

# 好客若做多一步 港旅業更進一步

## 推好客之道運動 冀擦亮「最佳旅遊目的地」金字招牌



為全面落實香港無處不旅遊的理念，同時弘揚熱情好客的精神，讓訪港旅客留下美好回憶，香港特區政府文化體育及旅遊局局長楊潤雄昨日宣布，相關政策局、部門與業界展開好客之道運動，並同時透過學校與社區等層面攜手合作，其中教育局會為學校提供學與教資源、建議學校積極推動與禮貌主題相關的學習活動；十八區民政事務處各自為當區籌辦活動，廣泛宣揚做多一步、好客之道的信息。政府除了要充分發掘香港豐富的旅遊資源和開發多元旅遊產品，亦需要弘揚熱情好客的精神，不斷提升服務質量，才能把香港「最佳旅遊目的地」的金字招牌擦得更光亮。

◆香港文匯報記者 聶曉輝

昨日在好客之道運動啟動禮上，楊潤雄引述國務院港澳辦主任夏寶龍指要落實香港無處不旅遊的理念。楊潤雄表示，香港不但要充分發掘本地豐富的旅遊資源和開發多元旅遊產品，也要弘揚熱情好客的精神，不斷提升服務質量，因此聯同教育局、民政及青年事務局、旅發局、旅遊及相關業界代表等，攜手展開好客之道運動。

楊潤雄坦言，過去曾在媒體看到一些旅客受不禮貌對待的個別個案，影響廣大高質素的服務界別的前線人員，破壞香港的形象。為此，局方早前與相關政策局、部門及旅發局早於今年年初已開始討論和籌備推廣好客之道的



◆楊潤雄主持好客之道運動啟動禮。

香港文匯報記者黃艾力攝

不旅遊的理念下，旅客分散全港，「可能一些餐廳和零售點不再只是接待本地客，故希望透過是次運動提醒大家都用好客精神去接待旅客。」

### 不設成效指標 冀好客變恒常

他表示，推廣好客之道屬恒常工作，因此會利用現有資源去做，並無特別撥款。他重申，好客之道運動並非透過向旅客提供獎賞或優惠來推動，政府亦不會設成效指標，但長遠希望推動好客之道成為社會的恒常元素，無論景點抑或服務也要有好客精神。另外，政府會適時為推動旅遊業服務質素、創新意念等推出獎賞計劃。

署理教育局局長施俊輝昨日也表示，教育界一向重視培養學生知禮守規，以禮待人，局方會為學校提供學與教資源，以及透過公益少年團邀請師生會員參與好客之道活動，提名傑出團員擔任學生禮貌大使。

民政事務總署副署長張誼表示，會透過在全港十八區舉辦相關社區參與活動，具體在兩方面支持，首先積極推動社會參與，十八區地區青少年發展及公民委員會配合相關活動，在社區推廣；第二是十八區民政處會在地區層面廣泛宣傳，例如派發宣傳品、播放宣傳短片等，希望在地區層面推動積極參與。

### 好客之道運動重點

#### 教育層面

- ◆教育局會為學校提供一系列的學與教資源和相關的資訊，並鼓勵學校積極籌劃推動與禮貌主題相關的學習活動，進一步加強學生以禮待人
- ◆透過公益少年團邀請師生會員參與好客之道運動，提名傑出團員擔任學生禮貌大使

#### 地區層面

- ◆十八區民政事務處將連同轄下地區青年發展及公民教育委員會，各自在當區籌辦活動宣傳好客之道，在社區宣揚友善和禮貌文化
- ◆民政總署會動用社區網絡加大宣傳，在地區層面廣泛宣傳，例如派發宣傳品及播宣傳短片等

#### 社區層面

- ◆旅遊義工計劃會進一步招募更多市民尤其是年輕人，走到前線在旅客諮詢中心與旅客分享各種旅遊主題的知識和建議

#### 旅遊和相關業界層面

- ◆特區政府為業界製作培訓短片
- ◆旅發局推出全新好客之道宣傳，以做多一步，好客之道為主題，展現出不論是前線業界人員，還是市民大眾，在日常生活中都可以做多一步，彰顯好客之道
- ◆繼續舉辦傑出優質商戶及員工服務獎，表揚優質旅遊服務計劃認可商戶的傑出主管和前線員工

