

藉教育旅客杜絕零團費

□曾淵滄

香港導遊罵內地旅客的片段播放後，對內地旅客而言就是一種教育。當人人成為精明的消費者之後，零團費的旅行團就會自動消失。現在應該馬上做的是由香港旅遊協會出資，在所有入境口岸派發有關的宣傳教育單張。



前一陣子，一名內地旅客因為隨團到香港旅遊，不肯購物，與導遊爭論而心臟病發死亡。之後，政府官員、香港旅遊協會、一些與旅遊有關的團體、政治人物批評一番，取消了該旅行社牌照，事件也就不了了之，很多人當這件事只是個別事件。上星期，香港旅遊界再爆出醜聞，這一次，覆蓋面更大，是中央電視台的新聞播放一段一名香港女導遊在車上罵內地旅客的片段，該片段被旅客錄下上網。為什麼罵旅客？因為旅客不願買東西。事件發生後，政府、旅遊界又是循例發表聲明、譴責一番，有關旅行社說已開除該名導遊，永不錄用……又依然認為這只是個別事件，是極少數害群之馬所為。

便宜莫貪

真是一小撮害群之馬所為嗎？香港有不少旅行社接零團費的內地旅行團來港觀光，不帶團員去購物，豈不做虧本生意？這個世界哪裡有人會做虧本生意？因此，帶旅客到珠寶店、手袋店購物已成了這類旅行團的指定行程。有些旅行團還白紙黑字寫在行程表上，每天有數小時購物時間。旅遊業對香港而言越來越重要，內地旅客對香港尤其重要。強迫旅客購物、罵旅客的現象絕對不是個別事件，絕對不是少數不良分子、害群之馬的所作所為，而是非常普遍地存在於香港的旅遊業。不少人說：現在已不能再依賴旅遊業界自律，政府的規管、介入是必須的。

一向以來，我都主張自由經濟、自由市場。一向以來，我都認為政府應盡可能不介入市場，不少人認為市場被不良分子扭曲後，政府就有責任定遊戲規則、當裁判。正如有股票交易，就有證監會的存在，以監督不法分子的行為，讓大家在一個更公平更透明的制度裡進行股票交易活動。輿論更有強烈的聲音認為是時候由政府成立旅監會了，由旅監會發牌照給旅行社、給導遊，制訂各種各樣的條例，紀律處分法則。但是，真的那麼簡單嗎？

經驗教訓

早前當一名內地旅客與導遊爭吵心臟病發死亡後，香港旅遊界有人建議要派人到深圳、廣州「放蛇」，混入旅行團來港以檢舉不良導遊。這是相當可笑的建議，實際上，深圳、東莞、廣州的旅客對香港熟悉得很，他們精明得很，根本不會上當。香港那些不良旅行社也不會有興趣打這些人的主意。我相信，這類旅行社只會強迫內地偏遠地區的旅客，這些人可能來自山東、山西、內蒙……這些旅客「好欺負」，因為他們距離香港太遠，相對較無知。無知與貪心是最可能受騙的原因，這些人對香港認識不多，不懂得零團費旅行社的經營手法，又見到旅行社的團費比較低，也貪一點小便宜，就報名來香港玩。來了香港，如果高高興興地購物，則皆大歡喜；如果不購物，導遊、領隊豈會不黑臉？

當然，所謂無知、貪心不單只發生在內地偏遠地區的旅客身上，來自大城市的旅客一樣有無知的、貪心的，我自己就曾經有過以下的經驗：

曾經有一年，我報名參加一個旅行團到西安旅行，甫抵埗，玩了西安舊城的「進城」儀式之後，導遊就帶我們去購物。在車上，導遊也清楚告訴我們，這家商店的開價可能高

一點，大家可以按自己的意願選價。商店裡有一些小型兵馬俑複製品，高約4吋，開價50元人民幣，不少團友都很有興趣，也紛紛還價，結果有人以30元成交，有人以20元成交，大家高高興興的。第二天，我們到真的兵馬俑博物館參觀，門口有不少攤販售賣兵馬俑複製品，開價竟然是1元。大家才知道，原來討價還價，付20元買的依然是太貴了。這就是無知，是我們對這件商品的市場價格的無知。

加強宣傳

朋友告訴我另一個例子，他們也參加旅行團到內地。晚上，導遊說可以招呼他們免費腳底按摩。一聽免費，許多人都參加，按摩的確免費。但是，按摩期間，按摩院不斷有人推銷一些商品，有真絲棉被，有治燙傷的藥膏……好些團友又買了好些東西。旅遊購物，本該是樂趣，更何況香港本來就是購物天堂。

