

立法会一题：提倡本港的好客精神及扩阔国际视野

以下为今日（一月十八日）在立法会会议上谢伟俊议员的提问和商务及经济发展局局长苏锦梁的答复：

问题：

有名牌店铺因只许内地顾客但不准香港人在店外拍照而涉嫌歧视港人，引发市民起哄，港人不满在家园竟受到不公平对待，事件发展成千人包围该店铺示威拍照，惟部分市民情绪高涨下厉言辱骂途经的内地游客，有游客反映类似过激言行将会打击本港旅游业的声誉。此外，有法国调查机构早前就全球三十个城市的著名商业购物街进行调查，因港人对待游客不够友善等理由，把香港排列于倒数第二位。再早前「星光大道」也被美国有线电视新闻网络旗下的网站评为世界上最令游客失望的旅游景点第二位。有旅游业界人士指上述事例反映本港的旅游配套及景点与外国游客的期望水平相距甚远，旅游主管机构未能掌握国际旅游市场脉搏。就上述与本港旅游业相关的事件，政府可否告知本会：

（一）有否评估以上一连串事件的成因，以及对本港旅游业发展有何负面影响；如有评估，结果为何；如否，可否认真地作出评估；

（二）在公民教育层面上，现时有何政策加强培育市民作为国际大都会的公民的意识及好客之道，提升国际语言能力，尽量减低市民排斥特别是内地游客所引起的冲突，加强香港作为旅游之都的吸引力；及

（三）政府有何政策保持香港作为国际都会的平衡发展，避免旅游市场及相关措施过于侧重内地游客的喜好，而忽略旅游业的长远利益及发展方向？

答复：

主席：

香港作为国际旅游胜地的形象一直深受世界各地旅客认同，香港旅游发展局（旅发局）每年均进行离境旅客意见问卷调查，当中包括评估旅客对香港的整体满意程度。根据该调查，以十分为满分计，过去五年，受访旅客对香港的整体满意程度为八点二分至八点三分，调查结果亦显示，平均超过八成受访者表示对在香港购物感到满意或非常满意。

就问题的三个部分，我的回复如下：

(一)我们注意到近日传媒报道某国际品牌时装店被指阻止香港途人在其店铺门前拍照的事件。我们知悉该公司事后曾发出声明，表示无意冒犯香港市民。我们认为这是一宗个别事件，我们鼓励并相信不同行业的从业员会继续努力提高服务水平，以具效率和高质素的专业态度服务本港市民和旅客，此举有助维持香港作为国际旅游胜地的地位。

我们也留意到议员在问题中提及的调查报告的意见。我们尊重任何机构进行的调查，并会参考不同机构就香港旅游业的表现所发表的调查结果，作出适当分析、检讨及跟进。从旅客满意度、访港旅客数目、旅客留港时间及消费水平等方面而言，我们没有发现旅客对香港的观感有受这些调查影响。事实上本港提供的世界级购物体验近年也曾多次获得表扬，例如：二〇一一年五月，全球最受欢迎旅游评论网站 TripAdvisor 公布「二〇一一年最佳旅游目的地」，香港获选为世界十大旅游胜地之一，也是唯一入选的亚洲城市；二〇〇九年五月及九月，在 CNN 国际新闻网络 (CNN International) 全球网上消费者调查，以及网上旅游杂志 Smart Travel Asia 举行的读者投票选举中，香港分别获选为全球最佳购物城市及「亚洲最佳购物城市」。不过，我们会继续透过香港旅游业议会及不同行业组织，加强前线人员的培训，以提升旅游及零售业的服务水平。此外，我们亦会继续与各有关政府部门紧密联系，以改善购物街及旅游景点的周围环境及配套设施。

(二)一直以来，香港学校课程均着重提高学生的公民素质，在各学习领域及学科涵盖培育学生「尊重」、「诚恳」及「以礼待人」等价值观和态度的学习内容。此外，一些相关学科（例如小学常识科、初中生活与社会课程、旅游与款待科、高中通识教育科），亦包含香港作为国际大都会的课题，拓展学生视野之余，也着重提高香港学童的好客意识，加强香港作为旅游之都的吸引力。

在提升国际语言能力方面，政府致力提升香港市民两文三语的能力。根据语文教育及研究常务委员会（语常会）的建议，除了为学生提供及支持语文教育外，政府还继续透过语文基金所资助或赞助的各项计划改善社会整体的语文能力。

在培养好客文化方面，旅游事务署自二〇〇一年开始与香港青年协会合作推行香港青年大使计划，旨在向年青人灌输殷勤有礼的待客之道，在过去已有超过二千二百名青年大使完成培训课程，并派驻各旅游点向旅客介绍景点，以及参与大型活动和旅游推广活动等，计划实行至今已提供超过十八万小时的服务。这个项目获得学校、青少年及其家人的正面评价。

(三)为了维持香港作为国际大都会及世界级旅游胜地的形象，一直以来，政府

与旅发局均十分重视保持均衡的客源市场组合。在设计景点及举办大型盛事之时，我们会考虑不同旅客的口味和兴趣，务求透过景点和活动凸显香港作为中西文化汇点的独特地位。在推广策略方面，旅发局不时检讨资源投放的优先次序。在二〇一二至一三年度，旅发局计划将推广资源投放到全球二十个目标客源市场，而当中七成资源将投放于国际市场，其余三成则投放于内地，目的是确保香港旅游业的长远及稳定发展，亦可保持高度弹性，减低个别客源市场波动对本港旅游业造成的影响。

完

2012年1月18日（星期三）

香港时间13时17分