 間接職位 - 服務本地人和旅客；或為機構和商店製造貨物和提供服務，而這些機構或商店則直接服務旅客。例如：

- 的士司機;
- 商店店主;及
- 工廠工人(製造睡房傢俬賣給酒店)。

多角度思考 - 從製造就業機會角度分析原因:

2. 航空運輸的組成部分

航空業與旅遊業有直接關係，但是航空運輸服務營辦商非全部服務以旅客為對象。根據香港國際機場國際民航交通量臨時統計數字(資料10)，航空運輸包括客運和貨運也可以產生直接及間接旅遊業職位。

這樣解釋到航空運輸的業務收益指數跌幅較以旅客為對象的住宿服務為少，因為期間貨運飛機起降量有所增加抵消了客運飛機起降量部分的倒退。

香港國際機場
國際民航交通量臨時統計數字
二零二零年五月

	<u>一九年</u> <u>五月</u>	<u>二零年</u> <u>五月</u> ⁽²⁾	<u>+/- %</u> ⁽¹⁾	<u>自二零年</u> <u>四月</u> ⁽²⁾	<u>+/- %</u> ⁽¹⁾	<u>過去</u> <u>12個月</u> ⁽²⁾	<u>+/- %</u> ⁽¹⁾
1. 旅客人數⁽³⁾							
合共	6,236,000	35,000	-99.4%	67,000	-99.5%	48,281,000	-36.0%
2. 貨物輸送量 (以公噸計算)⁽⁴⁾							
(a) 卸貨量	139,000	111,000	-19.8%	211,000	-22.4%	1,545,000	-11.8%
(b) 裝貨量	266,000	266,000	-0.1%	504,000	-4.3%	3,061,000	-5.5%
(c) 合共	404,000	377,000	-6.8%	715,000	-10.5%	4,606,000	-7.7%
3. 飛機起降量⁽⁵⁾							
(a) 客運	30,710	4,735	-84.6%	7,975	-86.9%	258,030	-29.0%
(b) 貨運	4,898	6,335	29.3%	12,250	26.9%	61,060	6.2%
(c) 非收入用途	705	285	-59.6%	575	-61.1%	7,185	-15.3%
(d) 合共 ⁽⁶⁾	36,313	11,355	-68.7%	20,800	-71.1%	326,275	-24.0%

備註

- (1) +/- %指今年與去年同期的差距。
- (2) 客運及貨運量捨入至最接近的 1,000。飛機起降量捨入至最接近的 5。
- (3) 總旅客量包括在香港出發、結束旅程、轉機及過境的旅客。轉機及過境的旅客作兩次計。
- (4) 貨物輸送量包括進口、出口及轉口貨物 (轉口貨物作兩次計算)。
- (5) 飛機起降量包括國際民航客運、貨運及非收入用途航班。軍用及本地航班不計算在內。
- (6) 由於四捨五入關係，個別數字加起來可能與總數不符。

資料來源：香港機場管理局

<https://www.hongkongairport.com/iwov-resources/file/the-airport/hkia-at-a-glance/facts-figures/May2020c.pdf>

從公眾健康的角度去探索未來
旅遊業發展的趨勢

根據旅遊動機中的推拉因素理論，人身安全風險包括健康風險影響旅客選擇前往某個旅遊目的地的意慾。重建旅遊意慾就要提升健康和水平才能恢復旅客旅遊的信心。

使遊客和從業員工相信他們的健康和安全是首要的關注目的，旅遊業應改變經營模式符合世界衛生組織建議採取的一些簡單措施來減少被感染或傳播COVID-19的機會(資料 11)。

- 經常用含酒精成分的免洗洗手液清潔手或用肥皂和清水洗手。理由：用含酒精成分的免洗洗手液清潔手或用肥皂和清水洗手可以殺滅手上的病毒。
- 與他人保持至少1米 (3英尺) 的距離，理由：當人們咳嗽、打噴嚏或說話時，從鼻子或口腔濺出的飛沫可能含有病毒。如果您離得太近，就可能會吸入含有病毒的飛沫。
- 避免觸摸眼、鼻、口。理由：手接觸許多可能被病毒污染的表面。如果用被污染的手觸摸眼、鼻、口，就可能會被留在物體表面的病毒感染。
- 應確保自己及周圍的人保持良好的呼吸衛生習慣。打噴嚏或咳嗽時，需用彎曲的肘部遮擋口鼻，或用紙巾並立即妥善處置用過的紙巾。理由：飛沫會傳播病毒。應保持良好的呼吸衛生習慣，保護周圍的人免受普通感冒、流感和新型冠狀病毒等病毒侵害。
- 如果發熱、咳嗽和呼吸困難，請及早就醫。如果可能的話，提前致電醫務人員，並遵循當地衛生部門的指導。理由：國家和地方當局將提供有關您所在地區的最新資訊。提前致電可以使醫務人員快速指導您前往正確的醫療機構。這也有助於防止傳播病毒以及其他感染。

