

好客之都美譽 從說聲「多謝」開始

聖誕新年是傳統旅遊旺季，今年繼續有大批遊客來港感受聖誕氣氛。但毋庸諱言，遊客數量低於疫情之前，消費能力也無法同過去相提並論。如何不斷提升香港旅遊競爭力成為熱門話題。特區政府需要分析旅遊市場的變化、遊客消費習慣的轉變，深入調查研究，提出系統的方案，而守護好香港文明好客之都的形象更是當務之急。

香港一向是國際旅遊樞紐，憑着購物天堂、美食之都等美譽，吸引八方遊客，高峰期一年接待遊客近七千萬人次。無論平時還是節假日，街頭商場都是摩肩接踵，商家賺得眉開眼笑。然而，這樣的盛況近年不復見，原因需要調查分析，才能對症下藥，尋找改善之道。

這些年香港歷經風雨。首先是前些年政治風波不斷，激化了本地居民與遊客的矛盾，甚至出現「趕客」鬧劇；國際地緣政治複雜多變，香港遭到一些國家抹黑攻擊；三年疫情期間，旅遊業冰封；進入後疫情時代，全球復甦之路並不平坦，而美國連續加息造成的匯率等問題，都對香港旅遊業構成衝擊。

復常之後遊客重來，但其消費習慣改變了，由昔日的瘋狂購物，變成熱衷於沉浸式、體驗式旅遊，留連於博物館、展覽館等文化藝術場所，或者行山，或者到咖啡館、書店消磨時光。如此一來，遊客人數雖然恢復到疫前的七成，但消費額卻不成比例，對香港零售、飲食等行業的刺激效果減低。

而香港服務質素在疫後未見提升，在香港旅遊消費體驗不佳，也是影響香港旅遊業復甦的一大原因。連日來，大公報記者實地直擊，披露黑的「割客」、「揀客」、「兜路」、「拒載」等亂象，食肆等服務行業怠慢顧客也並非個別現象。這些問題早就存在，而在信息化、平台化的今天，經過社交媒體的發酵和海量傳播，放大了香港的負面形象。

「知病之所起，方能治之。」香港旅遊業存在的問題，應該是系統性的，涉及到各個領域，各個行業，各個環節，有待特區政府及有關部門作出全面深入調研，在掌握翔實數據的基礎上，找出改善良方，制定長遠策略。其實，變化是永恆，市場在變，遊客消費習慣

在變，振興旅遊市場的策略路徑也必須與時俱進，香港需要制定新的旅遊業發展藍圖。老皇曆不能再翻了，若以為增加幾個景點，或者重推夜市等小打小鬧就能令旅遊業出現很大改觀，那是不太現實的。

特區政府有關部門要切實擔起責任，知難而進，有效提升香港旅遊競爭力。當然，振興旅遊業需要從大處着眼，制訂長遠系統規劃，也要從小處入手，落細落實。所謂「小處」，比如可以從文明待客、工作熱誠開始，從人人做起。提升待客之道，也是全體市民的責任。提升香港服務業水平，實現高質量發展，得益的不僅是遊客，不僅是從業者，也包括我們每一位普通市民。

林子祥有首《Friendly HK, You Make a Difference》是這麼唱的：「熱情香港，好客之道，又點少得你，「你燦爛的笑容，你親切的問候，你每個小小的幫忙，都帶給我們的旅客最難忘的回憶。」這首歌今天聽來仍令人感到十分愉快。正如有人倡議，香港要發起一場「禮貌運動」，從說一聲「多謝」開始！

向民安隊致敬

民安隊安全服務隊正在招攬有志之士。如果市民希望服務社會，甚至參與拯救生命的工作，那麼加入民安隊是個好選擇。

大家對民安隊並不陌生，因為民安隊的工作與市民的福祉息息相關。在大型活動現場，在救災行動及搶救行動中，民安隊往往走在最前線。除夕倒數、農曆新年花市、選舉等大型活動，民安隊負責人群管理；打颱風時，安排隊員候命及適時出動；在風暴潮時，民安隊嚴陣以待，隨時到大澳、鯉魚門等經常水浸地區協助居民撤離。

總之，哪裏有需要，哪裏有危情，哪裏就有民安隊。多少次，市民或遊客行山遭遇惡劣天氣，進退兩難之際，民安隊「從天而降」。影視劇中的「英雄壯舉」，其實常在我們身邊發生。

最令人印象深刻的是，2018年香港遭到最強颱風「山竹」的襲擊，全港樹木無數，城市交通癱瘓。民安隊奉命協助災後清理，

前後長達半個月。不少隊員本來在摘下風球後要返回工作崗位，但因為後續善後工作的需要，又義無反顧地返回清理現場。

負責搜救及清理行動的，還有警方、消防等紀律部隊。民安隊作為輔助應急隊伍，最大的不同是隊員都是一般打工仔，工作之餘參與民安隊工作，屬於無薪酬的義務工作，是純粹的奉獻。亦正因為此，更顯得民安隊工作的特殊性，亦更令人欽佩。過去七十多年來，民安隊與香港一起成長，充當市民的守護神。

