

學者：檢視軟硬件配套 提升服務質素

個人遊陸續擴大 香港準備好未？



太平山頂可俯瞰維港景色，是旅客訪港必到之處。大公報記者林良堅攝



和氣生財 12

西安與青島由本月六日起，新增為內地赴港個人遊城市，為香港旅遊業添加新動能，當地市民期望體驗多姿多彩的香江魅力。開放更多個人遊城市的好消息預計陸續有來，但香港的旅遊接待能力，包括餐飲、零售、交通及服務業，是否已經準備好？

大公報記者近日走訪多個旅遊景點，了解來自不同地方遊客的需要，旅客普遍認為香港仍然非常有吸引力，除個別領域外，整體服務質素算是過得去，但期望舉行更多盛事、提供更多新的旅遊設施，令旅遊體驗更豐富。

有旅遊業界人士認為，本港的航空運力和接待人手方面仍有待加強。學者強調，除了從「量」方面提升酒店及交通的旅遊配套，更要從「質」方面提升各行業服務態度，給予旅客高質量的旅遊體驗。

大公報記者 賴振雄、鍾佩欣、劉碩源

完善旅遊配套 各界建言



掃一掃有片睇



提升住宿接待能力，逐步增加三、四星級酒店，以滿足旅客需要



加強航空運力及交通配套，國泰航空料明年首季可回復100%客運航班



加強打擊的士違法行為



增加舉辦大型活動的設施，其中啟德體育園將於2025年啟用



▲多間米芝蓮星級食肆表示，優質服務能令顧客感到物有所值，所以近年透過引入電子支付等提升服務。大公報記者林少權攝

借鑒米芝蓮做法 激勵優質服務

精益求精 美食及美景可吸引遊客慕名而來，香港的星級美食餐廳數量在增加。有米芝蓮餐廳表示，獲「星」可激勵優質服務，提高生意額。

《香港澳門米芝蓮指南》名單昨日出爐，79間香港餐廳獲頒星級評價，7間獲三星、12間獲二星、60間獲一星。多年獲一星的「一樂燒鵝」，負責人朱健輝說，遊客生意約佔五成，兩年前已引入電子支付系統。餐廳不限制顧客用餐時間，對遊客與市民的服務一視同仁。連續多年獲一星的粵菜館「家全七福酒家」，餐廳董事總經理徐維均表示，近年多了東南亞遊客光顧，三成生意來自遊客。餐廳接受多種電子支付模式，服務員能說外語。

旅發局機票優惠吸西安青島客

英國雜誌Time Out將中區荷李活道選為年度全球第二型格街道，形容為藝術中心，擁有很多古董店、藝術畫廊和壁畫，有很多餐飲選擇。

旅發局昨日宣布，向西安、青島推出三招吸引個人遊旅客，包括在當地知名地標播放香港旅遊宣傳片；聯同多間航空公司、當地旅行社合作設計文藝深度遊、親子主題旅遊等新旅遊產品，推出機票買一送一、贈門票等優惠；4月1日起，聯同全港逾80個零售品牌，推出「自在啟程 優遊香港」活動，每位旅客可獲得價值100元的折扣優惠券兩張，適用於全港逾2000家商舖，旅客消費滿200元可使用一張優惠券。大公報記者劉碩源、賴振雄

大公報記者於本月初開始，先後到旺角、尖沙咀、銅鑼灣、中環及山頂等旅遊景點訪問多位來自不同地方的遊客，了解他們對香港的觀感和體驗。綜合而言，他們普遍認為仍然很有吸引力，但要重視少數「趕客行為」帶來的負面影響。

廣州客讚餐廳服務 收費合理

來自深圳的旅客李小姐告訴大公報記者，從電影、電視劇認識香港，對香港有一種特別情懷，例如港產片經常出現的油麻地警署等，自從兩地交通便利後，她不時來香港「打卡」與消費。首次訪港的菲律賓旅客Jacques說，計劃留港三天，主要到迪士尼及尖沙咀一帶遊玩，以往在社交平台上看到的維港很壯觀，這次真實看到，感覺很震撼。來自廣州的旅客曹先生認為，過去三天在餐廳用膳，服務不錯，收費也合理，是不錯的體驗，但要重視社交媒體出現的少數遊客的「負面觀感」，做好改善工作。

外遊最怕受騙，《大公報》早前調查報道揭發，中環至山頂纜車站一帶有的士司機拒載、揀客、坐地起價，即俗稱「黑的」，車隊屬集團式經營，疑受黑幫操控。有關報道刊登後一個月，大公報記者昨日再到現場一帶了解。

記者山頂實測「黑的」問題有改善

大公報記者實測由中環搭的士到山頂、訪問遊客，以及全日紀錄長達九小時，發現的士正常收費，暫未見「黑的」出現，反映經《大公報》報道後有關問題有所改善。警方昨日回覆《大公報》查詢表示，過去兩個月中區進行19次打擊的士違規的行動，拘捕3名涉嫌濫收車資的的士司機，並向6名涉嫌「拒載」及「沒有展示的士計程指示器」的司機發出9張交通傳票；警方會繼續果斷執法，打擊區內相關的士違法行為。