保持社交距離 Social Distancing



要有效減低2019冠狀病毒病在社區傳播風險，香港政府強烈呼籲市民護己護人，減少社交接觸：

- 保持社交距離，與他人保持至少一米距離。
- 減少去家居以外地方舉辦的聚會及行程。
- 減少聚餐。
- 避免到人多的地方。
- 如無可避免，到人多的地方或乘搭公共交通工具，需佩戴口罩。
- 避免握手及身體接觸。

資料來源：衛生防護中心

https://www.coronavirus.gov.hk/chi/social_distancing.html

旅遊業就遵守以上的公共防疫措施而作出的改變去保障旅客和員工的健康和安全，從而期望恢復旅客對旅遊相關行業的信心，作出這些改變可能會影響旅遊業未來的發展趨勢。

保障客人和員工的健康和安全措施:

- 採取衛生措施- 手部衛生，環境消毒
- 需要量度體溫及戴口罩
- 保持社交距離 - 人群聚集數量
- 盡量減少接觸 - 員工與客人有限度面對面的接觸

執行以上的措施改變了過去旅遊業的經營模式，影響旅遊業未來的發展趨勢。

保障乘客措施的改變



瀏覽

https://www.cathaypacific.com/cx/zh_HK/travel-information/travel-preparation/travel-advisories/novel-coronavirus-information-centre/precautionary-measures.html

第 3341 號公告

民航處

機場管理局條例 (第 483 章)

著陸費

4.2 在符合第 4.3 段的規定下，飛機每次著陸的著陸費計算方法如下：

- (1) 於 2016 年 9 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日 (包括首尾兩天) 的期間：
 - (a) 凡「最大起飛重量」為 20 公噸或以下的飛機，金額為 2,800 港元；或
 - (b) 凡「最大起飛重量」超過 20 公噸的飛機，金額為 2,800 港元加上 20 公噸以外每超出 1 公噸額外支付 67 港元的總和。
- (2) 於 2017 年 9 月 1 日至 2018 年 8 月 31 日 (包括首尾兩天) 的期間：
 - (a) 凡「最大起飛重量」為 20 公噸或以下的飛機，金額為 3,000 港元；或
 - (b) 凡「最大起飛重量」超過 20 公噸的飛機，金額為 3,000 港元加上 20 公噸以外每超出 1 公噸額外支付 72 港元的總和。
- (3) 由 2018 年 9 月 1 日起：
 - (a) 凡「最大起飛重量」為 20 公噸或以下的飛機，金額為 3,150 港元；或
 - (b) 凡「最大起飛重量」超過 20 公噸的飛機，金額為 3,150 港元加上 20 公噸以外每超出 1 公噸額外支付 74 港元的總和。

釐定飛機噸數時概以整數計算。若不足 1 公噸但為半公噸或以上，須作 1 公噸計；若不足半公噸，則不予計算。

停泊費

8.3 在符合第 8.6 段的規定下，凡飛機停泊在商用航空指定停機坪範圍內的停機位，每一停泊計算單位的收費率為：

飛機大小		每一停泊計算單位收費率 港元
(1)	飛機翼展不超逾 15 米或旋翼直徑不超逾 7.5 米	176
(2)	飛機翼展超逾 15 米但不超逾 24 米或旋翼直徑超逾 7.5 米但不超逾 12 米	846
(3)	飛機翼展超逾 24 米但不超逾 36 米或旋翼直徑超逾 12 米但不超逾 18 米	1,128

機橋費

9. 機橋費

9.1 在符合第 10.3 段的規定下，凡飛機於每天上午 7 時至午夜期間，在設有機橋的停機位停泊，須就連續停泊首 4 小時後的所有停泊計算單位，繳交每一停泊計算單位 500 港元的機橋費，但若每天上午 7 時至午夜期間內的任何時段，發出了機場閃電警告或 8 號或以上熱帶氣旋警告信號，則該時段不會計算在任何連續停泊 4 小時的時段內。

9.2 機橋費的停泊計算單位以每 15 分鐘為一單位。

客運大樓費

11. 客運大樓費

11.1 按照第 11.2、11.3 及 11.4 段的計算方法，向營運人徵收客運大樓費。

11.2 在符合第 11.3 及 11.4 段的規定下，客運大樓費的計算方法如下：

23 港元乘以乘飛機離開機場區而並非過境乘客的乘客總數。

探索旅遊業未來的發展趨勢

參考資料13和資料14 - 航空業未來的發展趨勢:

旅遊將會更昂貴因為航空公司面對高昂成本，乘客可能再購買不到廉價飛機票。

航空界未來的發展趨勢議題:保障乘客措施保持適當距離

1. 飛機使用機場起降涉及多種開支，包括：著陸費、停泊費、機橋費、客運大樓等等，這些費用其中是以時間來收費。航空公司提供潔淨的機艙環境給乘客需要時間及員工處理消毒，這構成航空公司的成本負擔。
2. 盡可能在座位編排保持適當距離: 考慮到社交距離，盡可能在座位編排保持適當距離。這樣的安排，每班機的客運量相對減少，直接影響收益。
3. 空氣循環技術: 飛行期間保持空氣流通需要從機外注入新鮮空氣。這過程需要額外燃料將機外寒冷的空氣變暖才能提供給乘客。

探索旅遊業未來的發展趨勢

延伸思考題目- 航空業未來的發展趨勢:

低成本航空公司 (簡稱: 廉航) 的未來發展趨勢?