隨着全球氣候暖化，香港的極端天氣也越來越頻繁，民安隊的工作更多，責任更大，擔子更重了。而加強應對極端天氣的日常訓練和社區教育，更是重中之重。

救急扶危，服務社會，是民安隊的使命。市民的積極參與，可以讓香港更安全，亦令自己的人生更精彩！

龍眠山

議員：「禮貌待客」是服務業基本要求

各界倡加強推廣微笑及多謝文化



和氣生財

「歡迎光臨」、「隨便睇」、「慢慢食」、「多謝晒」……曾幾何時，禮貌+笑臉是香港作為好客之都的重要法寶，香港的服務態度令遊客賓至如歸。然而近年來不時有遊客吐糟在香港旅遊體驗：語言不通、光速收碟、無禮貌及割客等情況屢見不鮮。

有立法會議員、時事評論員及業界等認為，服務業人手普遍不足人所共知，但不管什麼困難或者原因，「禮貌待客」應該是全社會的共識，各方應該全力推出包括重拍宣傳片推廣微笑文化、多謝文化等措施，共同提升香港高質量服務水平。特區政府文旅局昨日回覆《大公報》查詢表示，香港旅遊發展局會繼續夥拍優質旅遊服務協會，並聯同業界一起推動更多計劃，提升服務質素。

大公報記者 賴振雄 盛德文 龔學鳴 李倩

語言不通？光速收碟？講話無禮貌？面對各種服務問題，優質旅遊服務協會主席黃傑龍表示，部分食肆由於經營性質及文化，事事要「快」，加上部分食肆人手不足、侍應普通話程度欠佳，才出現怠慢情況，有改善空間。

黃傑龍說，普遍中高級食肆，會要求侍應將「唔該、多謝」掛在口邊，行內俗稱「魔術語」，但現時部分食肆面對人手不足，員工或因為工作應接不暇，「求快」減少說「唔該、多謝」。此外，茶餐廳為求加快輪轉，見到食客吃完食物就會立即收拾，遊客或不習慣有關文化，感覺不好受，「其實，店員只要多說一句『請問還需要嗎？可以收起來嗎？』，食客就會感覺好一點。」他認為，任何地區或城市的服務業也有良莠不齊問題，但只要從業員能夠從「心」出發，只要「多一點禮貌，說一聲多謝」，整個感覺就可能完全不同。他說，政府正在處理業界有關輸入外地勞工的申請，期望勞動力獲得補充後，情況可以改善。黃傑龍又提到，本港旅遊及服務業正在復甦階段，旅遊服務業必須提升服務質素才可以留住旅客。

楊立門批評服務業甚少講「多謝」

時事評論員楊立門表示，常到外地旅遊的港人都覺得，本港的服務態度大有改善的必要。他以自己的經驗指出，港人一向都很吝嗇講「多謝」兩字，高檔的消費場所當然無問題，但一般的商店和食肆的服務員及的士司機，只有少數會在你付款時會對你講「多謝」。「香港人的教育水平都好高，但為何顧客付款時，不論幫襯多少，講聲多謝，這種基本的禮貌為何也做不到？」他說，明白服務業人的確很辛苦，心情差時都要笑臉迎人，加上現時服務業人手極為短缺，員工經常要8個人做10個人的工作，且目前線服務員的工資又不高，但無論如何，「一日還留在服務的崗位，就應該保持基本禮貌，尊重職業亦尊重自己。」

批發及零售界立法會議員邵家輝認為，政府一直積極

在內地與海外說好香港故事，為提升本地零售及服務業的整體服務質素，發展高質量旅遊及服務業，不同持份者在各方面都要對遊客展現出歡迎的態度。他舉例，在口岸工作的前線職員的態度是遊客對香港的第一印象，有關部門可做好相關培訓；政府也可多向商家或業界進行相關宣傳，讓大家明白禮貌待客背後的重要意義。

「今時今日，咁嘅服務態度唔夠啱！」時事評論員楊立門認為，二十多年前政府已經針對零售、飲食和運輸等幾個行業，拍了幾段宣傳片，宣傳「優質服務，致勝之道」，現在重看劉德華這段宣傳片仍覺得頗為合用，建議政府或業界不妨考慮下，推行另一次禮貌運動，內容不必太多，就由呼籲大家講聲「多謝」開始。

點餐遇「黑臉」議員有同感

立法會議員梁熙同樣對餐飲業待客態度差深有同感。他表示，有好多內地和外國友人曾向他反映，指不少餐廳店員為客人點餐時，如客人點得稍慢或略有遲疑，會扭頭走開，「黑口黑臉」，令人感覺非常無禮。他也建議特區政府針對現時的情況，重拍宣傳片，向旅遊、服務業推廣微笑、多謝服務。梁熙又建議，政府可參考國內外的經驗，在熱門旅遊景點，設立志願者當值，為旅客提供即時協助。希望當局參考相關做法，邀請專上院校或高中學生參與其中，協助說好香港故事；又或仿效日本在JR站門口，提供免費遊客地圖予遊客。

