

# 大公報社評

井水集

## 抓機遇積極有為 固優勢攻堅克難

## 遊客增 服務要跟上

行政長官李家超即將發表新一份施政報告，為如何抓緊內地新一輪改革開放帶來的新機遇，推出一系列經濟、謀發展、惠民生、固優勢的新措施。在國家大力支持下，香港迎來前所未有的大好發展形勢，堅定了人們對未來的信心。眼下最關鍵的是要主動積極作為，在銳意改革、攻堅克難之中不斷提升香港防禦風險、戰勝挑戰的能力，不斷將香港由治及興推向前進。

二十屆三中全會吹響進一步全面深化改革、推進中國式現代化的號角，為香港在參與和助力全面深化改革、推動中國式現代化過程中實現自身更大發展指明了方向和路徑。對香港來說，找準「香港所長」、「國家所需」的最佳結合點，更積極發揮香港作為「超級聯繫人」和「超級增值人」的角色，就可以在助力國家建設制度型開放經濟中，加快實現自身的轉型升級。

在特區政府施政有方、全社會群策群力之下，香港目前已度過疫後復甦的最困難時期，各方面取得積極進展。如香港國際金融中心重回全球前三、IPO集資額回升全球第四、營商環境成熟度晉身全球十佳等等，令人鼓舞。特別是自上月內地打出一套金融政策「組合

拳」後，香港股市進入大牛市，恒指半個月已上漲三成三，回歸兩年半前的水平，成交量更是屢屢打破紀錄。

股市高歌猛進，不僅為市場注入樂觀情緒，為投資者帶來實際收益，更是實體經濟日益「活起來」、「火起來」的強烈信號。國慶節期間，香港旅遊市場火爆，旺丁又旺財；地產界指出，樓市已經見底，近期推出的新盤售價已經止跌回升；財政司司長陳茂波表示，踏入第四季，整體市場氣氛明顯改善，原因是全球進入減息周期，而內地最近推出的振興經濟措施正在發揮作用。他還宣布，下個月引進辦將公布引進的新一批重點企業名單，涉及10家企業，來自內地、美國、歐洲等地，其中一半是其領域中的龍頭企業。

尤為令人注意的是，國務院新聞辦將於明天上午舉行新聞發布會，國家發改委主任鄭柵潔以及4名副主任出席，介紹系統落實一攬子增量政策有關情況。上月26日，中央政治局召開會議，部署下一步經濟工作，有很多新舉措、新提法，其中「促進房地產市場止跌回穩」等新表述是首次出現，釋放進一步提振經濟的積極信號，引起國際社會高度關注。國務院總理李強其後主持召開

國務院常務會議，研究部署一攬子增量政策的落實工作。有理由相信，明天的新聞發布會後，將進一步提升市場對中國未來的信心。

香港的確是一塊「福地」，這個福氣來自於「一國兩制」的制度加持，來自於國家是香港最堅定的靠山。但在市場一片繁榮景象之際，亦要保持清醒的頭腦。一方面，美國為遏制中國發展，不會停止對香港的打壓；世界並不太平，以巴戰爭一周年未有停止跡象，反有蔓延擴大之勢，這對全球能源供應及產業鏈結構構成深遠影響，加速百年大變局的演進。另一方面，本港本身仍有不少深层次矛盾問題，房屋、安老、教育、青年發展等等，千頭萬緒，都需要加大力度去解決。

香港是機遇和挑戰並存，而機遇大於挑戰。特區政府和香港社會需要充分發揮主人翁精神，既要堅定對未來信心，也要攻堅克難；既要鞏固好香港優勢，也要防範各種風險；既要特區政府展現擔當，也要社會各界齊心協力；既要提出發展規劃，也要起而行之。唯其如此，才能將機遇轉化為發展動力，變成市民看得見、摸得着、體會得到的實際得益。

內地國慶長假今日結束，入境處數據顯示，首5日已有98萬人次的內地遊客入境，較去年同期增加35%；單是10月1日國慶節當天就有22萬人次入境，較去年同期多三成，相信聖誕新年期間會有另一波人流高峰。預計今年全年將有3億人次出入境，回復至疫前水平。

其實不看統計數據，單憑各處街頭、景點、商場的人流滾滾，已可以感受到今年國慶節的熱鬧氛圍。飲食等行業則表示，光顧的客人多了，消費也上升了。由此可見，中央挺港的各項措施成效巨大，而且香港對內地客的吸引力不減。香港若能進一步提升服務質素，讓遊客有更好體驗，相信來港客人會更多，掏腰包時也會更大方。

平心而論，香港服務質素已有明顯改進，這從社交平台遊客回饋不乏讚美之辭可見一斑。但毋庸諱言，香港仍然存在一些並不友善的言行，譬如有人投訴，食肆在關門前20分鐘趕客。誠然，食肆有打烊時間，員工需要

休息，但一般而言，店方會耐心等待客人吃完才關門，而不是催着客人結賬，破壞客人的情緒。就算希望客人早點離開，也會有更禮貌的方式，譬如詢問是否還要點菜？是否「last order」？一般客人聽到這種暗示，也會作出配合。