航空界未來的發展趨勢議題:

1. 了解低成本航空公司的營運模式，包括：
目標乘客;
市場(長途/短途);
辦理預訂機位;
提供給乘客的機艙娛樂設備。
2. 旅客選擇乘搭低成本航空公司的原因?

疫情改變消費模式 現金購物減逾六成

(本報訊)民眾面對新冠疫情除了日常生活上有重大改變外，消費模式也與疫情前有極大不同。加拿大付款結算機構Payments Canada發現，使用現金交易的數量大幅減少62%，有42%消費者更拒絕光顧不接受無接觸付款方式的店鋪。

調查發現，75%民眾在疫情期間減少消費，平均每星期只外出一次購買食物和日用品，有93%更是如非必要則完全避免踏出家門。有42%避免到不接受無接觸付款方式的商店，52%每次到店鋪消費也極力避免超過無接觸付款的限額。Payments Canada總裁兼行政總裁Tracey Black表示，新冠疫情突顯數碼科技的便捷，從視頻會議、網上娛樂以至支付各種費用。現金和支票的使用急劇下降，代之而起的是無接觸付款和其他電子支付方式。雖然過去幾年來加人使用數字付款的數量不斷增加，但這次疫情卻產生催化作用，大幅加速這項轉變。

調查又發現，有53%較疫情前更多在店鋪內使用信用卡或手機應用程式以輕觸 (Tap) 方式付款。61%人減少使用櫃員機取得現金。38%利用電子商務購買與以往不同的產品。

資料來源：星島網 2020-15-05

<https://std.sheadline.com/overseas/article/2211919/%E6%B5%B7%E5%A4%96%E7%B6%9C%E5%90%88-%E6%BA%AB%E5%93%A5%E8%8F%AF-%E7%96%AB%E6%83%85%E6%94%B9%E8%AE%8A%E6%B6%88%E8%B2%BB%E6%A8%A1%E5%BC%8F-%E7%8F%BE%E9%87%91%E8%B3%BC%E7%89%A9%E6%B8%9B%E9%80%BE%E5%85%AD%E6%88%90>

<https://www.payments.ca/about-us/news/covid-19-pandemic-dramatically-shifts-canadians%E2%80%99-spending-habits>

改變社交距離：阿里巴巴未來酒店FlyZoo Hotel開業了，這個“新物種”真的能顛覆酒店業嗎？



照片待批版權

阿里巴巴未來酒店終於在12月18日開業試運營了。

這家名為FlyZoo Hotel的酒店由阿裡建設、運營，位於杭州阿里巴巴西溪園區旁。阿裡還為他取了一個中文名“菲住布渴”。儘管遠離杭州市中心，價格也超過1399元，但菲住布渴依舊火爆，開業後在飛豬平臺上可供預訂的房源已經所剩無幾。



馬雲全球第一家無人酒店已開業！
人臉識別技術開房門、餐廳機械人送餐

此前，阿里對外透露的有限資訊顯示，有著290間客房的菲住布渴與傳統酒店有很大的不同，不僅取消了人工前臺，從辦理入住到最終離店的全流程住宿體驗一部手機就可以搞定，連服務員都是機器人，可謂噱頭十足。

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1620335801562067028&wfr=spider&for=pc>
<https://www.alizila.com/video/go-inside-alibabas-flyzoo-future-hotel/>



照片待批版權



與傳統酒店網上預訂、到店登記入住流程不同，你可以線上根據自己的喜好選擇房間樓層、位置和朝向，還可以抵店前憑電子身份證刷臉check in。目前菲住布渴只接受在菲住App或飛豬上預訂房間，均價在1400以上。

進入菲住布渴酒店大堂，設計未來感十足，自助入住機則在大堂的左側。辦理check in時，只需把證件放到驗證口後，自助機就開始進行人臉識別。身份驗證成功後，鈦媒體預訂關聯的手機收到一條預訂成功的短信，並附有一串確認碼。把確認碼輸入到螢幕中，點擊確認鍵後，就成功check in了。