文化體育及旅遊局發言人昨日回覆《大公報》查詢表示，香港各行各業一向本着以客為本的態度接待顧客，並持續着力提高服務質素。香港旅遊發展局會繼續夥拍優質旅遊服務協會並聯同業界一起推動更多計劃，推廣服務質素。政府會繼續和業界合作，推動富香港特色的活動，吸引旅客，同時借助業界的力量和創意，以多元、富趣味性、富吸引力和創新的方案推動消費，帶動經濟。



香港的食肆不缺食客，各界關注如何維持服務質素。

學者嘆香港好客文化減退

【大公報訊】記者葉浩源報導：香港中文大學商學院亞太工商研究所名譽教研員李兆波表示，良好的待客之道是一種文化，但在香港一些很基本的待客之道、禮貌卻似乎「消失」了。他說：「諗返以前劉德華的廣告，『今時今日咁嘅服務態度唔夠啱』，特別在部分相對普通的餐廳，好似無咗啲種待客

之道、啲種文化。可能是過去香港經濟好生意好，忽略了服務態度和質素。」

李兆波形容，自己在深圳用餐，感受到服務態度很好。對於有意見指香港經營的成本太高、人手不足，影響服務態度或質素，李兆波表示不認同，他指出，成本高是有些影響，但並非最主要，而是應該找回待客之道的文化。

業界倡加強推廣活動吸客

【大公報訊】記者義吳報導：蘭桂坊協會總監張素娟昨日表示，平安夜蘭桂坊的人流整體較去年大約少一成，而內地遊客的到訪比例也越來越高，業界會加強連串推廣活動吸引顧客。

張素娟說，區內的高級餐廳今年訂枱情況亦較往年稍遜，部分餐廳在昨晚仍然可以即時入座。她說，留意到平安

夜多了內地遊客到場打卡，內地遊客比例越來越高。預計除夕夜的生意及人流會更暢旺，因不少市民都完成短線旅行回港。

根據入境處數字顯示，截至昨日下午4時，各口岸共有約53萬人次出入境，出境人次超過35.3萬。入境方面，有逾17.5萬人次經各口岸入境。

改善服務 提升質量



透視鏡

蔡樹文

聖誕假期港人湧往外遊成為熱話，焦點集中在本地消費受衝擊，加上遊客來港數字欠理想，市道未如預期。

大量港人北上，主要原因是三年疫情寸步難離港，積累的旅游消費欲，演變成報復式外遊潮。而且，內地消費性價比高，吸引港人北上尋樂。

本地消費行業的服務質素參差，食肆惡劣態度待客，黑的濫收車資拒載，亦是「趕客」的原因。而且內地沒有聖

誕假期，加上香港的酒店在聖誕假期大幅調高房價，香港三星級酒店聖誕期間一晚房價動輒上千元，同等價錢在內地已經是五星級酒店的享受，旅遊成本大增，影響內地人來港意欲。

平安夜在尖沙咀及港島海濱湧現的人潮，營造出的節日氣氛，讓我們看到香港已經走出疫情陰霾，香港人不是缺錢，而是需要更強勁的消費氣氛，及業界的創意與質量，只要有利消費的氣氛得到延續，便能為來年經濟開局帶來動力。各地都在加強旅遊業吸引遊客，香港各行各業需自覺地提升競爭力，改善服務提升質量，才是最基本自救方法。

遊客讚香港環境清潔秩序好

【大公報訊】記者易曉彤、伍軒沛報導：在香港的著名景點星光大道，昨日人潮如鯽，濃厚的聖誕氛圍和繽紛的節慶裝置，吸引不少旅客打卡。大公報記者訪問了部分來自內地的旅客在港的遊玩體驗，雖然有人認為香港存在部分歧視普通話遊客的情況，但整體而言仍有讚好的地方。

來自深圳的陳小姐認為，香港的街道很乾淨，路上不會看見有人抽煙或者亂扔煙頭。電子支付很普及，用電子支付可以

順利地購物和出行。來自湖南的劉小姐亦有同樣的感受，她說，此前聽說香港很少收電子支付，但今次來到發現透過微信、支付寶都可以掃描二維碼輕鬆出行，認為香港在這方面有很大的進步。

來自杭州的許小姐說，香港整體環境很好，感覺路邊的警察對路人都很關懷，她覺得香港的聖誕節氣氛很濃厚。來自潮汕的林先生稱讚，香港有很多展覽，文化氛圍好，交通出行亦很方便。



▲星光大道是聞名的遊客熱點。大公報記者何嘉駿攝