



和氣生財 5

《大公報》推出的「和氣生財」系列報道聚焦本地「黑的」及食肆惡劣態度的種種歪風，獲社會各界的廣泛回響。

多名立法會議員呼籲政府與業界緊密合作，推出不同措施提升香港服務水平，為旅客提供優質體驗，實現旅遊業高質量可持續發展。

多名候任區議員指出，本地服務業的待客態度近年常為人詬病，相信推展全港「禮貌運動」有利於香港旅遊經濟發展，改善服務質素，重振好客之都，提升香港整體吸引力。這方面政府應該要有實際行動跟進。

大公報記者 義昊

# 籲政府與業界用實際行動提升服務 議員：獎勵好客的士食肆



多位立法會議員建議政府與業界緊密合作，推出措施提升香港服務質素，為旅客提供優質體驗。大公報記者何嘉駿攝

## 支持禮貌運動

立法會議員梁熙表示，由於前線服務業面對人手不足，加上租金高昂問題，近年屢現種種趕客行為，例如服務態度差，規限用餐時限等問題，導致顧客體驗不佳；而「黑的」揀客、割客劣行已由個別例子惡化為一種趨勢，甚至成為香港旅遊的負面印象。

梁熙強調，遊客對香港旅遊業及服務業印象不佳的現象，需要當局及業界高度重視，政府要有實際行動。他支持政府發起任何提升服務業的活動，讓前線服務人員提升待客之道，讓旅客感受到香港的熱情好客。而除了將禮貌用語掛在嘴邊，當局亦可嘗試推出「好客大使」等進行宣傳。另外，的士業界的服務嘉許計劃也可研究推展至其他行業，如餐飲、零售等，將好客氛圍推廣。

## 主動幫助旅客

立法會議員陳永光認為，一直以來，香港都以「服務態度好」見稱，對於近年來個別遊客有不開心的體驗，他認為只是個別事件，很可能是由於語言溝通、人手不足等因素造成。不過，隨着疫後復常，很多人都「報復式」外出消費和遊玩，香港要市民留港消費和吸引外地遊客，除了要提升硬件配套設施之外，亦要提升服務質素，讓訪港遊客都有愉快的體驗。陳永光贊成政府和業界發起「禮貌運動」、「多謝運動」，以提升服務業質素，營造好客氛圍。

陳永光呼籲香港市民能對旅客多一點耐心和包容，並能主動幫助有需要的旅客，例如，遇到問路的旅客時，能禮貌解答等等。他相信只要大家向旅客展現香港熱情好客的一面，就能鞏固和提升「好客之都」的形象。

## 助業界聘人手

立法會議員楊永杰指出，近年來「黑的」猖獗，在遊客旺區更甚，嚴重影響了遊客對香港的印象，當局必須重視。而遊客對本地服務業印象不佳主要有兩方面因素：本地服務業人手緊張，以及深圳等城市的服務更好，相比之下會令人感覺香港的服務水平有待提高。他相信若政府推出運動宣傳待客之道，對於提升服務業質素會有幫助，但更重要的是解決業界人手短缺等問題，減少他們的工作壓力。

## 辦旅客表揚計劃

立法會議員李鎮強認為，現時因為香港正面對人力資源不足，特別是在服務業界及餐飲行業，很多時需要服務員一人身兼多職，因此顧客需要等待較久，更或許會衍生一些摩擦，希望各位市民能夠予以體諒。而「黑的」在一些遊客區揀客不按錶收費，令遊客對香港產生負面印象，應予以嚴厲打擊。他相信在的士違例記分制實施後，有關情況會有所改善，並期望政府能加強「放蛇」執法，以免有損香港好客之都形象。他建議政府能推出更多嶄新的計劃，例如旅客表揚計劃，鼓勵遊客們向提供優質服務的食肆、商店及交通工具等給予評價，以鼓勵各行各業提供更優質的服務，以及吸引更多旅客訪港，達至雙贏局面。