旅遊發展局預計，今年訪港旅客有4600萬人次，較去年升35%；入境處數字顯示，今年首兩個月平均每日有約13萬旅客

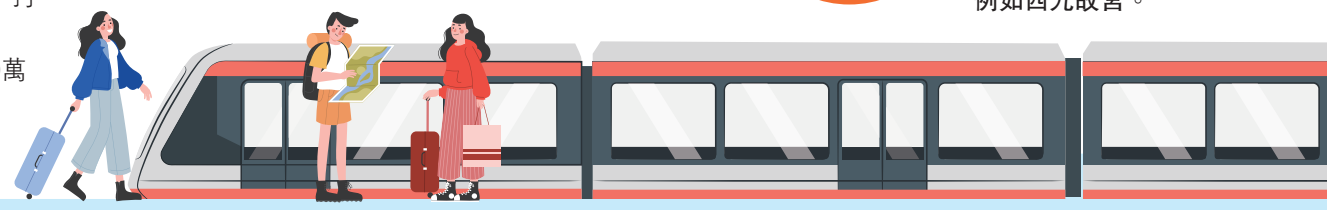


▲大公報記者在山頂所見，的士正常收費，暫未見「黑的」出現，反映有關問題已有所改善。

人次訪港，較去年第四季增長12%。有西安旅行社代表說，近日有關到訪香港的個人遊套票查詢，較以往上升兩至三倍。

為應對旅客量增長，除了嚴打害群之馬，香港更需做好旅遊配套。香港旅遊促進會總幹事崔定邦表示，疫後復常至今，旅遊業人手暫時恢復約七至八成，他舉例跨境巴士班次因而受影響；航空運力方面，國泰航空要待明年首季才全面100%回復客運航班，但他認為，香港整體配套和設施正在改善及恢復，包括可供舉辦大型活動的啟德體育園將於2025年啟用，已經準備就緒，迎接更多旅客訪港。

住宿接待能力方面，本港現有逾300間酒店，提供超過8.4萬個房間。旅遊學者、職業訓練局項目經理黃家榮認為，酒店除了在旅遊旺季供不應求，大部分時間的房間供應量仍然充足，將來開放更多個人遊城市，可逐步增加三、四星級酒店以滿足旅客需要。他認為香港同時要加大力度吸納高端高消費力的旅客，例如舉辦更多體育盛事和展覽項目，以香港的綜合條件，絕對有能力跟其他東南亞城市競爭。



文旅局：推動禮貌運動以禮待客

好客之都

香港一直有「好客之都」美譽，但近日有外國評論質疑，香港飲食行業的服務水平已令香港變成「趕客之都」。有來港工作的新加坡人認為，有關評論並不公道，純屬以偏概全。文化體育及旅遊局回覆《大公報》查詢表示，香港酒店及餐飲近年屢獲國際殊榮，持續提升業界服務質素，與相關部門就推動禮貌運動，全方位推廣以禮待客的文化。

文化體育及旅遊局局長楊潤雄近日表示，計劃在全港推行禮貌運動，希望政府各部門配合，以吸引更多旅客。旅遊事務署和旅發局一直與相關部門就推動禮貌運動保持緊密聯繫，在社會不同層面全

方位推廣以禮待客的文化，讓旅客感到賓至如歸。新加坡《聯合早報》題為《香港為何變成「趕客之都」？》的評論文章，內文引述作者在港旅遊體驗，包括不滿酒樓聚餐時，晚市限時用餐，批評酒樓和茶餐廳的侍應服務水平下降，感覺「好像很煩躁」，又不滿部分食肆不讓客人選擇座位，形容「讓人吃得一肚子氣」。

在香港工作、來自新加坡的卓先生，經常往返星港兩地，他並不認同香港是「趕客之都」，「新加坡也有餐廳限時用餐，只要入座前交代清楚，並無問題；香港的侍應大部分有禮貌，失禮的全世界也有，不能夠以偏概全吧？」大公報記者賴振雄

遊客最愛打卡勝地



- 各大地鐵站月台
- 舊油麻地警署、大館
- 快富街、荷李活道、麥當勞道
- 西九海旁、堅尼地城海旁
- 富豪雪糕車、天星小輪

西安青島市民有Say

體驗香港街道遊

西安居民于婷：如果是個人遊，我會慢慢地體驗香港的街道遊，在維多利亞港拍照片。



想到香港看展館

青島居民秦慧玲：香港是盛事之都，三月有很多文化藝術活動，我特別想去參加，也非常想去看看新的展館，例如西九故宮。



▲香港旅發局全方位宣傳，吸引西安、青島個人遊旅客到訪，並在西安小寨十字東南角國貿大廈播放香港旅遊宣傳片。