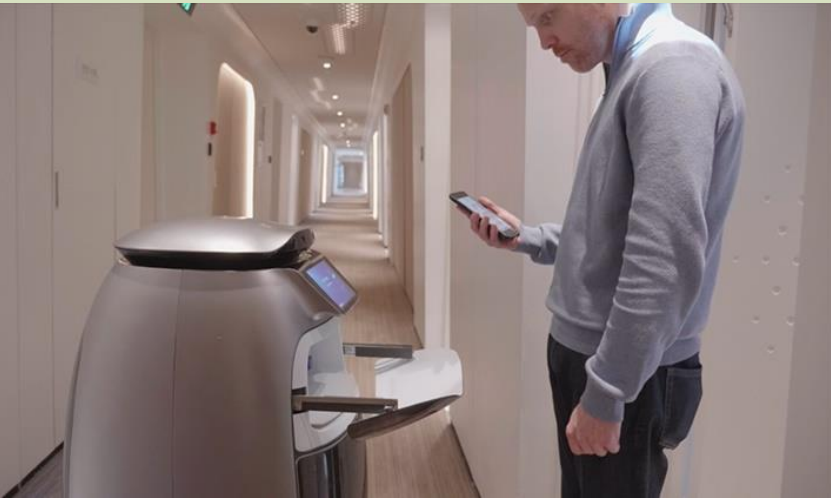
服務員都是機器人



而在每個房間內部基本上都配備了天貓精靈作為客房管家，你可以通過天貓精靈控制房間溫度、燈光、窗簾、電視等室內設備。

“雖然我們不提倡打造無人酒店，但是一些沒有必要的崗位是完全可以被系統和機器人所替代掉的。”王群說道。鈦媒體發現，假如如果你需要多些護膚品、缺雙拖鞋、叫個餐等，回應服務的或許是機器人。在餐廳，給你上菜的也有機器人服務員。去大堂演藝吧，機器人調酒師能製作多種不同的酒類和咖啡。

不過，菲住布渴取消了人工前臺，並不意味著無人化。在酒店大堂還是配備了服務大使等候住客，客房清潔、烹飪等部門人工也並沒有減少。



照片待批版權



The FlyZoo Hotel A “Future Hotel”by Alibaba, April 2019

<https://www.alizila.com/video/b-roll-flyzoo-hotel/>

http://f1.media.brightcove.com/12/5392214352001/5392214352001_6026713288001_6026711739001.mp4?pubId=5392214352001&videoId=6026711739001

馬雲杭州人工智能無人酒店開幕

<https://topick.hket.com/article/2242341/%E9%A6%AC%E9%9B%B2%E6%9D%AD%E5%B7%9E%E4%BA%BA%E5%B7%A5%E6%99%BA%E8%83%BD%E7%84%A1%E4%BA%BA%E9%85%92%E5%BA%97%E9%96%8B%E5%B9%95%E3%80%80%E5%A4%A9%E8%B2%93%E7%B2%BE%E9%9D%88%E8%81%B2%E6%8E%A7%E6%A9%9F%E6%A2%B0%E4%BA%BA%E9%80%81%E9%A4%90%E3%80%80>

Alibaba’s keyless and cashless hotel is straight out of the future | CNBC Reports

<https://www.youtube.com/watch?v=rnGpSZmj-cA>

Rice Robotics

<https://youtu.be/FVeP7FbFCeM>

看出個未來

<https://www.youtube.com/watch?v=tXdiVsNPLis>

東張西望

<https://www.youtube.com/watch?v=dpiA4K5lzfM>

探索旅遊業未來的發展趨勢

參考資料15至資料19 - 住宿業未來的發展趨勢:

智能酒店未來會更趨普及化。

智能酒店未來的發展趨勢議題:改變社交距離

1. 盡量減少接觸 - 減少員工與客人有限度面對面的接觸。機械人執行部分管家部工作及客房餐飲服務來減少員工與客人接觸時候的疾病傳染風險。
2. 保持適當距離: 顧客流程中，抵埗 - 顧客抵達酒店的時刻；及離開 - 顧客結帳退房並離開酒店的時刻前堂櫃檯一般聚集了許多客人等待入住和退房登記。自助無接觸科技帶給客人鬆弛、快捷和安全的感受。
3. 採取衛生措施: 應用人工智能科技可以迅速又有效進行酒店設施及場地消毒，同時避免員工容易受到感染。

探索旅遊業未來的發展趨勢

延伸思考題目： - 餐飲服務業未來的發展趨勢:

餐飲服務有不同市場，包括：酒店市場、閒暇市場、商業及工業市場、學生市場、零售市場和醫護市場。

哪類餐飲服務市場最能夠作改變去適應在疫情中經營？

智能餐飲處所未來的發展趨勢議題:改變社交距離

1. 保持適當距離:
 - 確保顧客在餐廳內用膳的安全距離。
 - 員工在廚房工作時候也需要保持適當距離，這樣會直接影響餐牌裡的選擇性餐單和非選擇性餐單之比例。
 - 運用開拓及創新精神處理減少員工與客人有限度的社交接觸- 探索自助無接觸科技未來如何融合在餐飲服務業應用範圍包括：落單、付款、遞送食物，優化顧客忠誠度計劃等。
2. 採取衛生措施: 消毒餐廳的周圍環境、物資、顧客及員工。

