

大公報社評

井水集

提升服務質素 拓展價值旅遊

大灣區速度

四天的聖誕假期結束，從業界反映來看，遊客數量和消費額都未如預期。特區政府及有關部門要進一步研究分析，總結經驗，找出問題所在，進而提出改善良方和長遠發展策略。連日來，立法會議員及業界人士亦就加強香港旅遊業競爭力建言獻策，提升香港服務質素，擦亮「好客之都」招牌，拓展香港特色旅遊、深度旅遊、價值旅遊，越來越成為各界的共識。

香港聖誕節期間，內地沒有相關假期，遊客數量不多，某程度上可以理解。值得注意的是，自年初復常以來，無論內地「五一」假期還是國慶起長假期，訪港客人及消費能力，與疫前都無法相提並論。遊客消費習慣也改變了，不再豪氣「爆買」，而是改為深度遊、體驗遊，一些本來毫不起眼的地方，在網絡平台的推介下，居然成為「新大陸」，吸引眾多遊客前往打卡。

疫情改變了世界，也改變了旅遊業生態。但顯而易見的是，香港的旅遊業發展思路似乎未能跟上時代變遷，振興旅遊業的措施被指為新瓶舊酒，而且多是小打小鬧，因此效果有限。香港的服

務質素也是備受詬病。大公報記者連日實地直擊，曝光的士業「割客」和飲食業怠慢顧客的問題，並訪問遊客和市民的切身體會，建議特區政府推行「禮貌」運動，由「一個微笑、一聲多謝」開始，引起社會廣泛共鳴。包括批發及零售界立法會議員邵家輝在內，紛紛呼籲業界提升服務質素，「昇多啲笑容」，以吸引旅客來港；傳媒也紛紛跟進有關話題，建議特區政府研究新情況，找出破解之道，推出香港旅遊業可持續發展的新藍圖。

香港憑着美食之都、購物天堂等美譽，成為世界旅遊樞紐。在這個急速變化的時代，香港旅遊業不能吃老本，而是需要「增值」。香港成本較高，決定了發展旅遊業不能打「價格」戰，而是要憑「價值」、靠「特色」取勝。

香港最大的特色，就是「一國兩制」的制度優勢，以及在「一國兩制」之下呈現出來的豐富多彩的中西文化。比如說，香港聖誕節氣氛濃厚，節目豐富，對內地乃至世界各地遊客都有吸引力，不少內地客近日來港就是為了感受聖誕氣氛；又比如，香港有大坑舞火

龍、南音、客家舞麒麟、長洲太平清醮、潮人盂蘭勝會、戲棚製作等等非遺項目，很多是內地所沒有或已經消失的，外國客人也會感興趣。更不必說，香港山水俱佳，有世界地質公園，吸引熱衷深度遊的客人到此「朝聖」。

近日有訪港外國遊客表示，香港魅力依然。這個魅力，就是香港中西文化薈萃，就是香港與其他旅遊城市不一樣的特色，就是遊客體驗的「非同質化」。事實上，香港各區都有獨特旅遊資源，有一些是「牆內開花牆外香」，直至網紅推介了，外地遊客來打卡了，本地居民才恍然大悟，原來身邊很多好東西竟然長期視而不見，「沉香當爛柴」。有關部門應該整理歸納這些文化和景點資源，加以系統地推介，加深、拉闊遊客的體驗。

拚香港特色，拚優質服務，這才是香港發展旅遊業的長遠之道。旅遊業是「說好香港故事」的最佳平台之一，而「說好」的前提是「做好」，各界期待特區政府有關部門回應市民關切，專題研究，把工作做細做實，系統推進，早日振興香港旅遊業。

廣州白雲站昨日開通，成為全亞洲最大的火車站綜合樞紐，進一步提升廣州鐵路樞紐的客運能力。同日汕頭至汕尾高鐵開通。這些大型基建的相繼落成啟用，是中國高質量發展、粵港澳大灣區速度的生動體現。

自京廣高鐵、廣深高鐵等高速鐵路相繼開通以來，廣州的高鐵站基本分布在番禺、花都和南沙等地，距離廣州市中心距離較遠，難以適應旅客出行的需求，使得高鐵的效率打了折扣。同時，廣州站、廣州東站的客運量已達到極限。將這些車站進行整合，因此提上日程。2016年白雲站列入規劃，2018年底動工，昨日正式投入營運。從規劃到落實不過8年時間，放眼全世界，也只有中國才能做到。

