

專家倡提升服務 走高質量路線 創新體驗拓客源 香港無處不旅遊



旅遊業是香港的傳統主要經濟支柱之一，去年錄得3400萬旅客人次訪港，但面對其他旅遊城市競爭、旅遊模式轉變、港元匯價高企等因素，如何提升旅遊業競爭力，吸引更多遊客來港，同時提高消費，必須多管齊下「出招」。

多名旅遊業界人士、學者、專家向《大公報》表示，中央港澳工作辦公室主任、國務院港澳事務辦公室主任夏寶龍提出「香港無處不旅遊」的理念，正好為香港旅遊發展提出了新方向，專家們歸納出八項建議，包括提升服務水平，弘揚好客之道，不鬥平，走高質量路線，同時發掘更多深度遊，實現區區有旅遊，打造旅業新方向。

大公報記者 賴振雄、劉碩源

相關新聞刊 A5

香港旅遊發展局數據顯示，去年的3400萬訪港旅客人次，對比2018年即新冠疫情及黑暴前，旅容量只恢復一半左右。最新數據顯示，今年四月訪港旅客錄得340萬人次，雖按年上升約兩成，但復甦勢頭仍然緩慢；此外，零售及餐飲業界反映，面對港人北上消費熱潮，訪港旅客消費力減少，持續出現「旺丁不旺財」。

推行禮貌運動 提升好客之道

「旅客不肯消費，重點是如何提升服務質素，吸引他們消費！」香港旅遊促進會總幹事崔定邦認為，要吸引更多遊客及增加消費力，可從「提升質量」和「服務態度」着手。面對深圳等內地城市，「價錢平、服務好」，香港基於成本考慮，不能「鬥平」，而應走高質量路線，提供高質的食物和貨品，讓旅客感覺物超所值。崔定邦支持推行禮貌運動，增加對社區和不同行業的宣傳，提升香港的好客之道和旅客體驗。

「『服務相對論』之下，香港整體的服務水平沒有下降，但鄰近城市服務提升了，旅客就會覺得服務有不足，所以『心態要轉變』！」旅遊學者、職業訓練局項目經理黃家榮分析，香港餐飲及服務業，面對人手不足問題，舉例一些食肆侍應，習慣爽直的態度待客，但只要作出微調，例如多一點笑容，送餐時不要擲上枱，效果已經完全不同。

面對訪港旅客的旅遊模式轉變，業界

普遍同意，打造「香港無處不旅遊」新模式。崔定邦指出，應多發掘更多地區活動，包括配合節日主題，打造新玩法，同時開拓更多深度遊路程，為再來港的遊客帶來更多新鮮感。

大嶼山打造「港版聖淘沙」

新加坡的聖淘沙是著名度假區，全國港澳研究會會員胡恩威表示，香港可借鑒當地成功經驗，在大嶼山興建「港版聖淘沙度假區」，結合酒店、水上活動、全新的主題公園，或賭博娛樂相關業務。「香港的電影業世界知名，舉例近期九龍城寨電影成為熱話，在內地以外國也有不少研究城寨文化，為什麼不可以打造以港產電影為賣點的主題公園？興建一個城寨園遊玩？」

政府去年在施政報告提出，制訂《香港旅遊業發展藍圖2.0》，近日諮詢業界並計劃今年內公布，以優化各領域配合旅遊業發展。有旅遊界人士認為，現時不少旅遊路線規劃欠缺統籌，部門各自

為政；申請相關業務牌照需時，外國盛行的民宿，在香港也難以實行，建議作出「拆牆鬆綁」。

現時訪港旅客比例，內地客佔約79%，非內地訪港旅客正在逐步增長。香港嶺南大學潘蘇通滬港經濟政策研究所所長何傑生分析，受地緣政治影響，來自歐美的旅客增長較為緩慢，部分國家在《維護國家安全條例》生效後作出抹黑，至今仍然發出旅遊警告，香港必須加強海外宣傳，配合網媒等，結合名人明星效應及口碑，讓遊客明白香港是旅遊之都，仍然十分安全，歡迎遊客來港，與此同時開拓新客源，包括中東國家旅客，讓訪港旅客更多元化，吸引更多更大的市場。



▲旅遊業是香港重要經濟支柱之一。疫後如何提升旅遊人數，是特區政府及業界念茲在茲的課題。圖為有酒吧在五一黃金周時推出優惠券。

提升旅遊業服務質素建議

- 提升服務水平，弘揚好客之道
- 區區有旅遊，發掘更多深度遊
- 不鬥平，走高質量路線
- 加強海外宣傳推廣，結合網媒及網紅
- 加強會獎旅遊、娛樂旅遊、體育旅遊
- 規劃旅遊新藍圖
- 大嶼山興建港版聖淘沙度假區
- 迎接開放更多個人遊城市旅客，做好配套，包括交通、餐飲