疫情中的正面價值觀和態度

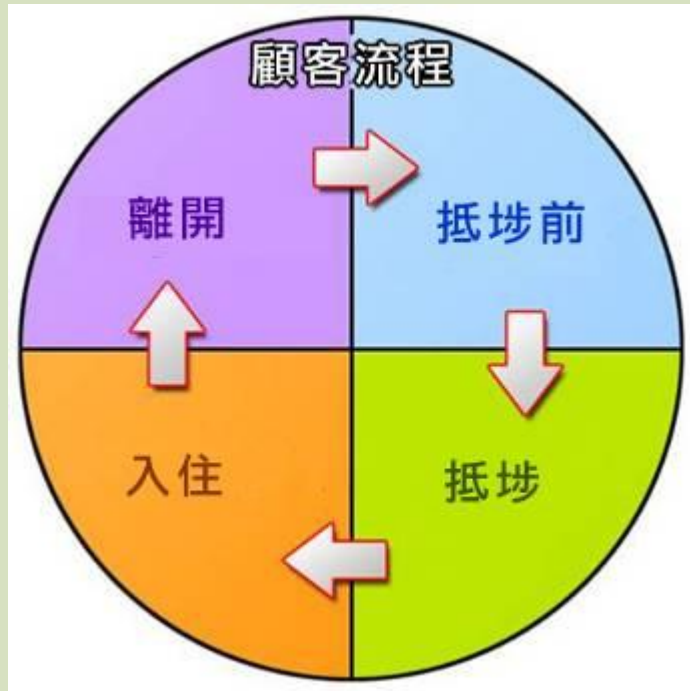
旅遊及款待業重視:

- 優質的顧客服務; 並
- 誠信及專業操守的重要性。

從參考資料15至資料19認識到旅遊業數碼化發展能夠保障客人和員工的健康和安全，但數碼化的產品和款待過程跟科技融合可能影響旅遊業重視的優質顧客服務承諾。還有，處理數碼化的客人資料更容易增加客人關注自己個人資料私隱是否恰當地得到從業員的誠信及專業操守的保障。

個案 1：根據前堂部的顧客流程，下列那些顧客交易或服務可以運用科技融合來保障客人和員工的健康和安全。

資料 21



第一項已填入，作為例子

項目	顧客交易或服務	答案
1.	訂房	✓
2.	郵件、電郵及資訊	
3.	交通	
4.	電話及訊息	
5.	入住登記	
6.	確認航班	
7.	分配房間	
8.	保險箱	
9.	分發門匙卡	
10.	搬運行李	
11.	持續更新顧客帳戶資料	
12.	結清帳單	
13.	派發早餐券	
14.	兌換貨幣	
15.	來電喚醒	
16.	結帳退房	
17.	預訂戲票	

確保服務提供者持守優質顧客服務態度，當旅遊業進行數碼化時候，服務提供者要根據顧客服務 (RATER) 的五個特點作評估所應用的科技是否提供到滿意的優質顧客服務水平。

顧客服務的五個特點

可靠性 (Reliability)	每次都能可靠而準確地提供承諾的服務。例如：及時提供服務和產品的傳送。
可信性** (Assurance)	僱員的知識及禮貌，以及贏取顧客信任與信心的能力。例如：員工的經驗和專業水平、員工的禮貌及員工給顧客安全感所作出的努力。
有形性** (Tangibility)	有形的設施應該視覺上俱有吸引力並應當與所提供的服務種類、所使用的服務設備、服務人員的外表、光顧服務的顧客的行為與環境氣氛要相符。例如：內部的裝飾應當與所提供的服務種類相稱；有一班喧嘩的顧客光顧一家以寧靜為主題的咖啡店。
關懷性** (Empathy)	公司對顧客的關心及關注。例如：員工與顧客的比例、員工對顧客的投入程度、員工的適應能力和公司提供給顧客的必需品。例如：代糖是餐廳供應給顧客其中一種的必需品。
反應性** (Responsiveness)	願意為顧客提供及時和高效率的服務。例如：歡迎顧客、對要求的反應、服務的速度和具備知識及技能去服務顧客。

個案 2：顧客流程的第五項：安排機械人在酒店前堂櫃檯進行入住登記程序時候，是否提供到滿意的優質顧客服務？

	迎接顧客	核實顧客身份	輸入入住登記資料	確認顧客的付款方式	在酒店資產管理系統(PMS)中核對並更新顧客帳戶資料	分發客房鎖匙卡或手機鎖匙碼並提供進一步的資訊	陪同顧客前往客房
可靠性		可以					
可信性							
有形性	可能						
關懷性							不可以
反應性							

個案 3：顧客流程的第十六項：安排人臉識別技術在酒店前堂櫃檯進行結帳退房程序時候，是否提供到滿意的優質顧客服務？

	問候顧客	核對顧客資料	核對需否支付延遲 結帳退房費用	核對漏帳	請顧客再次核對 酒店費用	結清顧客帳戶	結清顧客帳戶 更新客房狀況和顧客歷史記錄
可靠性							
可信性							
有形性							
關懷性							
反應性							