有些人覺得香港導遊罵內地旅客的片段經中央電視台播放後，會打擊香港的旅遊業，我倒不擔心。相反，我認為這是好事，因為，無知與貪心是受騙的原因，導遊罵旅客的影片經中央電視台播出後，對內地旅客而言就是一種教育，使他們不會如此無知，當人人成為精明的消費者之後，零團費的旅行團就會自動消失，因為旅行社知道已不可能在旅客身上賺取大量的購物回佣時，自然不會以零收費來接團。

我認為，現在應該馬上做的是由香港旅遊協會出資，印刷大量宣傳單張，派人在所有入境口岸，包括海陸空口岸，派發宣傳單張給所有來自內地旅行團的團員。要他們知道，有不良旅行團會帶他們去購物，如果有旅客發現有導遊強迫他們購物的話，可以馬上打電話給旅遊協會或旅遊業議會投訴。

這就是要改變他們無知，讓他們成為精明的消費者。當旅客成為精明的消費者，不再無知，任何不良銷售手法就會消失。

作者為城大副教授，博士

張宇人嘆政治化難避免



曾經因「廿蚊論」而成為眾矢之的的由黨副主席及飲食界立法會議員張宇人，對於當時之群情洶湧仍心有餘悸。日前他重申，不希望最低工資的討論被政治化，甚至藉此抹黑持不同意見的人士，希望社會集中討論如何減少最低工資的損害，避免造成中小企倒閉及職位流失，令貧富懸殊惡化。張宇人之看法不無道理。不過，貧富懸殊與政治問題息息相關，由此而引發的亂事絕不少見。所以，避免政治化雖是良好願望，但恐怕難以為之。最低工資立法政治化已成事實，並不以個人的喜愛為轉移。無論是真或假或半真半假關心基層勞工，不少黨派都會利用這個議題爭取最大的政治利益。

據美林等公司公布的最新《全球財富報告》，香港最富裕人士（指至少擁有100萬美元淨資產的人士，其中不包括主要居所、收藏品、消費性質產品以及耐用用品的數目）按年升1.04倍至7.55萬人，升幅為全球之冠。而據匯豐銀行一份報告，香港富裕人群（比最富裕人士略低一等）平均擁有301,289美元的流動資產，居亞洲之首；比位居第二的新加坡富人高出40%。

謹言慎行為要

富人財富大增及遠遠地離亞洲其他國家和地區的同時，去年本港卻仍有19萬戶家庭月入低於4000元，可見貧富懸殊日益加劇，並已成爲深層次社會矛盾。

政改方案激辯期間，香港大學一項民意調查發現，市民對民生的關注程度，在過去半年明顯上升。54%受訪市民表示最關心民生問題，明顯上升12%，爲2007年6月以來的新高。這個民調結果，亦反映在「七·一遊行」中。

與往年一樣，今年的「七·一遊行」，參加的團體五花八門，提出的訴求天南地北。除所謂「爭取雙普選」外，還包括促請各界關注勞工權益、外備團體要求改善待遇、關注單親家庭託兒服務、病人額外津貼，以及肌肉萎縮症病人要求當局批准病人以個人名義申請綜援等。甚至有性組織打出「還淫於民」的「騎呢」旗號。

由於立法會已通過政改方案，遊行的政治色彩已極大弱化，遊行人數也少於去年。即便如此，上街人士的訴求雖然天南地北，但在在與民生有關。

今時今日，政治化早已成爲反對派抨擊政府的主要工具。最低工資立法是解決貧富懸殊問題的重要一步。禍從口出，減少政治化衝擊的一個良策就是不要信口開河，以免爲他人提供「炮彈」。



阿珍罵街 劣劇再演

□丁傘



香港在監管旅遊違規事件上一直不力，往往到了事件發生才來開記者會，才嚴厲批評有關旅行社和導遊，爲時晚矣！導遊強迫團員購物的劣劇已在海內外造成不可估量的壞影響。

做導遊的阿珍，因為遊客不願購物或購物太少，以致佣金未到能滿足她胃口的數目，大爲惱火，惡語頓生，將過去學來的「港式大罵」全搬過來，口沫四濺、惡言粗語……不意聲音全被人錄下，作爲她粗暴團員精神虐待的證據。整篇罵人之辭非常「流暢」，一句引續下一句，……從外型上看，「阿珍」年齡不大，但將「港式大罵」發揮得「淋漓盡致」。我們說，看一個人的修養、內涵，不妨看她的談吐，不將團員當人地肆意侮辱，什麼叫自暴其醜？這就是了。

