



深圳發布調查：跨境血拚餐飲佔九成 看重物美價廉服務便利

港人滿意率97.14% 深消費 深滿意

為積極推動深港跨境消費融合，進一步提振深港消費活力，助力港人更好融入粵港澳大灣區生活。1月5日，《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，餐飲消費的佔比達九成以上。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%，而他們對物美價廉、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方面較為看重。

◆香港文匯報記者 郭若溪 深圳報道



▲調查顯示，港人偏愛在深圳的購物中心和大型超市消費。香港文匯報記者郭若溪攝

▶休閒娛樂佔港人在深圳消費超過52%。資料圖片

該報告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，抽取不同類型且具有代表性的港人及深圳居民開展問卷調查，了解消費者在交通出行、支付便捷性、消費場所硬件設施與軟性服務、便民服務等消費體驗方面的滿意度情況。本次滿意度測評採用李克特五級量表，所得滿意度結果是用來代表消費者對深圳消費體驗滿意度評價的綜合數值。



港人提供從口岸到消費場所的快捷接駁，為香港消費者提供交通便利。

服務便民支付便捷體驗佳

在場所軟性環境方面，香港消費者對各消費場所的裝修裝扮、燈光溫度氣味、消費氛圍、衛生清潔等軟件環境也較為滿意，滿意率高達90.48%。在便民服務方面，香港消費者對於深圳市所提供的消費標識、便民設施、熱線諮詢、粵語/普通話等多語言專席服務消費諮詢、參觀指引等便民服務滿意度較高，滿意率為88.57%。

通過調研發現，在口岸、商超、景區、地鐵設有專門宣傳架，提供各類繁體、英文旅遊、消費、文娛等諮詢手冊，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，提供參觀指引，方便港人使用；在深港口岸區域增配手機充電、行李手推車等便民設施。從調查結果來看，以上舉措極大提升了港人在深消費的便民體驗。

同時，支付便捷性提升了港人消費的滿意度，有超五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%。對深圳各類消費場所硬件環境感知方面，香港消費者對洗手間、停車場、配套設施、電梯扶梯、休息設施等較為滿意，滿意率為87.62%。

此外，港人在深消費也受到消費者權益的保護，香港消費者的滿意率為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。開展「放心消費專行動」活動，鼓勵更多企業參與放心消費承諾和線下無理由退貨。

虧損，人力短缺又導致人力成本直線上升，服務質素難以改善。

他坦言，港人習慣北上消費，惟內地旅客來港消費力未恢復到疫前水平，以至大量商舖縮減人手和營業時間以節省成本，形成惡性循環。但他認為這只是短期不利因素，「只要各界積極改善短板，提高服務質素，香港恢復疫前繁榮並非不可能。」

「受制於高昂成本，香港服務業性價比固然無法和深圳相比，這也是大批港人北上消費的主因之一。但香港仍保持固有優勢，低稅自由港，正貨、正品信心保證，加上特區政府和各界經常性舉辦各項盛事，對大灣區逾7,000萬居民很有吸引力。」邵家輝舉例說，元旦煙花匯演及新年倒數，就吸引數十萬內地居民來港，「雖然通關能力不足，導致大批內地客滯留口岸，未留下良好

旅行體驗，但特區政府已快速改善，足證香港仍對大灣區以至全國遊客具吸引力。」

吸引較遠城市居民來港過夜

他呼籲特區政府積極爭取中央政府放寬內地客來港限制，「港人回內地不受限制，故隨時回內地消費，若容許大灣區居民能隨時來港，可真正打造一小時生活圈，所以我們都在爭取允許深圳居民『一簽多行』來港，並增加內地尤其大灣區城市居民來港自由。」

邵家輝認為，現在85%內地客來港不過夜，主要因內地城市能以個人遊來港名單太少，「如果多一些較遠內地城市居民亦能自由來港，他們會較傾向在港過夜，肯定能促進香港酒店、餐飲、零售等各行各業經營。」

他並倡議特區政府聯同各界推動「友善之都」

◆港人在深圳消費，餐飲佔九成以上。圖為深圳一間酒樓。資料圖片

深圳消費調查報告摘要

- ◆赴深消費次數：**95.24%**港人多次
- ◆赴深消費頻率：**27.62%**每周1次以上；**73.33%**每月1次以上
- ◆港人在深逗留情況：**68.57%**當天往返、**19.05%**在當地停留一晚
- ◆在深圳常去的消費場所：**78.10%**購物中心，**60.00%**大型超市，**45.71%**百貨商場
- ◆赴深消費的業態類型：**94.29%**餐飲、**68.57%**購物、**52.38%**休閒娛樂、**20.95%**旅遊、**11.43%**就醫
- ◆深圳消費環境優勢：**59.05%**物美價廉、**49.52%**交通便利、**49.52%**消費豐富
- ◆在深圳消費體驗的滿意率：商家服務**92.38%**、交通出行**91.43%**、場所軟性環境**90.48%**、便民服務**88.57%**、支付便捷性**87.62%**、場所硬件環境**87.62%**、消費維權**75.01%**

◆整理：香港文匯報記者 郭若溪

熱點民議

支付便利優惠多

港人陳先生：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，信用卡支付渠道也可使用，消費便利提升。



陳先生

商品抵買體驗佳

港人梁女士：相較於香港，深圳超市盒馬鮮生的價格「實在抵」。雖然生鮮不能帶回香港，但店內有廚師烹飪，現點的肉類海鮮可以當場烹飪。「明廚明衛，看得到衛生狀況。而且加工費便宜，味道也不錯。」生鮮烹飪，不僅免去了過關不能帶生食的煩惱，也感受到了內地超市新零售的消費體驗。



梁女士

展會頻推月月新

港人張先生：商團活動多，月月有新意。「深圳購物季」、「圳品嘉年華」、智能家居展、眼鏡展等大型展會多，有很多新的消費場景都是之前沒體驗過的。



張先生

◆圖/文：香港文匯報記者 郭若溪

議員倡提高服務質素打造「友善之都」

香港文匯報訊（記者 文森）香港自由黨主席、立法會批發及零售界議員邵家輝歡迎深圳不斷改善港人北上消費服務質素，令港人有良好消費體驗，「港人北上消費，大灣區居民來港消費，本來就是疫前常態消費模式，亦是社會復常後的正常趨勢，符合大灣區一小時生活圈發展規劃。大灣區逾7,000萬人口，爭取國家放寬內地客來港限制，香港各界致力改善服務質素，營造『友善之都』聲譽，香港仍會是中國的東方明珠。」

加快輸入人手積極改善短板

邵家輝昨日在接受香港文匯報訪問時表示，香港中小企面對經營困境，「海內外經濟發展乏力，又受地緣政治衝擊，香港經濟欠佳、消費力收縮，餐飲、零售業首當其衝。」由於整體經濟差強人意、消費力弱，以致利潤率普遍欠佳甚至

運動，「其實加上交通、食宿成本，北上消費和在港消費相較只會更貴，大批港人寧願北上而不留港消費，其中一個原因就是各行業欠缺人手，服務質素為人詬病。老關請人不易，倒過來要看夥計面色，當然難提高服務質素。」他期望政府推動、各界響應，提倡對遊客多些笑容、多些禮貌，主動提供幫助，營造香港善待遊客正面形象，並加快輸入人手。