延伸思考題目：

疫情下在家工作的人數及商業交流活動增加，改變了傳統的商業活動模式，包括：出席工作會議、商務旅行等等。未來的商務酒店的需求及消費者會尋找什麼類型的商務酒店？

參考資料：《課題(五)：旅遊與款待業趨勢及議題」手冊》第42頁 - *經濟帶動下的酒店房間需求*：

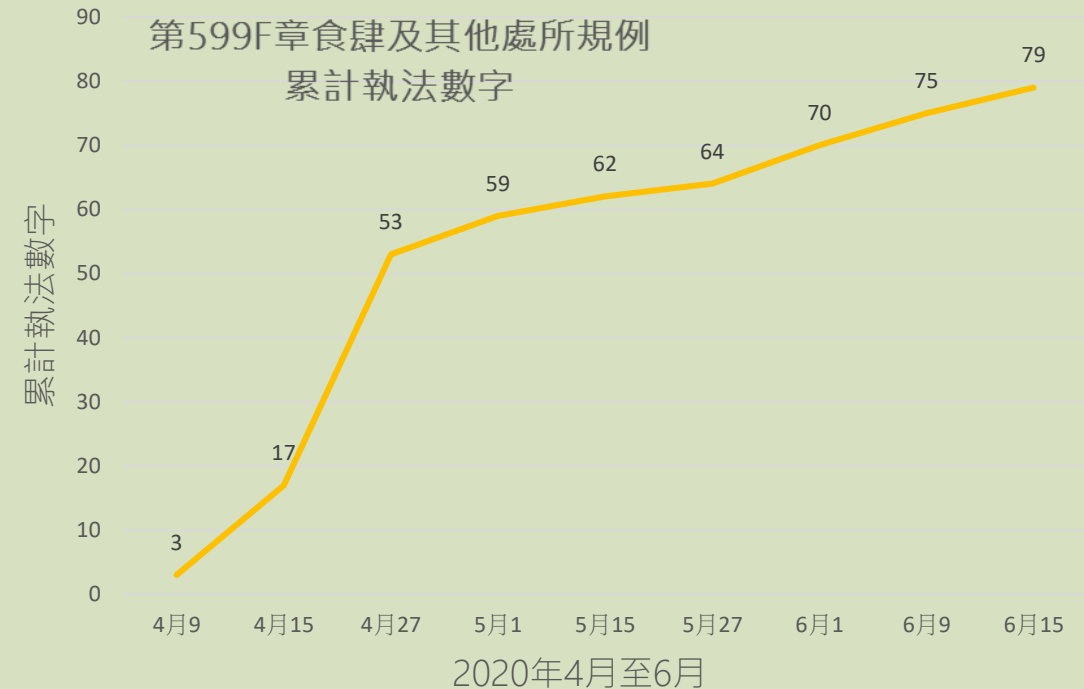
「在**2008**年下半年，全球經濟經歷了下滑趨勢，其對住宿業的影響是深遠的。在經濟衰退期間，商務旅客和消閑旅客會減少旅遊的支出。他們會變得更加精打細算，並會尋找節約成本的替代品和尋找更經濟的方式旅遊，如選搭低成本航空公司(參見圖**4.3**及**4.4**)和入住經濟型酒店。在經濟衰退期之後，消費者會尋找更多有價值的消費。」

疫情中的正面價值觀 - 誠信及專業操守的重要性

根據立法會衛生事務委員會2020年5月8日的資料文件《香港預防及控制 2019 冠狀病毒病的措施》有關餐飲業務處所的情況，食物及環境衛生署(食環署)、衛生署、警方及民政事務總署等執法部門已由規例生效截至2020年5月7日凌晨零時，一共巡查 87,331次，作出約共 3,044次提示，並提出 61宗檢控，其中13宗涉及酒吧及酒館違規營業，當中已有兩宗個案的負責人分別被法庭判處監禁一星期及兩個月。

資料來源：立法會

<https://www.legco.gov.hk/yr19-20/chinese/panels/hs/papers/hs20200508cb2-934-3-c.pdf>



以上政府資料顯示，截至6月15日零時零分，涉及食肆違例的檢控宗數為79宗，當中61宗由食環署處理，另18宗由警方檢控；而其他表列處所的檢控數字為5宗，均由警方檢控。

資料來源：HK01 2020-16-06

<https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/486387/%E9%99%90%E8%81%9A%E4%BB%A4%E9%80%BE%E5%85%A9%E6%9C%88%E5%85%B115%E5%AE%97%E6%AA%A2%E6%8E%A7-705%E5%91%8A%E7%A5%A8%E5%9D%87%E7%94%B1%E8%AD%A6%E6%96%B9%E7%99%BC%E5%87%BA-%E5%A4%9A%E6%B6%89%E7%A4%BA%E5%A8%81%E9%9B%86%E6%9C%83>

