

習近平：把毛澤東開創的事業繼續推向前進

大公報

Ta Kung Pao

2023年12月27日 星期三

癸卯年十一月十五日 第43238號
今日出紙二疊六張半 零售每份十元
香港特區政府指定刊例法律性質廣告之有效刊物



▲立法會議員呼籲，服務業多一些笑容，令旅客有賓至如歸感覺，讓香港重新贏回「好客之都」的美譽。



▲昨日有30位議員對《大公報》表示，支持發起「禮貌運動」，讓旅客感受到熱情及好客，增加香港旅遊吸引力。



和氣生財 4

聖誕小長假昨日結束，業界認為整體消費力較疫情前有所下降。《大公報》連日直擊觀察，發現本地餐飲、的士等行業服務水平質素參差，不論是港市民或外來遊客都有不愉快體驗，紛紛認為有需要提升本港服務水平。

《大公報》昨日成功訪問30位立法會議員，了解他們對本地服務業的看法。結果顯示，七成議員同意，本地服務業質素在恢復通關後較過往有所下降；六成議員認為食肆態度差，「黑的」現象有愈演愈烈的趨勢；而所有議員均贊成政府發起全港「禮貌運動」，提升香港待客之道，讓旅客賓至如歸。

一個微笑，一聲多謝，和氣可生財！有立法會議員指出，香港復常通關已有一年，聖誕節是今年最後一個小長假，從市道反應、吸客情況，我們都有必要總結、反思未來如何做得更好，提升香港整體吸引力。

大公報記者 義吳 吳俊宏 李清 李雅雯 古偉勳

改善服務質素 重振好客之都 議員倡全港「禮貌運動」



▲《大公報》連日推出專題報道，揭露部分行業待客態度差劣，影響本港聲譽。報道受到社會各界認同。



相關新聞刊 A2

立法會議員梁熙表示，由於前線服務業面對人手不足加上租金高昂問題，近年屢現種種趕客行為，例如服務態度差，規限用餐時限等問題，導致顧客體驗不佳；而「黑的」揀客、割客劣行已由個別例子惡化為一種趨勢，甚至成為香港旅遊的負面印象，當局須盡快應對。他支持政府發起任何提升服務業的活動，讓前線服務人員提升待客之道，讓旅客感受到香港的熱情同好客。

立法會議員鄧家彪認為，本港服務業質素出現數個結構性問題，首先是追不上市民及遊客對服務質量提升的要求。他贊成特區政府與業界發起「禮貌運動」，甚至利用更強的方式去提升服務業質素，希望本港作為好客之都，還能令旅客體驗到「好玩」、「好平」、「好味」，而不再是花重金在舊景點加設硬件，希望將整個城市搞活，呈現本港地道文化。

網上投票表揚優質服務店舖

立法會議員何俊賢指出，三十年前便有影視作品諷刺的士司機的惡劣服務，如今的士揀客、割客的情況依然，反映社會多年來都沒有正視這一問題。他強調，「禮貌運動」必須推行。

立法會議員陳凱欣分析，內地消費價錢較低，但物品及服務質素都不錯；相比之下，香港因工資、租金昂貴，不論飲食、零售價格相對偏高，當消費者付出一定代價時，便會對服務有更高期待，她希望政府及業界推出的「禮貌運動」，吸引更多旅客及本地消費。

立法會議員尚海龍表示，在港幣及美金強勢、深港

消費類價格差距拉大、香港基層勞動人口不足的背景，短期內香港服務質量仍然有待提高，他希望對症下藥，政府透過舉辦更多有差異化的活動吸引商務客及遊客來港。

立法會議員郭玲麗建議，政府和業界發起積極推動本港優質待客的形象時，用創新思維推動進步，如設立優質服務金榜，舉辦網上投票選優質服務店舖，表揚及頒發獎狀給相關獲獎店舖。

可研推獎勵計劃 激勵員工士氣

立法會議員葛珮帆強調，大公報記者今次扮演「神秘顧客」的角色，揭發一些食肆服務態度未如理想的問題，有助令更多食肆自我警惕，改善服務質素，認為今次記者為了幫助提升香港的服務質素付出了不少努力，值得稱讚。她認為政府及旅發局可聯同各界研究推出專為餐飲業界而設的獎勵計劃，激勵員工士氣及工作動力，有助提升服務質素。

立法會議員陳恒鑊表示，近期感受到本地服務質素有下降，「餐廳點餐，送餐可能太多單，趕不及的情況下，（侍應）便會有面色。」陳恒鑊又提到黑的問題在旅遊區常出現，如尖沙咀區常有的士兜客，乘客截車卻遭拒載。他認為應發起「禮貌運動」，共同提升本港服務業質素。

