

# 落實禮貌運動 說好香港故事

除夕夜維港煙花璀璨，48萬人夾岸歡呼，揮別不平凡的2023年；元旦日賽馬活動氣氛熾熱，大批馬迷及遊客入場，展現香港「馬照跑、舞照跳」的傳統特色和全面復常下的勃勃生機，為充滿希望的2024年帶來新動力。新的一年，將譜寫香港由治及興的精彩新一頁。

香港在除夕日錄得攝氏25.7度，這是香港有紀錄以來最溫暖的除夕，比天氣更有熱度的是迎新氣氛。12分鐘的跨年煙花匯盛筵，1300米絢麗彩焰，規模為歷史最大，維港兩岸歡聲笑語。統計數據顯示，除夕日有超過逾22萬遊客訪港，創下2023年全年單日最高紀錄。

去年香港以「你好！香港」活動打開盛事之都的大門，全年吸引遊客3000萬之眾，今年有望大幅增長。昨日的賽馬活動為新年打響頭炮。不少內地遊客專程南下，感受到的不僅是賽馬氛圍，更能體驗香港風采依然。習近平主席發表新年賀詞，強調繼續支持港澳發揮自身優勢，保持長期繁榮穩定。這一莊嚴宣示進一步堅定香港市民及國際社會對香港未來的信心。

新的一年，國際形勢依然錯綜複雜，各種風險挑戰還會出現，但正所謂「挑戰越大，機遇越大」。香港有國家作堅定靠山，有「一國兩制」的制度優勢，有「內通外聯」的獨特地位，緊緊抓住國家高質量發展的機遇，更好融入國家發展大局，就能為香港的繁榮發展開拓新空間。而香港以自己之所長，貢獻國家之所需，更好服務國家大局，也是為中國式現代化貢獻香港力量。

搞活經濟、改善民生是特區政府新一年的兩大目標，振興旅遊業是其中重要一環。未來一年，香港將舉辦更多具新鮮感及多元化的大型盛事，也將開發更多旅遊資源。第二階段沙頭角開放計劃已經展開，除中英街之外，整個沙頭角禁區都開放，第二階段每日容納1000名旅客，遠遠遠滿足不了需求。沙頭角完全解禁變成旅遊區具有象徵意義，這是共建大灣區加速的標誌。

香港是中西文化薈萃之地，且自然環境優美，旅遊資源豐富，近年在網絡平台推動下發掘了不少新的「打卡熱點」，像磁鐵一樣吸引各地遊客。但毋庸諱言，香港服務業良莠不齊，存在的士「割客」、餐飲業怠慢客人、「黑店」欺詐等等問題。在剛剛過去的聖誕節，社會各界聚焦香港旅遊業的未來發展並提出不少建議，引起海內外廣泛共鳴。但在除夕夜，再有內地旅客投訴搭乘的士時遭遇「揀客」、「割客」等不愉快經歷，不僅加深公眾對的士業的負面觀感，也會影響香港的整體形象。

發起禮貌運動、重振香港好客之都形象已是當務之急，也是社會共識，特區政府對此高度重視。行政長官李家超繼日前強調支持香港發起「禮貌運動」、「以顧客為先」後，昨日進一步重申要增強香港發展動能，推廣好香港好客及禮貌的服務態度。文化體育及旅遊局局長楊潤雄也表示，大家要同心協力做好服務質素，注重禮貌。

禮貌不只是一種品德，一種力量，更是一種量化的成功因子。香港推廣禮貌運動不只是為了吸引遊客，更能體現特區政治的管治效能，展現「愛國者治港」下香港由治及興的新風貌新氣象。百言不如一行，各界期待有關方面推出具體計劃，將禮貌運動體現在一個個具體活動和措施中，用行動繼續說好香港故事。

禮貌不只是一種品德，一種力量，更是一種量化的成功因子。香港推廣禮貌運動不只是為了吸引遊客，更能體現特區政治的管治效能，展現「愛國者治港」下香港由治及興的新風貌新氣象。百言不如一行，各界期待有關方面推出具體計劃，將禮貌運動體現在一個個具體活動和措施中，用行動繼續說好香港故事。

禮貌不只是一種品德，一種力量，更是一種量化的成功因子。香港推廣禮貌運動不只是為了吸引遊客，更能體現特區政治的管治效能，展現「愛國者治港」下香港由治及興的新風貌新氣象。百言不如一行，各界期待有關方面推出具體計劃，將禮貌運動體現在一個個具體活動和措施中，用行動繼續說好香港故事。

# 考驗剛剛開始

新一屆區議員在新年元旦宣誓就職，對470位區議員來說，意味着真正的考驗才剛剛開始。

行政長官李家超對新一屆區議員提出四點要求，首先是擁護基本法和效忠香港特別行政區，盡忠職守，廉潔奉公；其次是必須做好「上情下達，下情上報」，發揮好特區政府和市民之間的橋樑紐帶作用；其三是幫助特區政府將「愛國者治港」制度優勢轉化為治理效能，全力支持23條立法工作；其四是必須以市民為中心，做到「民有所呼，我有所應」。

