



## 議程

上午 10:30	媒體接待
上午 11:00	新聞發佈會開始
上午 11:02	港大經管學院簡介  萬雯教授 港大經管學院副院長（MBA）及行為與決策科學研究所總監
上午 11:05	香港優質顧客服務協會簡介  蔡偉健先生 香港優質顧客服務協會主席
上午 11:10	發佈研究結果  張軼文教授 港大經管學院行為與決策科學研究所副總監
上午 11:20	研究結果分析及針對本港服務業的建議策略  嚴志堅教授 港大經管學院寶光基金教授（市場學）
上午 11:30	研究對本港服務業所帶來的新觀點 分享提升員工身心健康及服務質素的成功案例  朱溢潮博士 香港優質顧客服務協會名譽顧問  香港海洋公園和佳能香港代表
上午 11:50	問答環節
上午 11:55	合照
中午 12:00	新聞發佈會結束
中午 12:15	小組訪問
下午 1:30	小組訪問結束

\*議程如有更改，恕不另行通知。