白雲站建設屬於超大、超深、超寬地下工程，結構龐大，工程複雜。能在短時間內完成，科技創新、智能建造發揮了重要作用。在工程土建階段，使用了

地面整平機器人、地面抹平機器人、地庫抹光機器人等6種智能機器人。隨着工程進展，在機電安裝、裝飾、裝修等階段，使用了其他14種智能機器人，極大推動建築工人從體力型向技術型轉變。

白雲站是中國建設實力的體現，亦是大灣區基建快馬加鞭的縮影，對香港有借鑒意義。香港目前的大型基建有北都計劃及交椅洲填海工程，還有多條鐵路建設。按照過去的建设程序，有關工程的周期可能長達10年、20年之久，與發展步伐不完全契合，與市民的期待也有落差。借鑒白雲站成功建設經驗，加強統籌協調，進一步簡化程序並大力引入智能建造，有助提升建設效率。

一萬年太久，只爭朝夕。特區政府可不斷優化規劃，並加強與廣東方面的交流合作，不斷提高治理效能，加速推進各項建設，展現「大灣區速度」和「愛國者治港」的新氣象。龍眠山

《大公報》揭露「黑的」食肆劣行 各界點讚

政府媒體業界攜手擦亮金漆招牌



和氣生財 4

「服務態度提升了，我們願意再來香港！」《大公報》連續幾日推出「和氣生財」專題報道，揭發餐廳服務態度欠佳、「黑的」公然割客，引起各界強烈反響，市民遊客紛紛表示《大公報》發揮建設作用，「應該要有更多傳媒如《大公報》一樣，多探討這類問題，才能引起業界正視和改善。」

有青年代表接受《大公報》訪問時表示，希望政府、媒體、服務業聯動起來提升香港的服務水準，重塑香港「好客之都」的金漆招牌。

大公報記者 吳俊宏 易曉彤

在剛過去的聖誕長假期，由12月23日至25日，離港北上港人約99萬人次，同期訪港旅客的入境人次約47萬，要讓市民留港消費，同時吸引遊客訪港，有意見認為提供優秀的服務態度是關鍵之一，而不是讓顧客「一肚氣」。

可設的士司機獎罰機制

粵港澳大灣區青年總會主席吳學明說，非常支持《大公報》揭露的士行業拒載、「割客」現象，希望通過制度糾正這種歪風。他建議參考內地「滴滴打車」對平台司機的評價制度，配合獎罰機制，規範香港出租司機的行為。他認為可推出服務從業員累計積分系統，分數高的得到更高工資、獎金和更多有薪假期；連續兩個月最低分的10%人員要通報、批評和辭退。

吳學明強調，政府、服務業、媒體三方應該聯動起來，真正做到獎罰分明。他非常支持政府舉辦「多謝運動」、「微笑運動」。大灣區青年總會也推出了一系列活動響應，包括與高校合作推出廣東話課程，教授新來港家庭和學生日常溝通用語。總會也聯合服務業界的一些協會，讓從業員多學習說「多謝」、「唔該」、解

釋一些旅客可能不太熟悉或理解的情況，以促成消費者和服務從業員的相互包容理解。

全國青聯委員、執業律師譚雪欣大讚《大公報》「和氣生財」報道令人有共鳴，很值得政府和大眾關注，並積極採取行動解決問題，重塑香港「好客之都」的金漆招牌。她說自己有一次到山頂觀光後搭的士回西環，車資居然要300多元。她直指「割客」現象破壞香港好客之都的聲譽，有些食肆追求效率卻忽略服務態度，侍應對遊客的「黑面」與「不耐煩」，經社交平台廣泛傳播，對該餐廳以至香港的聲譽都有不良影響。

倡政府發起「禮貌運動」

譚雪欣續說，由政府發起「禮貌運動」，令消費者以至遊客有賓至如歸的感覺，可有助振興旅遊業。

東區候任區議員林心廉說，《大公報》報喜亦報憂，深入探討多個服務業的待客態度問題，為政府找出社會潛在問題，盡早發現，盡早解決。他贊成推動好客文化運動，並希望政府把活動實體化，例如讓服務提供者參加考核，在政策上提供獎勵或扣稅額等。