爲什麼在香港旅遊業屢屢發生團員因拒絕購物而被遺棄、沒收機票等一系列事件的情況下，這一位阿珍又敢這樣做呢？

主要是整個制度沒改。旅遊費用依然是這麼低廉，導遊依然是取最低薪的話，「逼人購物」的情節豈可能改變？阿珍見佣金太少或完全沒有，便罵街了。一般女人吵架，已失優雅；阿珍在車上車下罵街，怎不把團員嚇破膽？

阿珍罵街、團員猝死、關門打狗……劣劇仍未結束。筆者就天天看到在某街，旅行團團員們一批又一批地被送往珠寶店，寶貴的旅遊時間就這樣被導遊的佣金糟蹋掉，多麼可惜可悲啊。

□黃康顯

內需帶動經濟增長。

經濟轉型是出路

澳門政府雖然花錢多，但花過以後，還可向市民多派錢。綜合生活質素的提升，可縮窄貧富差距。因此，澳門經濟可逐步走向多元化，完全符合中央的要求；向賭業以外的產業進軍，才是長治久安之策。

澳門面積太小，可發展的地方不多。經過多次填海後，澳門的面積雖然已增加一倍至近三十平方公里，但已是極限。黃教授有「兩制一城」、「兩岸一城」的構思，前者是把澳門擴展到北面的珠海，逐漸與珠海融為一體，形成一城，一城內仍存在着「兩制」。後者是積極開發澳門對岸的橫琴，使前山河兩岸同時出現一個新區，北面是工業區，中部是住宅區，南部是娛樂區。這樣澳門的空間便擴大了。橫琴的成長，也令澳門成熟。在成型的新區中要有高樓，以便居民原區安置，改善環境之餘，居民的收入也不會減少。這是澳門政府可以做得到的。不過，在舊區重建的同時，筆者仍強調古蹟須予保留。澳門有許多舊區，例如崗頂一帶，很有南歐風味，大可原汁原味原址保留。

黃教授還提出一個構想：「在澳門舊區和珠海拱北之間，即現在每天有二十多萬人流的關閘地區，設計並建設一個為小市民服務的高水平的大型廣場。這個廣場可仿效美國Houston Dome的模式，加上天幕，足以將澳門提升爲一個國際都會。

不過，筆者認爲，澳門可採用摩納哥的模式，將經濟轉型，發展高檔工業、高級旅遊，逐步減少賭業的比例。澳門還可借葡語的優勢，發展成爲一道引向葡語世界的中國通橋樑。

澳門是一個歷史寶藏，但這個寶藏仍需不時接受把脈。

作者為資深教授，博士

公民教育該如何實踐？

□徐姚

國際教育成就評價協會在2009年進行了「國際公民教育研究計劃」，調查逾14萬名來自38個地區的中二或中三學生，以評估他們在公民教育與素養的知識、能力及情意。首輪結果顯示，香港學生在這方面的水平是全球排第5，得分554分（平均分是500分）。

這個首輪結果是教育局於6月發表表的，而報告的完整版本尚未公布。不過，從已知的數據分析，無疑是很難令人信服的。香港青少年的公民意識不高，往往未能達到應有的水平，而這個調查結果只能反映年輕人在公民教育的理論與實踐公民行爲之間，存有很大的差距，並不是現實生活的情況。

知易行難

以乘搭鐵路爲例，縱使在鐵路車廂已設有「優先座」，但不少有需要的人，如孕婦、殘疾人士、長者等，只能在擠迫的車廂內站着，甚至要「爭位」才可以坐下來。當中，以青少年不懂讓座的情況很普遍，也素來爲人所詬病。年輕一代缺乏讓座意識，是公民教育失效的明證之一。

亞洲地區如韓國、日本、台灣等地，在鐵路車廂內部設有「優先座」，留給孕婦、長者或殘疾人士使用。在許多人的印象中，其他地區的「優先座」相對地較香港易於發揮效能，有需要人士應該會得到較好的待遇。然而，事實上，各地的青少年也同樣存在欠缺讓座的觀念。

近月，日本發生了一件因年輕人不肯讓座給長者而發生的血案。當時，一位18歲的學生在巴士的「優先座」坐了下來，卻沒有讓座給一位60歲的婦人，老婦人不滿他的行爲，遂向他拳打腳踢，還用長傘插向學生的面部，導致學生鼻骨骨折，需要留院4個星期。

案件孰是孰非暫不評論，但從這宗案件中可知，日本年輕人對敬老扶弱的觀念，也日漸失去了。日本鐵路局還要在鐵路設立「禮貌大使」，令有需要的人可以在車廂中獲得座位，足以證明讓座的觀念已經爲部分日本的青少年所淡忘。