基層強則國家強，基層安則天下安。基層治理是國家治理「最後一公里」，每一件事都實實在在，關乎每一位市民的切身利益。地區治理要取得實效，對新一屆區議員的要求更高。為此，新一屆區議會引入履職監察機制，加強問責，其中就包括會議出席率要達到八成等。

發展經濟、改善民生，是當前特區政府的中心任務。區議會要做好特區政府的助手，為特區政府分憂。各區區議會將成立「提振地區經濟專責工作小組」，就區內如何搞活經濟、刺激消費建言獻策。例如在大埔區，建議設立三個「打卡點」，包括夜光許願樹、文青夜市，在大埔海濱設龍舟擺設等。其實，香港區區有特色，有旅遊資源，每一個區議會都主動負起提振經濟的責任，香港的全面復常就指日可待。

夏寶龍主任指出，區議會作為參與基層治理的重要組成部分，應以扎根基層、服務社區的實際行動展現愛國愛港新氣象。新時代、新願景，新一屆區議員要以市民為中心，腳踏實地，用實實在在的工作，回報市民的信任；用各自專業知識、社會經驗、文化背景，為建設美好家園打拚，推動社會大團結，也為香港「由治及興」貢獻自己的光和熱。

龍眠山

## 恒大教授：提升城市人文素養 讓旅客賓至如歸

# 開展禮貌運動 從善待顧客開始



香港恒生大學傳播學院院長曹虹教授近日接受《大公報》專訪時指出，整體而言，香港素質高，但近年香港的服務業素質屢受關注，確實有提升空間，要吸引遊客來港消費，很重要的一點是讓遊客感到被尊重和關懷。她表示，「禮貌運動」從善待顧客開始，這是講好香港故事的方式，是一股正能量。

大公報記者 趙之齊

### 吃飯限時 出外用餐不再是享受

走進餐廳用餐時，聽到的第一句話常是「歡迎光臨」，但在香港不一定如此。曹虹笑稱，很多時候她和朋友出去吃飯，迎面而來第一句便是「您有九十分鐘用餐時間」。這導致她吃飯時壓力很大，不停看時間，焦慮着趕緊把事情說完。可能手上的咖啡還沒喝光，就聽到服務員「您的用餐時間已到」的「審判」，在外用餐不再是一件享受。

這一幕在疫情後更頻繁地發生。曹虹指出，疫情前，香港還很注重旅遊城市的招牌，想讓外人了解香港的文化，那時遊客來港還有被招待的感覺。疫情後餐廳面臨更大的經濟壓力，想用最短的時間做最大的客流量，但用餐限時、趕客等行為已令很多顧客覺得不舒服。

曹虹回憶道，在旺角一些小店吃飯時，服務員上菜就是「往桌上一扔」，很少笑容，「感覺像是顧客為了一餐飯來求餐廳一樣」。而現在來港遊客「旺丁不旺財」，曹虹亦認為應對此進行反思。她發現，身邊很多人跟她推薦內地餐廳時，除了誇讚價格便宜、好吃以外，不約而同都會提到「他們態度好好」、「人好nice」。她指出，在那樣的就餐環境下，大家能感覺自己被尊重、被關懷、被重視，這恰恰是禮貌

重要性。

前不久，曹虹往國外，在機場櫃檯辦手續時，見到有工作人員一邊不耐煩地將之前旅客留下來的行李推車挪開，一邊罵粗口抱怨。在她看來，在服務業裏講粗口是對「專業性」的重大打擊。

### 言語不通 的哥「爆粗」罵遊客

她亦曾在一家酒店門口看到的士鬧劇。當時遊客因聽不懂廣東話而沒給夠錢，司機便一直以廣東話指責，頻爆粗口，直到酒店服務人員幫忙翻譯、遊客將差價補上後，咒罵才停止。酒店人員問的哥怎麼不把金額寫給遊客看時，司機聲稱自己趕時間、沒空。

此外，曹虹亦發現，近來公共衛生間裏的「衛生禮貌」愈來愈不足，洗手間裏紙巾堆到垃圾筐之外等現象愈發常見。她回憶，自己最近在公共衛生間聽到清潔人員抱怨「怎麼會這麼髒」的情況，已不低於五次。

她說，要吸引更多旅客，在這些環節上的禮貌提升已刻不容緩。她認為，「禮貌運動」並非「自揭短板」，而是「展示給別人看香港這個城市是很重視禮貌的」。她認為，講求禮貌可以提升整個城市的人文素養，亦讓旅客感覺受到尊重，把這些美好的感受傳達出去，就是講好香港故事。



▲曹虹教授表示，要吸引遊客來港消費，很重要的一點是讓遊客感覺到被尊重和關懷。

▶服務業急需提升待客素質，令旅客有賓至如歸感覺，珍惜「好客之都」的美譽。



## 「知識多了，禮貌少了」

### 加強教育

在校園裏，香港恒生大學傳播學院院長曹虹教授觀察到，學生的禮貌文明素質大不如前，尤其在疫情之後。她指出，現在學校學生和老師的互動少了，見面不點頭打招呼、眼神交流變少，許多時候直行直過，人與人之間「冷冷的」。一些公司的人事部主管也向她提到，現在很多年輕人來面試時都「不叫人的」。