也有客人吐槽，在香港5天內因詢問洗手間的問題，遭了3次白眼。有些小型店舖沒有自設洗手間，但所在大廈有，需要用鑰匙進入，店家有這樣的鑰匙。但有些職員嫌麻煩，要麼扮聽不見，要麼一口拒絕，這種拒人於千里之外的做法當然令人反感。將心比心，如果我們出門在外找不到洗手間，尋求幫助時又被粗暴拒絕，心情也不會好吧。

前些年香港旅遊業好景，養成部分業界的「不禮貌態度」，更有人以所謂「本地文化」來粉飾。經過過去消費寒冬，大家都感受到乏人問津的痛苦，提倡「禮貌運動」。現在好不容易遊客重來，業界必須自我警惕，防止「故態復萌」。

### 網上熱話

特區政府正在推行「好客之道」運動，有內地網民近日在社交平台發文表示，晚上光顧一間連鎖快餐店，當時距離餐廳打烊約20分鐘，餐廳職員以怨憤的眼神望向她，最後更出言「趕客」。她在帖文中反問，「在香港飯沒吃完店打烊就可以趕人嗎？」「香港真的這麼不友好嗎？」

餐飲業人士與立法會議員表示，服務業奉行顧客至上，建議業界加強員工培訓，以溫婉的語氣提醒顧客。而在人手充足的情況下，位於旅遊景點或旺區的店舖可以適當延長營業時間，以滿足遊客需求，擦亮香港「好客之都」的招牌。

大公報記者 賴振雄 龔學鳴

# 快餐店打烊 食客投訴未吃完遭趕走 打造香港好客之都 議員倡加強員工培訓



▲餐飲業人士與立法會議員建議本地食肆加強員工培訓，擦亮香港「好客之都」招牌。資料圖片



▲有內地網民近日在社交平台發文投訴香港餐廳臨打烊趕客。

該名網民於9月底以「在香港飯沒吃完店打烊就可以趕人嗎？」為題發帖，指事發當晚光顧餐廳，點餐時見到店內還有不少顧客，她於8時40分開始吃飯，惟到了9時，職員便前來問她還吃不，嘗試收走其碗碟，「我說沒吃完。然後（服務員）真就每隔一小會兒就來看一下，並且眼神超級怨憤，最後直接說我們不要關門了。我不得不趕緊扒拉完飯，幾口喝完冰可樂，趕緊走了，再不走感覺眼睜睜被刀（殺）人了。」

### 事主：香港人情味淡一點

事主說，她點餐時不知道餐廳是9時關門，直到職員過來問，她才推斷是9時關門。她最終在9時05分離開快餐店，慨嘆「經歷過香港小巴不友好的司機後，又免費體驗到了連鎖餐廳服務員的催趕服務，可能平時遇到這樣怨憤眼神的場景太多了，以至於我也脫敏了。只是，

香港真的這麼不友好嗎？」

事主強調，之前習慣的方式是只要點了單，是可以按照正常速度坐在店內吃完，「沒有被催促過，覺得挺神奇的，才記錄下。」她又說，相信事件並非針對她一個人，猜測底層邏輯是大多數香港人很守規矩，但她同時認為有時候顯得人情味淡一點。

大公報記者昨日聯繫事主，希望了解事發經過，但至截稿前未有回應。而根據該帖文照片出現的連鎖快餐店餐紙，大公報記者向該連鎖快餐店查詢，獲回覆表示暫時未接獲相關投訴，還需進行深度調查。

### 餐飲業：員工拒絕加班

批發及零售界立法會議員邵家輝向《大公報》表示，做生意應該以顧客為先，以友善的態度盡可能滿足顧客需求。如果店舖即將打烊，但仍有顧客光

顧，希望店家可彈性處理，提升遊客對香港整體印象；或在顧客點餐前，以溫和態度提醒店舖即將打烊，而非在即將關門時突然告知顧客，以避免不必要的誤會。他同時建議，業界在人手充足情況下，位於旅遊景點或旺區的店舖可適當延長營業時間，以滿足遊客需求，擦亮香港「好客之都」招牌。

香港餐飲業協會會長黃家和向《大公報》表示，本港食肆一般在關門前15至30分鐘截單，部分快餐店或茶餐廳因製作食物過程較快，或會延至關門前幾分鐘才停止發售。事件重點是食肆要提早讓食客知悉關門時間，以及職員說話態度，例如採取較溫婉的語氣，告訴客人即將打烊。「服務業奉行

顧客至上，顧客始終是（食肆）米飯班主，同業們也希望多做一些生意。政府正在推廣好客之道運動，所以員工絕對不能說出『阻住我們收工』等晦氣說話。」他建議食肆可加強員工培訓。

