

旅游事务专员「卓越零售服务—可持续成功之路」研讨会致辞全文（只有中文）

以下为旅游事务专员方舜文今日（三月十一日）出席「卓越零售服务—可持续成功之路」研讨会致辞全文：

麦（瑞琼）主席、各位主讲嘉宾：

我很高兴见到各位零售业界朋友聚首一堂，出席这次由香港零售管理协会主办，旅游事务署协办的「卓越零售服务—可持续成功之路」研讨会。

旅游事务署自二〇〇一年开始推行「好客文化遍香江」活动，目的是与旅游业界及相关行业合作，透过推行各类活动，宣扬好客文化。今天的研讨会就是今年推广好客文化的其中一个主要活动。

香港有购物天堂的美誉，旅游业与零售业息息相关，是紧密的合作伙伴。旅游业致力吸引旅客来港消费，而零售产品和服务直接影响旅客来港和再访的意欲，逗留时间以及是否向亲友推荐香港。

到访的香港旅客每年有近三千万，客源广泛、喜好亦多元化，由背着背囊的年轻人、一家大小的家庭旅客、乘坐豪华邮轮的年长一族、参加展销会的商务旅客以至游学团的学生都有。可幸的是香港的旅游资源同样多姿多彩，能满足各种品味和消费能力。

今年二月，香港的天星小轮获美国旅游作家协会（The Society of American Travel Writers）评选为「全球十大最精彩渡轮游」之首。旅游指南作家认为这是世界上最廉宜的跨文化和跨感官渡轮之旅。享受这项世界之最的收费不到两元，旅客可在白天和晚上游览维港，饱览两岸在不同时间的醉人美景，体验香港的瑰丽繁华。在去年十二月出版的《米芝莲港澳指南》，收录了香港不同风味的餐厅。从十多块钱的云吞面到几千元的浪漫晚餐，香港的美食都令人难忘。为香港的旅游业持续发展，我们就是要做到不论旅客的喜好、消费能力都能感受到我们服务的热诚、产品的质素和物超所值。

尽管二〇〇八年受金融风暴的影响，全年访港旅客仍录得 4.7% 的增长，与入境旅游相关的总开支亦较去年上升 5.7%。零售业销货额的升幅更为显注达 10.6%。这与零售业界对品质和服务的追求和努力分不开。

二〇〇九年我们有很好的开始，受中国内地旅客来港度岁所带动，二〇〇九年一月份访港旅客，较去年同期上升 11.0%。内地亦已宣布在四月一日开始为深

圳户籍居民中符合一定条件的人士，办理一年内多次赴港的签注，而在五月一日开始为常住深圳的非广东籍居民在深圳办理赴香港「个人游」签注。这两项「个人游」措施均会进一步便利更多内地居民来港消闲购物，刺激旅游意欲和消费。内地旅客将继续稳占香港的最大客源市场。

此外，旅游发展局会继续致力开拓新的旅游产品以及把握新的旅游时段推出活动，包括十月与著名酿酒区合作，推出香港美酒美食巡礼。今年十二月香港将首次主办东亚运动会，参赛地区代表团及运动员人数将超过四千人，为历届之冠。这些盛事都可推动旅游业，并为零售业带来商机，应对当前严峻的经济环境。

二〇〇九将会是充满挑战的一年，但我深信「有危必有机」的传统智慧。我希望零售业能秉承以客为尊的服务精神，视每一位旅客为宣传香港的难得机会，确保来港旅客可安心消费，尽情购物，并且一来再来。

我也希望，零售业继续保持良好的企业责任文化，善待员工和推广殷实的经营手法，以吸引优秀人才长期留任，并为消费者尤其是旅客提供一流的服务，这不单令企业生意兴隆，更有助维持香港在全球旅客心目中的优质地位。

我感谢香港零售管理协会，各位主讲嘉宾及业界朋友积极参与好客文化的活动，为巩固香港作为旅客心目中「购物天堂」的地位出一分力。旅游事务署会与业界继续合作推行活动，鼓励优质旅游服务。多谢各位。

完

2009年3月11日（星期三）

香港时间11时10分