曹虹認為，當中一大原因是前兩年疫情讓年輕人的社交互動經驗減少，習慣於自己單獨的空間，變得更「自我」，對社會缺乏關懷。而年輕人不懂得尊重別人的感受，不懂得如何得體地表達自己的想法，越來越引起公眾對他們禮貌的質疑，形容他們是「開口夾着剔」。除此之外，近年社會價值改變、經濟物質上的壓力也讓人更重視和保護自己的利益，加大與人相處的隔閡。但曹虹亦認為，不可讓這些壓力過度侵佔人的禮儀，否則長此以往只會造成「年輕人和大眾的聯結出現斷裂」。

因此，「學校應將『禮貌運動』作為教育中最重要的環節之一」。她指出，大學的通識教育、博雅教育中，有傳達對人、社會的關懷和尊重，是提升學生人文素養的一種方式。許多大學也會提醒學生，去實習時要學會稱呼僱主的職稱等基本禮儀，強調這是公民的基本素養。不過，大學生的人格、思維模式基本定型，大學發揮力量有限，更重要是從小抓起。

大公報記者趙之齊

## 「表達方式很重要」

### 提升素質

「禮貌運動」可以怎麼做？在服務業方面，曹虹教授認為，香港很多餐廳服務人員說話都很「酷」，「讓人覺得像欠他們很多債一樣」。對此，餐廳的經營者應注重對員工態度等方面的培訓，無論是街邊小店或大酒樓，「對待客人的態度及服務的品質要求應該是一樣的，顧客至上」。

此外，在公共場所進行提示亦是一種方式。此前有說法擔心在洗手間裏黏貼「員工如廁後須洗手」的告示，是在昭告這裏的員工不洗手。對此，曹虹認為，這類提示語其實體現了對禮儀的重視。但她指出，表達方式很重要，可試着用更溫和的說法，如「為了他人健康，如廁後要洗手噢」等。

在「禮貌運動」之外，曹虹亦認為，提升市民的文明禮貌素質，須在政府的帶領下整體布局。在教育上，應從幼稚園、小學開始落實禮貌教育。政府想吸引更多遊客來港，應與民間團體配合，探討如何將服務質素的提升與本港自身優勢相結合，推廣香港品牌。

大公報記者趙之齊

## 黃傑龍：絕對支持禮貌運動

### 熱情有禮

《大公報》早前連續多日推出「和氣生財」系列報道，拆解服務業的待客問題，支持舉辦禮貌運動。香港優質旅遊服務協會主席、稻苗學會榮譽會長黃傑龍接受《大公報》訪問表示，非常認同禮貌運動的宗旨，又認為香港需要進一步鼓勵餐飲業界做好優質、有禮貌的服務。

黃傑龍表示，餐飲業從業員有禮貌，是優質旅遊服務的根本，也是吸引遊客來港體驗、消費的重要元素。

黃傑龍說，希望鼓勵餐飲業界，尤其是現時服務質素未能達標的，能夠進一步改善服務質素，以配合推動禮貌運動。他認為，禮貌服務除

了有適當的收費，也要配合一些優質的服務態度，包括多些同理心和微笑，「有時候再忙，也應該盡量留意客戶的需要，同時給出一點微笑和回應。」他表示，有些收費較貴的餐廳食肆，在服務上就應該做得更好。

黃傑龍亦澄清，近日他在電台節目上曾指「香港並非走熱情路線」一說，有媒體未能理解他的意思。他解釋，是否熱情，屬於比較主觀的感受，但是否禮貌就是服務業的根本，也比較客觀。他強調，絕對支持禮貌運動，並說「若業內有商戶未能改善服務質素，自然會被市場淘汰；做得好的，會長做長有。」

大公報記者伍軒浩

## 過關愈來愈便利



### 透視鏡

蔡樹文

除夕跨年倒數煙花匯演，吸引近48萬人在維港兩岸欣賞，當日入境旅客人數達22.7萬，創2023年單日最高，大多數是內地旅客，不少是專程為觀賞除夕煙花而來。

熱鬧過後，大批內地旅客在太子直通巴士站和上水地鐵站，欲前往唯一24小時通關的皇崗口岸，但一時難以疏散人潮，加上出票電腦系統故障，而有的士趁機開天索價，很多人被迫滯留街頭和地鐵站，苦候口岸開關。

這件事不同的人有不同的解讀，但是，適

應兩地交流新形勢，繼續擴大兩地口岸疏通能力，這是沒有爭議的大方向。國家發改委早前發布《三年行動計劃》，提升大灣區市場一體化水平和國際競爭力，包括研究在更多口岸實施24小時通關。早前李慧琼等人大代表已經向中央提出建議，希望擴大兩地口岸通關能力，盡量24小時通關、便利過關，相信這些都很快成為現實。

回歸後，中央對港的關懷是無微不至，幾乎是香港有所求、中央都有應。新年伊始，香港如何拚經濟、惠民生，特區政府有藍圖，有行動，李家超是個務實的人，在新形勢下，大家有信心，香港今年會更好！