

餐飲佔比近95% 物美價廉服務取勝

# 港人赴深消費報告：滿意率97.14%



1月5日，由深圳市零售商業行業協會與深圳市萬人市場調查股份有限公司合作開展的《深港兩地消費滿意度調查》報告正式發布，調查結果顯示，有95.24%的受訪港人多次來深圳消費，通常是與家人或朋友一同前來深圳；港人在深消費的業態中，餐飲消費佔比近95%，近60%受訪者稱深圳優勢在「物美價廉」。港人消費者對深圳消費的整體滿意度較高，滿意率高達97.14%，在商家服務、交通出行、場所軟性環境、便民服務和場所硬件環境等七大項目中，「商家服務」滿意率最高，達到92.38%。

大公報記者 郭若溪深圳報道

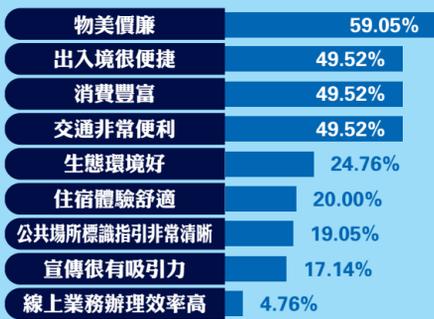


圖為去年底舉辦的深圳光影藝術季。大公報記者郭若溪攝

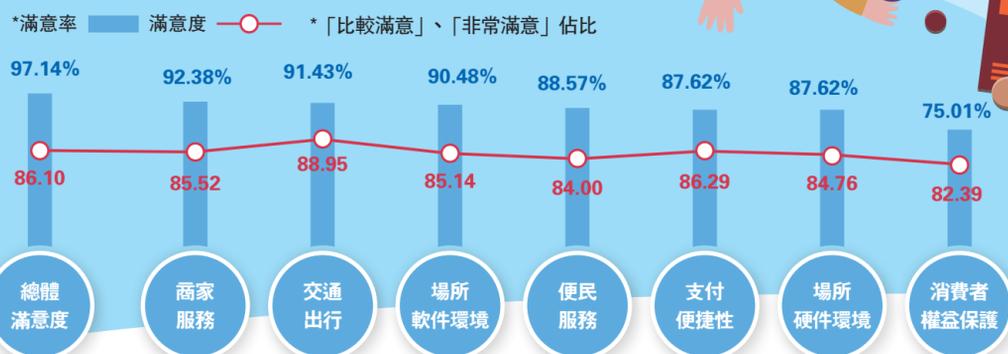
從調查結果來看，有95.24%的港人多次來深圳消費，通常是與家人或朋友一同前來深圳，每周1次以上的高頻客群佔27.62%，每月1次以上的客群佔比達73.33%；多選擇當天往返。港人來深更偏愛的消費場所多為購物中心和大型超市，佔比分別為78.10%和60.00%。同時，港人在深消費的業態中，餐飲消費的佔比達9成以上，其次是購物與休閒娛樂類的消費。

整體來看，物美價廉和豐富的產品種類、消費便利是吸引大量香港消費者來深圳消費的主要原因。具體來看，來深消費的港人認為前來深圳入境及市內交通非常便捷，深圳能夠提供豐富的產品與服務並且物美價廉，消費者的提及比例均在40%以上。同時，深圳市政府從消費供給、通關配套、宣傳推廣等一攬子整體促進計劃，進一步提振了深港消費活力。

## 港人眼中深圳消費環境優勢



## 港人在深圳消費體驗滿意率及滿意度



## 「追上內地超市新零售潮流」

對此，港人張先生就表示，相較於香港，深圳盒馬鮮生的價格「實在抵」。店內有廚師烹飪，現點的肉類海鮮當場烹飪，「明廚明衛，看得到衛生狀況。而且加工費便宜。」張先生說，內地超市新零售帶來嶄新消費體驗，很有吸引力。

從消費滿意度來看，港人消費者對深圳消費的整體滿意度較高，滿意率高達97.14%。

在人員服務方面，香港消費者對深圳各消費場所商家的服務態度、專業性、主動性等評價較高，滿意率高達92.38%。香港消費者普遍認可來深消費時的交通便利性，滿意率高達91.43%，交通便利性滿意度較高。

記者採訪發現，現在在口岸、商超等公共場所，都設有專門宣傳架，提供各類繁體、英文諮詢手冊，增設粵語專席服務，並在港澳社交平台推送深圳旅遊休閒、消費資訊。

據深圳福田區領展中心城負責人介紹，為



《深港兩地消費滿意度調查》顯示港人對深圳消費滿意率達97.14%。圖為大受港人歡迎的深圳山姆超市，慕名前來體驗者眾。

了方便港人消費，商場在軟硬件環境都做了很多積極措施，包括洗手間、停車場、休息設施等的整體提升，商場裝修裝扮、燈光溫度氣味、衛生清潔等軟件環境方面等。

調查數據顯示，在場所軟性環境方面，香港消費者對各消費場所的滿意率高達90.48%；對深圳各類消費場所硬件環境感知方面滿意率為87.62%。有超5成的香港消費者在深圳消費時使用微信/支付寶進行支付，支付便捷性滿意率為87.62%。