缺乏榜樣

香港青少年的公民觀念越來越差，早已敲響了警號，只是得不到正視，令問題日趨惡化。

在暑假前，香港女教師協會對小四至中四學生暑期活動計劃進行了調查，結果指出：若得到酬勞的話，有約一成五受訪學生會傾向協助販賣翻版貨。這個結果的確令人擔憂。

而在另一個調查報告中，更反映出青少年在實踐公民行爲上，出現了很大的偏差。基督教女青年會也在最近公佈關於青少年的品格調查報告，訪問了2257名10至29歲的青少年，結果顯示六成一青少年認同朋輩「無品」；但他們在以10分爲滿分的品格自評中，平均分卻達6.6分，接近六成成人更自評爲7分以上，其中，最多人認爲自己擁有樂觀、盡責與尊重的品格。不過，在同一個調查中，也有492名中學老師接受訪問，卻有八成二的教師認爲當今青少年的品格不理想。

青少年的自評與教師的評價有很大的落差，正反映出青少年不僅在公民行爲上未能做得妥善，還出現了寬己律人的態度，就是公民教育得不到實踐，青少年並沒有將公民應有的行爲表達出來。

或許，不少青少年是「明白」什麼是公民教育，但要他們實踐起來，又是另一回事。俗語有曰：「講就天下無敵，做就有心無力」。

要推動公民教育，並不是光說不做。學校如何積極推廣德育教育，也只能在理論的層面上做功夫，至於能否讓青少年實踐公民行爲，還需要家長的配合，做一個好榜樣。公民教育的調查評分是不重要的，世界排名也是次要的，最重要是如何實踐公民教育，讓青少年能夠「做得到」。



制度弊端

·黃牛·

以賭養澳門非長久計



與舊區重建，乃澳門第二個巨大的發展動力。澳門雖然是一個歷史城區，但由於土地有限，人口不斷膨脹，城區既雜且爛，完全欠缺都市的規模。

後來的城市規劃與舊區重建，把澳門翻新，然後活化，所花的資金是甚龐大的。然而，澳門面積小，經濟規模也很小，很難容納這類宏圖大計。

貧富差距漸拉闊

黃教授提出，以旅遊博彩業爲澳門的所謂「龍頭產業」，亦即第一大產業群。由於澳門回歸後該產業群有幾倍增長，澳門有足夠資金發展城市規劃與舊區重建，使二者變成第二大產業群。澳門的第一大產業群中，單是賭業，由〇三年至〇七年，毛利便增加了四倍；佔財政收入的比重也在一九九九年的兩成增加至〇八年的八成半。自〇六年開始，澳門的人均生產值高達二十三萬九千九百澳門元，比同期香港的二十一萬九千二百一十四港元略高。結果又如何呢？

第一，是澳門車房「水浸」。最近幾年，澳門政府年年向市民派錢，有時一年不只派一次。第二，貧富差距卻拉闊，賭業收益大部分歸外人所有，澳門市民的收入雖然增加，但通脹加劇，且平均收入遠低於香港，怨氣因而增加。第三，只發展賭業極之危險，萬一賭業失控，經濟豈非失控？第四，經濟增長也不能單靠賭業，賭業只帶旺旅遊業，暫時也帶好建築業，但澳門必須想一個長治久安之計。

澳門這個第一產業群只由外需帶動，很受國際形勢、周邊小氣候影響。但第二產業群由內需帶動，除了有機會將澳門由一個區域城市提升爲國際都會外，還可改善環境，增加就業機會，促進消費，增加收入。這是澳門的資本，而非消耗。因此根據黃教授的意見，城市規劃與舊區重建，「是同基本法有關經濟條款的落實有密切的關係」，並且是「綜合生活質素的提升」。正如過去一年多，內地在金融海嘯中重新調整經濟策略，由

單一發展現危機

一般人只談澳門的今天，少提澳門的未來，亦鮮有人研究澳門如何步向光輝的未來。今日澳門，需要的是未來學。看了黃枝連教授的《九二，見龍在田之一：與歷史有約》（澳門大學出版），頗有感受。黃教授自香港浸會大學離休後，便在澳門科技大學及澳門大學做研究工作。上述該著作從一九九二年澳門基本法的制訂談起，遍及澳門的施政，以至可持續發展，描述細緻。

本來澳門在澳葡的管治下毫無生氣，總被香港蓋過，葡國人雖然歷史上是一個航海民族，但澳門卻欠缺英國人的霸氣。因此澳門並無任何規劃，基本法的制訂，出現一片生機。澳門特區的成立是澳門第一個巨大的發展動力。當時特首何厚樸在其施政報告中提到城市規劃