## 文體旅大融合

旅遊界立法會議員姚柏良表示，今年是旅遊業從「求生存」轉折到「拚復甦」的關鍵一年。「你好，香港！」、「開心香港」、「香港夜繽紛」等一系列宣傳和接踵而來的各項大型盛事，積極向外界說好香港故事。變革求新、苦練內功，提升競爭力已成為業界的主旋律。明年政府將制定「旅遊發展藍圖2.0」，冀政府藉此契機，與業界緊密合作，一起譜寫旅遊發展新藍圖，促進文體旅深度融合，舉辦更多各類盛事，善用豐富「五色」資源，加強配套，讓同業進一步發揮以「產品為王，服務為重」精神，為旅客提供更優質體驗，實現旅遊業高質量可持續發展。

## 候任區議員：春節推廣好時機

【大公報訊】記者陸九如、湯嘉平、李天源、吳俊宏報導：「提升服務質量，讓遊客放心安心舒心。」多位候任區議員一致同意政府應該發起全港「禮貌運動」，重振好客之都形象。

候任區議員指出，香港旅遊業自今年2月全面通關起全速復甦，香港市場整體運行平穩有序，各界應珍惜來之不易的良好勢頭，推動「禮貌運動」刻不容緩，相信隨着加強服務質量監管，香港旅遊業發展一定能活力四射。

油尖旺區候任區議員李思敏表示，猶記得以前旅遊宣傳短片提到：「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」。她指出，香港十分注重旅遊業及零售業的發展，她非常同意政府發起全港「禮貌運動」，將香港好客之都的形象更上層樓。要形成良好的社會風氣，並不是一朝一夕、一人可以做到。作為香港大家庭的一分子，改善社會風氣必須由我做起，同時帶動親人朋友，一起維繫文明城市。

接下來的元旦、春節期間，李思敏說，如若政府推行有助於提升本港形象的運動，

無論是經民聯團隊或是新一屆區議會，都一定會全力支持。

### 結合節慶文化 加強氣氛

觀塘區候任區議員楊莉瑤亦贊同政府發起全港「禮貌運動」。她強調，而中國是禮儀之邦，元旦及春節傳統佳節正是訓練禮貌用語的好時機。「趁着節日氣氛，無論本港市民還是全球遊客，大家都會互道祝福，因此，政府方面可以此作契機，大力推廣禮貌運動結合節慶吉祥文化，例如創作多幾首具備新香港新面貌的新年祝福歌曲，全方位覆蓋，營造既重視傳統、又宣傳禮貌的良好社會氣氛。」其次，她認為在宣傳方面，政府可與權威傳媒合作，樹立「榜樣」人物，設立獎勵方案，無論團體、企業、個人都可受惠，以此振奮士氣。

連任的葵青區區議員郭芙蓉表示，香港應該思考如何提升旅遊體驗，以吸引旅客來港消費，甚至吸引港人留港消費。她強調，「不進則退，慢進也是退」，隨着附近不同的城市不斷推出吸引遊客的措施，香港定要急起直追，不只要「搶人才」，更要「搶銷量」。

## 為隻雞翼 食肆與客罵戰驚動警方



餐廳陳姓女經理承認為退單問題與顧客爭執。視頻截圖



近日再有網民在社交網站發文投訴一間餐廳員工態度惡劣，其中一個焦點在於職員說了一句「如果你不喜歡可以不幫襯我們」，引起網民熱烈討論。

事件源於發起投訴的事主，將他的不快體驗上載社交平台。事主與太太及子女到順利商場荷X活冰室吃晚飯，見餐單上可點脆炸雞中翼及避風塘雞中翼，於是點了一客脆炸雞中翼給年幼子女作為佐飯小食，事主以為是不辣的，但當雞翼送上來時發現有辣椒和蒜粒在上面，但店員聲稱避風塘雞中翼便可讓小朋友進食，事主咬了一口發現該雞翼是辣的，於是向店員要求更換一碟不辣的雞翼，但店員表示該雞翼是事先醃製過的，餐廳沒有不辣的雞翼可供選擇，事主遂要求取消該點單，但遭店員拒絕，帖文指該店經理報警，警員到場調解後最終食肆在賬單取消了雞翼。事主在帖文稱，於結帳時，要求經理說出姓名及投訴渠道，遭到拒絕並發生爭執，又指經理說「我哋度唔使你幫襯」，在旁的子女受驚哭了出來，最終事主向消委會投訴。