疫情中的正面價值觀 - 誠信及專業操守的重要性

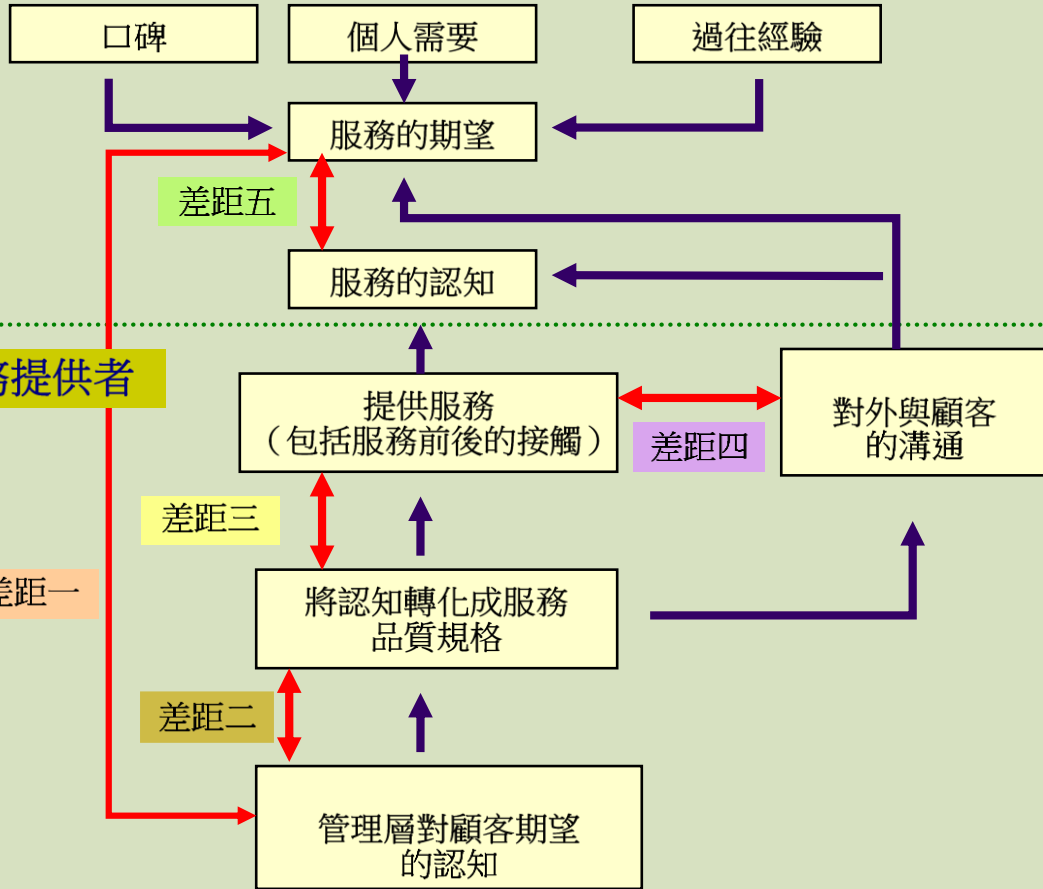
違例的食肆其經營目的是增加收益還是滿足顧客的期望？

餐飲從業員在提供優質的顧客服務時候需要以誠信及專業操守依法配合政府的防疫措施。違例的食肆完全不能以滿足顧客的期望作為違法的辯解，因為滿足顧客期望的公司必須在其能力範圍之內，即是要「合理」。這樣看來，違例的食肆似乎只是追求業務收益。

同樣，顧客也不能因滿足個人的需要而作出一些違法的行為。根據晴報 2020年7月15日的報導，政府日前再次收緊防疫措施 (參考資料 24)，一對無戴口罩的男女進入屯門山景邨商場一間麥當勞，該分店經理發現時勸二人戴上口罩不果，依循專業操守拒絕二人點餐，惡男毆打經理，警方事後拘捕一名涉事男子。從此事件看見重視專業操守的餐飲從業員，沒有因為滿足顧客的要求而在配合政府的防疫措施上作妥協。

Parasuraman 的服務品質差距模式

顧客



延伸思考題目：

如果只引述2020年7月15日晴報的報導，解釋這次衝突是源於哪種服務差距？疫情期間，這類服務差距可能會經常出現，建議一些針對性服務補救措施。

提示：

1. 參考資料 24
2. 證實報導的準確性，因為直接影響接觸點前後確實所發生的問題。

餐飲業務及表列處所最新措施概覽 (有效期為 2020 年 7 月 11 日至 7 月 24 日；調整以藍色標註)