## 設粵語投訴專席 保障港人權益

港人在深消費也受到消費者權益的保護，港人滿意率為75.01%。深圳上線了0755-966315「粵語專席」，打造「多語言服務」政務服務便民熱線平台，便於粵語消費者投訴諮詢。

同時加強與香港消委會對接合作，通過深圳市消委會官網、香港消委會官網等熱線宣傳渠道，擴大港人知曉度，滿足港人在深消費的權益保護需求。

### 陳先生：優惠紛呈

支付優惠活動多，支付寶、微信等平台都有針對港人推出的立減優惠，信用卡支付渠道也有保留，消費提升便利。

### 梁女士：服務周到

商家服務太好，之前在東門買大閘蟹，檔主可以提供蒸熟及配送服務，深圳下單，送至羅湖關口或地鐵站，方便攜帶過關。

### 港人心聲

#### 周先生：配套完善

交通太便利，現在口岸外圍增加了很多網約車上車地點指引標誌、公交站點的天橋、遮雨棚等硬件設施，購物中心的直達巴士也多，消費太便利。

大公報記者郭若溪整理

## 新潮新商圈 吃喝玩樂一條龍

港人北上消費熱潮何而來？深圳消費行業資深人士謝先生分析稱，商品的高性價比、服務環境的高品質和交通的便捷性是三個最重要原因。

首先，深港兩地價差誘惑大，便捷的生活圈對於多元消費體驗，是直接原因。隨着跨境電商、直播購物日漸成熟，再加上匯率變化，日常用品在香港代購的優勢減少；而兩地物價差，吸引着大量港人。

其次，質價比高、消費體驗新奇，也刷新了不少港人的認識。新業態領域，以盒馬鮮生、山姆會員商店等超市為例，可以變身餐廳大排檔，新零售體驗感強烈。深圳城市商業也形成「一城多核心」的商業格局，每一個商業地標都囊括了吃喝玩樂的一條龍體驗。

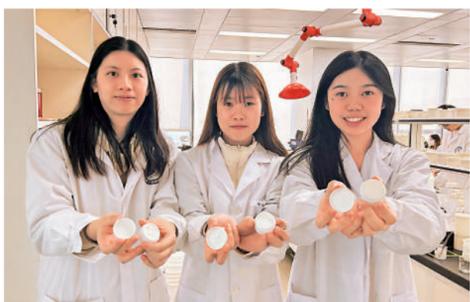
第三便是交通的便利。「過去，僅是香港本地的通勤就要差不多一個小時，現在有了高鐵，15分鐘到福田，還有好多從香港上車直達各個商超的專線。快捷的交通是港人周末到深圳的動力之一。交通線路便捷化，也讓很多港人的出差日程更多涉足灣區內地城市，如佛山、肇慶等。

不過，謝先生認為，香港依舊有其優勢，多元的文娛消費體驗、國際商貿展覽，乃至金融投資，都吸引着深圳客的目光。從整體上看，目前香港人到深圳消費多以吃喝玩樂等消費為主，而香港依舊保有高淨值消費的吸引力。

大公報記者郭若溪

## 穗美妝產研基地 港城大化學系學生就業孵化器

【大公報訊】記者敖敏輝廣州報道：眼下並不是寒暑假，來自香港城市大學化學系的多名高年級學生，卻在廣州白雲美灣國際化妝品研究所集結開展為期一個月的實習。5日，記者在這個全國最大的美妝產研基地了解到，從基礎研究、配方設計、產品測試到



▲實習生展示自己設計和調配的化妝品。大公報記者敖敏輝攝

市場調研，同學們在這裏一線接觸國際最前沿的化妝品研究和開發工作。近期，香港城市大學團隊與白雲美灣國際化妝品研究所集結達成初步合作意向。學生實習是雙方最先落實的一個合作項目，探索試點城大學生在大灣區實習、就業新模塊新路徑，推動當地產業與香港畢業生在就業方面雙向選擇。

實習生劉淮鈴說，實習期剛過半，她已經能夠熟練地自己設計化妝品配方，諸如油脂怎麼組合、如何讓膚感更「高級」，操作起來得心應手。參與帶教的白雲美灣國際化妝品研究院總工程師褚觀年說，學生們思維活躍、上手很快。「基地不少原料是進口材料，同學們英語基礎好，對一些專有名詞也信手拈來，這對開展工作很有幫助。」

香港城市大學理學院副院長、化學系教授黃駿弦表示，香港城市大學是全港唯一擁有化妝品方向課程的高校，目前擁有在讀學生50名左右。今年，首屆招收的學生將畢業，大灣區內地城市將是一個非常好的就業地區。

## 龍年生肖郵票《甲辰年》首發

中國郵政發行的龍年生肖郵票5日發售。「龍年是我的本命年，所以特意來買四個龍年紀念封。」《甲辰年》特種郵票當天在廣州白雲山九龍泉舉行首發儀式，吸引不少民眾爭相購買龍年郵品。郵票一套兩枚，第一枚名為「天龍

行健」，第二枚名為「辰龍獻瑞」。當天還發布了《甲辰年》生肖郵票小全張，這是內地郵政和香港、澳門郵政部門首次共同印製的同題材郵票小全張，將通過搖號的方式銷售。

大公報記者帥誠（文、圖）



▲《甲辰年》生肖郵票小全張。



▲廣州市民購買紀念封後與郵筒合影。