▼現時旅客已不滿足一般旅遊，深度遊才是首選。圖為太平山街壁畫。



▲旅發局上月與「阿聯酋航空」等簽署合作備忘錄，推廣香港旅遊。



▲有專家建議將大嶼山打造成「港版聖淘沙」吸客。

資料來源：綜合旅遊業界代表、學者建議



▲《大公報》早前推出「和氣生財」系列報道，強調服務及禮貌等對旅遊業發展的重要性，受到社會及業界廣泛認同。



內地旅客新打卡點。堅尼地城海旁已成為



▲旅發局五一維港煙火匯演，吸引大批遊客觀看。



▲香港舉辦更多體育盛事，將可吸引喜愛活動的旅客訪港。圖為香港七棍賽車。

引入「清真認證」吸引中東旅客

如何開拓新旅遊模式，也是旅遊業發展的另一重點。香港旅遊發展局表示，將會大力吸引包括沙特阿拉伯、阿拉伯聯合酋長國等，中東市場的穆斯林旅客。本月27日起，新增八個「個人遊」內地城市，同樣不乏穆斯林信仰的旅客，飲食和生活習慣與香港有所不同。旅遊業界及餐飲業界認為，可配合旅客特性，推出更多元的食品及餐單，讓旅客賓至如歸。

政府可為業界提供指引

穆斯林教徒基於信仰會禁止部分行為，例如禁止食用及飲用豬肉製品或其衍生製品。據了解，旅發局將邀請專業機構，為本港服務業介紹穆斯林旅客對飲食、零售、住宿、會議展覽場地及景點設施的要求，讓業界掌握更多清真友善的資訊，協助相關企業獲得穆斯林友善評級，迎合旅客需要。

香港旅遊促進會總幹事崔定邦表示，在用餐方面，穆斯林客人會要求餐單上列明沒

有以豬肉入饌，或希望餐廳持有相關認證。他認為政府可協助業界引入清真認證，並提出清真飲食製作等指引，供業界參考。

立法會議員林琳表示，現時只有香港回教信託基金總會進行清真食品認證，促旅發局與該組織合作並多作巡查，同時主動接觸香港出名食肆，讓他們進行認證，好讓穆斯林旅客「有嘢好食」。她認為政府旅遊當局應對穆斯林文化具有足夠了解，並推出配套措施，如穆斯林每日需面向指定方向禮拜，本港的旅遊景點、酒店天花板可設方向箭嘴，透過這些細節，向相關旅客傳遞賓至如歸的關懷。

「中餐廳餐食種類豐富，穆斯林客人想體驗本港美食不一定要吃生炒骨，海鮮、牛、羊等食材，也有我們獨特的做法。」香港餐務管理協會主席梁振華表示，餐飲業應配合旅客特性，提供合適的食物，支持政府引入「清真食品認證」，例如在餐牌上標註哪些餐食符合清真飲食，向食肆發放相關指引。



▲有旅遊業及餐飲業界人士建議推出「清真食品認證」，吸引中東客人消費。



爭取提升免稅額 內地客購物「手鬆啲」

政策配合

近年內地旅客數字穩步上升，但距離恢復到疫情前的消費力仍有距離，提高旅客消費力，成為旅遊業復甦的重點之一。全國人大常委會委員李慧琼早前表示，將繼續向中央爭取放寬旅客免稅額至3萬元。有學者認同，當下免稅額度已不符合消費能力，可考慮提高額到5萬至10萬元。香港有「購物天堂」之稱，作為免稅港，是很多國際品牌的集中地，很多旅客到香港旅遊的一大目的就是購物，然而目前5000元的免稅額對於不少旅客而言並不足夠。

現有5000元額度不符需求

全國人大常委會委員李慧琼早前表示，將繼續向中央爭取提升來港旅客免稅額，希望由現時的5000元，放

寬至3萬元吸引更多內地客消費。香港中文大學劉佐德全球經濟及金融研究所常務所長莊太量認為，目前旅客5000元的免稅額度，已不符合當下的消費能力，有需要上調額度，「內地的商品種類已增加許多，旅客訪港購物要交稅的最主要為奢侈品」。

他認為，以奢侈品名牌的中位水平做基準，提高免稅額到5萬元至10萬元的區間，並不過分，惟需留意免稅額的使用場景，防範「水客」的現象出現。

批發及零售界立法會議員邵家輝表示，若提升免稅額，遊客會「手鬆一些」，各行各業均可受惠。他希望可以循序漸進、逐步將免稅額與海南島看齊，提高到10萬元。

大公報記者劉碩源