資料來源：文化體育及旅遊局、旅發局  
整理：香港文匯報記者 聶曉輝

### 旅遊義工計劃吸更多新血

在社區方面，旅遊義工計劃會進一步招募更多市民，特別是年輕人，走到前線在旅客諮詢中心與旅客分享各種旅遊主題的知識和建議。至於在公眾方面，旅發局昨日推出一套新的宣傳片，鼓勵大眾市民行多一步，好客之道。

對於時隔20年特區政府再次推出類似禮貌運動的宣傳工作，楊潤雄表示，特區政府會每隔一段時間按實際情況推動相關工作。他指出，去年恢復跨境旅遊後，旅遊業正從寒冬中復甦，對推動經濟發展起了很大作用，是次重推正是希望讓旅遊業可以更進一步。

他說，過去一些事件令人對香港歡迎旅客的態度有所懷疑，即使絕大部分的從業員都很有禮貌，但個別的例子在社交媒體上傳播就讓人有些誤會，加上在無處

## 消除市民待客壞習慣 提高質素樹良好新風

### 專家的話

香港旅遊業復甦，服務質素亦成為各界關注點。好客之道因社會文化有所區別，日本服務業九十度鞠躬待客文化不太可能在香港複製，但不能以此為藉口就待客粗聲粗氣、黑面，甚至出言不遜。香港必須摸索一種港式的好客之道待人。專家學者接受香港文匯報訪問時指出，相信政府今次推出的好客之道運動，可將市民的待客壞習慣擺上枱面，為旅遊和相關行業樹立良好新風。

香港都會大學李兆基商學院副教授麥磊明昨日接受香港文匯報訪問時表示，好客之道的正面意義未必即時體現在經濟價值上，更重要的是讓全體市民意識到問題所在，為服務行業的長遠良好發展提供

助力。他以日本為例，當地以服務優良馳名世界，不少人往日本就是為了享受日式服務，這就是服務質素帶來的持久紅利。「好客、講禮貌，這個大方向一定是沒有錯的。對於服務質素有適當的期望，不僅是旅客，其實是每個市民、消費者都有的合理心態。」

### 先消除無禮貌 再談進階到有禮貌

具體到香港服務業，麥磊明指，業界既要承認本地環境的限制，例如人手不足、空間有限等，亦要明白香港面臨來自周邊城市的競爭，提升服務質素是一條必行之路，「我們一方面要公道地看待本地服務業，他們有租金、人手等問題，香港的物價也因此而比周圍城市高。在價格高的基礎上若還沒有好



◆旅發局推出新宣傳推廣好客之道，片中可見服務員笑面迎人。  
視頻截圖

的服務，不僅旅客不願來，市民也會更多選擇北上消費。」

他強調，維持基本服務質素並非過分要求，他簡單將禮貌分為三個等級：有禮貌、不無禮和無禮貌，「最低限度應該先消除無禮貌，再談如何進階到有禮貌。」

◆香港文匯報記者 唐文

## 旅遊相關行業倡加大推廣盛事力度

香港文匯報訊（記者 王偉）香港立法會議員容海恩昨日聯同旅遊相關行業，包括餐飲、酒店、酒吧等業界代表舉行聯合記者會。他們指出，特區政府雖然推出大量盛事，但欠缺宣傳平台，導致各活動之間欠連貫性，未能產生連鎖經濟效益。他們建議加大推廣盛事旅遊的力度，尤其向新增的內地個人遊城市宣傳；設立旅遊大數據平台，盡量提前公布盛事時間表和旅遊路線；全面取消酒稅、推動夜生活經濟；以及由特區政府統籌推出連續行程優惠，例如旅客去完景點後，再到訪食肆可有折扣，以鼓勵旅客到訪不同場所，增加消費等。