茶記有進步



▲這間茶餐廳過往在網上甚多食客劣評，近日服務態度有改善。



▲遊客雖然坐得比較擠迫，但稱讚食品有水準。

冰廳無改善



▲冰廳女侍應對食客「手指指」強調要「最低消費」，食客未進食已「一肚氣」。



▲冰廳門口沒張貼「最低消費」告示，卻在收錢單據列出。

《大公報》報道實況 食肆服務態度改善

【大公報訊】二十多年前劉德華經典廣告台詞「今時今日咁嘅服務態度唔夠嘍！」街知巷聞，時移世易，不少網民點評香港的餐飲店服務大倒退。大公報記者親身走到被劣評的食肆做「實測」，了解當中實際情況，有本地市民讚賞《大公報》有公信力，可以更客觀地反映實際情況，有劣評食肆經《大公報》報道後，日前已有收效。

上周《大公報》實測網上劣評服務態度差的一間以菠蘿油聞名的冰廳，樓面店員指顧客不能單點蛋撻或包點，要求多點一杯飲品，並稱店內設「最低消費堂食飲品一杯」但卻沒有在店內張貼清晰告示，負責人承認消費者委員會就有關「低消」投訴向他了解，負責人還做慢揚言顧客不喜歡最低消費可以離開。報道刊出幾天後，大公報記者二人再回訪該店，發現店內的枱面張貼「每位最低消費堂食飲品一杯」告示，收費的單據亦顯示相關字眼，記者先點一杯凍咖啡（\$22）和一個蛋撻（\$7），侍應即說每位最低消費要點一杯飲品，價目表上顯示最便宜的飲品要20元，侍應表示「如果一個叫碟飯就不用額外叫杯飲品，但如果你只點包或蛋撻，就要最低消費堂食飲品一杯，不可以只吃一個包或一個蛋撻。」

亦有冰廳冥頑不靈

當記者質疑店舖門口沒有張貼「最低消費」告示，要待顧客進入店內到點餐時才知道，侍應的口腔與店主早前回應記者查詢顧客的投訴一樣：「你可以唔

食，有話畀你知，你可以唔食出返出去買個包外賣」。結賬時，收據上雖寫了每位最低消費堂食飲品一杯，但點餐的記者有兩位，收據上卻只寫一人消費。有顧客離開時呻氣若入店前知要叫飲品，或不入內光顧。

另一間曾被網上劣評的一間主打甜品茶餐廳門外排隊人數眾多，目測人龍約20多名，當中包括韓國、台灣、內地遊客及本港當地市民。門外有店員有系統地安排顧客入內，平均約十數分鐘輪候便能入座。與記者同枱的食客有本港市民及韓國遊客，他們表示食物有水準，雖然坐得逼仄，但不影響對食店的良好觀感。

有來自台灣的旅客賴小姐向大公報記者表示，覺得香港食肆種類多元化，即使是甜品，在口味上跟台灣當地製作的亦很不一樣，香港很多食物是美味，店員的服務態度也友善，不過若多點熱情及笑容更好。

在店外排隊「等食」的本港市民雷先生表示，《大公報》進行實測，曝光店舖的服務態度質素做得好，可以更客觀地反映實際情況。至於整個餐飲業界的服務態度問題，非一朝一夕可改善。雷先生認為吸引旅客訪港可以從政策入手，由政府「做頭」帶動。香港的服務態度能進一步改善，有助旅客對香港建立良好印象。

文／圖：調查組、李嘉琪 視頻：調查組、李嘉琪、賴蘇武



掃一掃 有片睇

大公報報道 市民讚作用大

港漂桑小姐：



常在旺角附近食飯，以前自己唔識講粵語，去茶餐廳時有的店員會不耐煩，態度冷漠。但近幾日遇到的店員態度有好轉，也會熱情介紹餐牌，可能與你們《大公報》的報道有關，茶餐廳有所收斂，如果有更多你們這種報道就更好了！

陳太：



聽過有泰國 YouTuber 來港食餐廳後，說再也不想來港，也有新加坡人在茶餐廳問餐食是否辣的，結果店員惡劣回應「我點知辣唔辣！」態度極差。香港既然是國際之都，要吸引更多人來港，傳媒一定要多報道、多揭發這類現象。

陳生：



之前去佐敦一家茶餐廳，是出名的態度差，叫店員很多次都無人理會、上餐也很隨意丟在桌上，感覺近日態度都有好轉。希望有更多像你們《大公報》的報道，讓更多人關注，未來整體服務水平都能提升。

大公報記者 王亞毛、易曉彤