不過，黃家和認為，今次事件帶出另一深層次問題，本港食肆自從新冠疫情後，長期面對人手不足，員工拒絕加班，食肆於晚市關門時間提早，不及疫情前靈活，望旅客可以諒解。

## 黃金周六天124萬人次訪港 較去年增35%

## 入境處通報乘客資料系統 明年中全面推行

【大公報訊】記者鍾佩欣報道：國慶黃金周六天逾124萬人次旅客訪港，較去年同期顯著增加近35%，當中以羅湖及落馬洲出入口口岸較繁忙。入境處處長郭俊峯昨日表示，國慶黃金周期間，各入境口岸運作暢順，加開自助出入境檢查系統「e-道」，縮短旅客過關時間。郭俊峯相信，聖誕會迎來另一輪入境高峰，預計今年總入境人數有機會達到三億人次，回復到疫情前水平。

內地一連七日的國慶黃金周假期今日結束。入境處數據顯示，昨日截至晚上9時，內地訪港旅客有近12萬人次，國慶黃金周過去六日以來，內地旅客逾110萬人次，較去年同期增加35.7%。

入境處處長郭俊峯昨日出席電台節目時表示，旅客數字反映政府與社會各界組織的國慶活動受歡迎，對旅客有吸引力，形容口岸的整體運作暢順。

郭俊峯說，黃金周旅客的出入境時間較以往快，主要是由於入境處善用科技。鑒於西九龍高鐵站的入境口岸空間較細、入境時較擠迫，為了加快過境時間，處方在入境大堂增設19條「e-道」，國慶假期首日內地旅客入境過程相當快捷，排隊時間較以前縮短不少。郭俊峯估計，聖誕前會迎來另一入境高峰期，今年年底總出入境人次將重返疫情前的三億水平。

### 重塑《九龍城寨》電影經典場景

另外，政府持續舉辦活動吸引旅客訪港，港產電影《九龍城寨之圍城》早前票房火爆，不少旅客希望重溫電影場景。旅遊發展局、機場管理局、文化體育及旅遊局轄下的文創產業發展處，與電影《九龍城寨

之圍城》的出品方合作，將在香港國際機場及九龍城AIRSIDE商場，以一比一重溫電影內的多幕經典電影場景，讓訪客感受80年代九龍城寨的獨特魅力，跟隨電影步伐探索香港。

據了解，重現的電影場景包括戲內主角吃叉燒飯的冰室、理髮店、布滿電線的後巷等。行政長官李家超今日將會出席在機場舉行的展覽揭幕禮。

國慶黃金周入境人數			
日期	內地旅客	其他旅客	訪港旅客總數
10月1日	221644 (25%)	22928 (17%)	244572 (24%)
10月2日	218082 (46%)	23216 (27%)	241298 (44%)
10月3日	196396 (31%)	24366 (36%)	220762 (31%)
10月4日	184193 (36%)	25782 (38%)	209975 (36%)
10月5日	160384 (42%)	26241 (51.9%)	186625 (43.3%)
10月6日*	119523 (42.7%)	21623 (6.2%)	141146 (35.6%)
總數*	1100222 (35.7%)	144156 (28.5%)	1244378 (34.9%)

\*截至10月6日晚上9時數字  
( ) 為與去年同期比較；10月6日為截至當晚9時與去年同期同日全日數字比較  
資料來源：入境事務處

【大公報訊】入境處處長郭俊峯表示，今年截至9月共拒絕23500多名人士入境香港，佔整體旅客0.07%，數字與以往相若。當中85%被拒入境的原因是由於來港目的有可疑。郭俊峯強調，入境處有責任為國家守好南大門，要維護治安，防止不歡迎人士進入香港。香港要有穩定的治安，才有繁榮的經濟發展。

郭俊峯昨日出席一個電台節目時提到，9月3日與航空公司試行預先通報乘客資料系

統，航空公司在旅客登機來港前預先向入境處通報，處方會回覆航空公司是否容許有關旅客來港，以便更有效阻止不歡迎旅客來港，維護國家安全。他亦強調，香港居民不受影響，有關系統預計在明年年中全面推行。

郭俊峯又說，處方有一張不歡迎人士的監察名單，某些人如果被認為來港會影響治安或者入境風險較高，就會不容許他們上機，不過仍可申請簽證，如被認為無可疑，會容許來港。

## 為聖誕吸客做準備

入境處處長郭俊峯在電台節目表示，10月1日起截至前日（5日），錄得98萬內地訪港入境，較去年同期上升35%，僅10月1日共22.1萬名內地訪港入境，起出去年同期逾17.7萬的數字。各入境口岸期間運作暢順，當中以羅湖及落馬洲出入口口岸較繁忙。

郭俊峯估計，聖誕節會迎來另一輪入境高峰，今年年底總出入境人次將重返疫情前的3億人次水平。

從目前內地旅客入境數字看，即將結

束長達七天的國慶黃金周，內地訪港旅客突破百萬應無懸念。

國慶黃金周「旺丁」不成問題，至於「旺財」與否仍是未知數。從近年訪港旅客消費模式改變，過去幾個月人民幣匯率相對處在弱勢，都影響內地旅客在港消費意欲；幸好近期人民幣匯率轉強，內地旅客變得「爽手」，有利在港消費。

聖誕節的內地訪港旅客以年輕人為主，這類旅客的消費力及消費模式，與一般「圍客」差異甚大，旅遊、商場及其他飲食零售業界，宜早作部署。