餐飲業務	表列處所												
	餐飲業務	酒吧或酒館	遊戲機中心	浴室	健身中心	遊樂場所	公眾娛樂場所	派對房間	美容院、按摩院	會址	夜店或夜總會	卡拉 OK 場所	麻將天九要樂處
佩戴口罩的規定	✓ (除飲食時)		✓	✓ ²	✓ (運動前後)	✓	✓ ^{1,2}	✓ ²	✓ (除面部護理時)	✓ ²	✓ ^{1,2}	✓ ²	✓
量度體溫	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
提供消毒潔手液	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
保持距離	桌子之間至少有 1.5 米距離，或設有某種形式的有效隔板		毗鄰而相距少於 1.5 米的機站、遊戲機及設施不得同時使用，或在它們之間設有某種形式的有效隔板	不適用	健身站、器械和器材之間至少有 1.5 米距離或設有某種形式的有效隔板	● 超過 16 人的小組須安排為 ≤16 人的分組，而每分組之間有至少 1.5 米距離	毗鄰而相距少於 1.5 米的娛樂遊戲站、遊戲機和設施不得同時使用，或在每一娛樂遊戲等之間設有某種形式的有效隔板	不適用	床位或座位之間至少有 1.5 米距離或設有某種形式的有效隔板	各設施規定詳情如下	不適用	不適用	毗鄰而相距少於 1.5 米的麻將天九檯不得同時使用，或須在每一檯之間設有某種形式的有效隔板
清潔及消毒	不適用		✓	淋浴設施見註 4	健身站、器械和器材使用之前及之後，均清潔及消毒	● 桌球館及公眾保齡球場	✓	器材、遊戲、傢具及設施在每次預訂時段之前及之後，均須予清潔和消毒	於每次使用之前及之後消毒所有儀器、工具及提供服務所在位置或範圍	各設施規定詳情如下	不適用	器材、傢具及設施在每次預訂時段之前及之後，均須予清潔和消毒	每當有一位新玩家參與牌局時，便須將整副牌更換為一副經過清潔的牌，或使用消毒劑
人數	≤8 人同坐一桌 顧客人數 ≤ 通常座位數目的 60%	≤4 人同坐一桌	在每一機站、遊戲機及設施前 ≤16 人	不適用	連教練在內，每一小組訓練或課堂不得有超過 8 人 ³	● 在下一位租用人前，須先對設施及配件進行清潔和消毒	(如適用)在每一娛樂遊戲站、遊戲機和設施 ≤16 人；屬大型娛樂遊戲站、遊戲機或設施，則容納人數 ≤ 其設計容納量的 80% 或每個個別分隔出來的空間或車廂人數不得超過 16 人，以較高者為準	每房間或處所內每個作出有效分隔的空間內不得超過 8 人	不適用	各設施規定詳情如下	顧客人數 ≤ 通常座位數目的 60% ≤4 人同坐一桌	每房間內 ≤8 人	不適用
淋浴設施 ⁴	不適用		不適用	✓	✓	✓	不適用	不適用	✓	✓	不適用	不適用	不適用
蒸汽浴/桑拿設施	不適用		不適用	關閉	關閉	關閉	不適用	見註 ⁵	關閉	關閉	不適用	不適用	不適用
波波池	不適用		不適用	不適用	不適用	不適用	關閉	關閉	不適用	關閉	不適用	不適用	不適用
特定規定及限制	● 卡拉 OK 活動及提供麻將天九要樂設施的部分須符合相關指示		不適用	● 按摩院的部分須符合相關指示	不適用	各設施規定詳情見上文	● 餐飲處所的部分須符合相關指示 ● 電影院及所有有現場表演的公眾娛樂場所 ● 不得超過座位數目的 80% ● 同一行座椅中不可有一排連續 >16 張座椅被佔用 ● 影院或場所內不得飲食	● 卡拉 OK 活動、餐飲處所及麻將天九要樂設施的部分須符合相關指示	● 在對顧客提供美容及按摩服務時，所有員工須一直佩戴防護裝備，例如口罩及面罩/護目鏡 ● 向每名客人提供服務後，有關防護裝備必須更換或消毒 ● 所有毛巾及消耗品均須於每次使用後更換 ● 不得在場所內使用蒸汽機器及霧化化學品	● 卡拉 OK 活動、派對房間、餐飲處所、健身中心、美容院、按摩院及提供麻將天九要樂設施的部分須符合相關指示	● 餐飲處所的部分須符合相關指示	● 餐飲處所的部分須符合相關指示	

¹ 就酒吧/酒館、公眾娛樂場及夜店/夜總會，於處所內工作的人士及表演者，須一直佩戴口罩，除設有某種形式的隔板在該等人士/表演者及顧客等之間作出有效分隔外（或就公眾娛樂場所，處所內設有某種形式的隔板或具足夠距離在該等人士/表演者及顧客、觀眾之間作出有效分隔）。

² 除淋浴或浸浴（浴室）及飲食（公眾娛樂場所、派對房間、會址、夜店/夜總會及卡拉 OK 場所）時外須一直佩戴口罩。

³ 超過 8 人的小組訓練或課堂須安排為不超過 8 人的小組，而每小組或分組之間有至少 1.5 米距離或設有某種形式的隔板，作出有效分隔。而教練如非留駐在相距其他人至少 1.5 米的位置，便須一直佩戴口罩。

⁴ 淋浴設施須遵循以下控制感染建議：(a) 使用中的花灑頭之間須至少有 1.5 米距離，或在花灑頭之間設有某種形式的隔板，作出有效分隔；(b) 每四小時清潔和消毒淋浴間至少一次；(c) 對設施（包括儲物櫃）進行定期環境清潔和消毒，每日最少一次；及 (d) 禁止共用個人用品（例如毛巾）。

⁵ 除為食用、服用或準備食物或飲品的一部分者外，在派對房間不得使用涉及蒸汽和霧氣的設施。

我們要有一顆溫暖的心齊心抗疫：
保障客人、員工和自己的健康和安全

Wash your hands
洗手

Avoid touching your nose, mouth and eyes
避免接觸眼、口和鼻

Remember keeping a good social distance
記得保持社交距離

Making sure you put on your face mask
戴口罩

完