立法會議員李梓敬表示，本港服務質素確有下降。他贊成特區政府與業界發起「禮貌運動」，重塑香港好客之都形象，讓更多旅客來港。

共同努力

聖誕假期結束，多位業者表示市道「旺丁不旺財」，整體消費能力較疫情前有所下降。他們呼籲政府、業界共同努力，多方面展現歡迎遊客的態度，提升遊客體驗。

立法會批發及零售界議員邵家輝昨日出席電台節目表示，近兩日到尖沙咀親身觀察，認為人流很多，滿街都是遊客，氣氛很好，但「旺丁不旺財」，或許是與全球經濟一般有關，本地股市、樓市、出口都疲弱，市民消費力也就沒那麼好。

邵家輝表示，珠寶業界原先預計聖誕檔期生意額與去年相比可有十多個百分點的升幅，但最終只是持平；一般零售產品銷情也一般。整體而言遊客區的生意稍好，但民生區域的店舖銷情「麻麻地」。

邵家輝認為，本地市道低迷與消費者的體驗有一定關係。「不論本地人或是旅客都感受到笑容少，服務態度都要努力一下。」

酒店房價昂貴 難留過夜客

香港旅遊聯業工會聯會理事長梁芳遠指出，疫情後復常以來，歐美、東南亞，以至內地旅客來港意欲都有下降。梁芳遠說，香港的購物天堂和美食天堂定位，已經失色不少，加上酒店房間昂貴，不少旅客即使來港，只會短時間逗留，並轉到深圳或珠海等內地城市過夜。

此外，政府聯同旅遊業議會推出「創意、深度遊」行程設計比賽，鼓勵業界以六大主題設計深度遊行程，由評審團揀選出六條「至尊路線」，最快下月底公布。梁芳遠表示，路線應讓旅客重新認識香港的獨特之處，包括中西文化、圍村和水上人文化等。

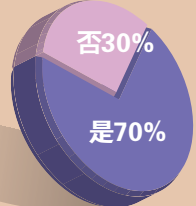
大公報記者義吳



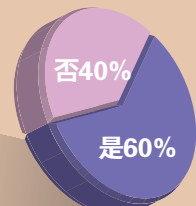
▲《大公報》日前揭發中環鐘士街士不接客收費情況嚴重。

立法會議員對本地服務業看法

1. 您是否有感受到恢復通關後本地服務質素較過去有所下降？



2. 您是否認為食肆態度差，「黑的」現象有愈演愈烈的趨勢？



3. 您是否贊成政府發起「多謝運動」，倡議業者提升待客之道，重塑香港「好客之都」的形象？



註：成功訪問30位立法會議員

議員建議多方面改善服務業質素

- 透過舉辦更多有差異化的活動，吸引商務客及遊客來港，縮窄港人北上消費的淨流出
- 市民可參與推動好客文化，主動協助旅客，盡地主之誼
- 企業應加強員工歸屬感，解決長工時、高強度工作的問題
- 希望推行車隊制，及把部分的士司機轉為有僱傭關係，可以吸引較年輕的司機入行，改善整個行業的服務水平
- 希望政府和業界思考如何利用科技服務顧客
- 建議設立優質服務金榜，舉辦網上票選優質服務店舖，表揚及頒發獎狀給相關獲獎店舖

「優質旅遊服務」可研涵蓋的士業

與時並進

《大公報》直擊餐飲、的士行業存在嚴重的服務問題，中大商學院亞太工商研究所名譽教授李兆波表示，報對市場有正面影響，逼使他們改善態度，不過能否完全改善質素還需商戶痛定思痛，他期望相關部門跟進。

李兆波指出，香港旅遊發展局於1999年設立「優質旅遊服務」，認可優質商戶只覆蓋三個類別，分別為餐館、零售商戶以及旅客住宿服務。李兆波表示，大舖比細舖更重視這類標籤，該計劃內逾千間商戶多為連鎖經營，可承受相關費用，細舖若做得好就客似雲來，做得不好就會換名換舖位，這並不於服務業的整體發展，他建議用獎勵方式刺激商戶提升服務質素，而「優質旅遊服務」計劃亦可考慮包括的士業，「分出優質的士，以便旅客分辨。」翻查「優質旅遊服務」計劃的公開資料，首次申請及首年年費5250元，其後每年必須至少支付2700元年費才可續期。

李兆波認為，細舖的服務做得好，政府可豁免相關費用，讓細舖獲優質旅遊服務的標籤，若優質服務未能持續便可回收標籤。他指出，本地或海外都有不同旅遊App，用戶在根據自己體驗點評商戶的服務質素，政府要與時並進，微調「優質旅遊服務」計劃。

餐飲業冀政府設基金助員工培訓

餐飲業方面，稻苗飲食專業學會會長徐汶緯認為，政府可從多方面工作，如補充勞工計劃以彌補勞動力不足，「要做好個服務，要做好個出品，飲食業要聘用大量的前線員工，大專院校畢業生不會加入這一行，所以缺乏這部分的勞動力供應。」徐汶緯說政府可設基金，鼓勵中小微企的食肆申請，資助他們為員工提供專業培訓，或學習如何為旅客提供優質的服務，前提是員工經培訓後須達至指定服務標準或要求。

大公報記者楊州