SME Connect 中小企研究所主席蕭國輝表示，旅遊業是帶動中小企復甦的重要引擎，特區政府雖然組織很多大型活動，卻沒有協助推動關聯的各項小型活動：「不少中小企均積極舉辦活動，如講座、表演等，但欠缺宣傳平台，導致各活動之間欠連貫性，期望政府提供平台加強對外宣傳。」



◆酒店、餐飲、零售、中小企代表就最新旅遊措施提出建議。  
香港文匯報記者黃艾力攝

香港中小型企業聯合會會長郭志華以日前日本漫畫角色多啦A夢在港的活動為例，指出香港舉辦的盛事未產生連鎖效應，建議由政府統籌推出連續行程優惠，「政府除了透過盛事吸引旅客來港，還應透過推廣平台，介紹附近的零售商舖和其他景點，從中提供折扣優惠，協助中小企更好地嵌入盛事經濟的產業鏈條，引導龍頭企業帶動中小企。」

### 建議提前兩季度公布盛事時間表

香港酒店業主聯會執行總幹事徐英偉表示，雖然盛事連串舉行，但沒給業界充分時間做準備和推廣，建議政府提前兩個季度公布盛事時間表，帶動旅客到訪香港。

此外，酒店業人手短缺問題日益突出，希望政府制定針對性的人才引進和培養計劃，為酒店輸送急需的服務和管理人才，確保服務品質跟得上復甦腳步。

### 議員籲設旅遊大數據平台

容海恩建議政府設立旅遊大數據平台，並推出AI旅遊大使，整合各類資訊，為旅客提供一站式旅遊資訊，亦可供業界參考、提前布局；以及設立人工智能旅遊專員，善用人工智能為旅客度身訂做行程，提供交通資訊、時間預算、須知事項、協助訂位和購票等。

### 旅客冀前線服務員笑多啲

#### 特稿

香港特區政府期望透過與旅遊業界攜手推出好客之道運動，弘揚香港的好客精神，那麼在旅客眼中，香港的服務態度又是如何？多名旅客昨日在接受香港文匯報訪問時均形容，港人熱情有禮，前線服務員普遍樂於助人，很少遇過不快經歷，但同時建議前線服務員可以多一點笑容，甚至主動向旅客推介香港好去處。

### 可向旅客推薦香港好去處

多次從四川成都來港旅遊的曹先生表示，與內地的服務員相比，香港餐廳的服務員可能就是少了一點笑容。他相信或許是文化差異問題，內地的服務員都笑臉迎人，香港的就好像是各忙各的，「例如送餐員的工作就是送餐，你要點餐別找我，否則會不高興。」他認為香港的服務員多比較嚴肅，欠缺笑容，但不等於服務態度欠佳，「剛剛才遇到一個沒什麼笑容的服務員，但走的時候卻會跟我說再見，

我認為笑多一點會予人舒服的感覺。」從廣東省來港旅遊的劉小姐今次是第二次來港，主要去較著名的景點遊覽，她表示未曾遇過不禮貌的對待，「香港服務員的態度好，大部分都會為了內地客而說普通話，街上接觸過的市民態度亦很友善。」如要進一步推廣好客文化，她認為前線從業員可以向旅客推薦本地人喜歡去的地方，令旅客體驗更好，「許多時我們旅客訪港去的地方都是透過網絡推介，我反而更想知道當地人的意見。」

時隔許多年再次從大連訪港的穆女士認為，不論酒店、景點抑或餐廳，香港的服務員態度都很好，「剛才我吃車仔麵時，服務員都跟我們介紹他的麵與內地的麵有什麼區別。」她指從旅客角度，服務員的態度十分重要，服務員的熱情態度會為香港添彩。相比內地，他認為香港前線人員的服務態度更細緻，「例如今次入住酒店時，我的小孩子急著要上廁所，前台職員先快速幫我解決小孩上廁所的問題，而不是硬要先做好登記入住手續。」

◆文：香港文匯報記者 聶曉輝  
圖：香港文匯報記者 北山彥