有食客在社交媒體發帖投訴，在食肆所點的炸雞中翼加了辣椒，令家中孩子無法進食。



食客在帖文附上單據，顯示所點的是炸雞中翼而非避風塘雞中翼。

令本來只是取消「一碟雞中翼」的點單事件演變成一場爭吵。在結賬時該顧客說了一句「你們令我們吃得唔開心」，陳經理承認當時被顧客這句話觸動怒火，她立即說了一句反駁：「如果你不喜歡可以不幫襯我們！」她解釋，當時已按顧客意願取消雞中翼，但該顧客在結賬時仍繼續怒罵，她才一怒之下說出氣言；陳又稱，當時並沒有如那顧客在社交帖文所指，其子女被嚇到哭，聲稱店員及顧客可以作證。她事後向老闆反映，轉述老闆指示會與廚房溝通，日後避免在脆炸雞翼上灑炸蒜蓉及辣椒乾。

批發及零售界立法會議員邵家輝認為，該食肆餐廳應該做得清晰，避免令人誤解，例如註明哪些菜式是辣的，「加啲辣椒仔圖示」，讓客人容易理解。而事件誰是主非，很難評論，但在餐廳店員與客人相處時，店員應該以客為先，控制自己的情緒，餐廳改善餐牌標示，並指導員工有需要時向客人多加說明。大公報記者趙明新、顧家愷

### 食客餐廳說法不同

大公報記者昨日到涉事餐廳了解當時情況，事件各有各說法。表明是涉事人的陳姓女經理向記者聲稱，當時該顧客說雞翼是辣的，要求取消，但她見到該顧客已吃過一隻，便表示不能取消，並稱是該顧客要求報警及要向食環署投訴，其後警員到場了解，警員指餐廳的餐單說明不清晰，沒寫明小辣，事後陳經理及店員已向顧客道歉及為他取消雞翼點單。

不過，過程中店員及顧客「相嗌唔好

## 運輸局：提高罰則打擊「黑的」

【大公報訊】記者馮錫雄報導：大公報日前實測及觀察，揭示的士業界害群之馬公然揀客、欺客，甚至濫收費「割客」，相關劣行有圖、有視頻、有真相。運輸及物流局昨日回覆大公報查詢，表示因應市民期望和的士業界情況，政府早前檢視了整體的士營運和管理，並提出一系列措施，包括提高罰則以收阻嚇作用，新記分制即將在明年第三季推出，涵蓋11項違規行為。

運輸及物流局昨日（27日）回覆《大公報》查詢說，立法會剛在本月中，通過《2023年道路法例（提升個人化點對點交通服務）（修訂）條例草案》及《的士司機違例記分條例草案》。就四項與的士司機相關且性質較嚴重的罪行，包括濫收車費；毀損、損壞或更改咪錶；拒絕或忽略接受租用；以及拒絕或忽略駕駛的士至租用人指示的地方，引入兩級制罰則的條文已於12月22

日生效。兩級制罰則下，初犯的最高罰則為10000元及監禁六個月，再犯的最高罰則為罰款25000元和監禁12個月。

### 記分制明年第三季推出

至於司機違例記分制度（記分制），涵蓋11項違規行為，例如濫收車費、拒載、兜路等，當的士司機在任何兩年期間內被記15分或以上時，會被取消駕駛的士資格一段期間，將在條例刊憲後的九個月生效，即2024年9月22日生效。局方相信，記分制能加強整體阻嚇力。

多名立法會議員建議，在車廂內安裝閉路電視。局方回應，的士車隊制度下，會要求車隊持牌人必須在車隊的士的車廂內安裝攝錄系統，至於是否強制全港所有的士安裝攝錄系統，將於明年諮詢業界意見，再考慮是否強制推行措施。