

立法會一題：提倡本港的好客精神及擴闊國際視野

以下為今日（一月十八日）在立法會會議上謝偉俊議員的提問和商務及經濟發展局局長蘇錦樑的答覆：

問題：

有名牌店舖因只許內地顧客但不准香港人在店外拍照而涉嫌歧視港人，引發市民起哄，港人不滿在家園竟受到不公平對待，事件發展成千人包圍該店舖示威拍照，惟部分市民情緒高漲下厲言辱罵途經的內地遊客，有遊客反映類似過激言行將會打擊本港旅遊業的聲譽。此外，有法國調查機構早前就全球三十個城市的著名商業購物街進行調查，因港人對待遊客不夠友善等理由，把香港排列於倒數第二位。再早前「星光大道」也被美國有線電視新聞網絡旗下的網站評為世界上最令遊客失望的旅遊景點第二位。有旅遊業界人士指上述事例反映本港的旅遊配套及景點與外國遊客的期望水平相距甚遠，旅遊主管機構未能掌握國際旅遊市場脈搏。就上述與本港旅遊業相關的事件，政府可否告知本會：

（一）有否評估以上一連串事件的成因，以及對本港旅遊業發展有何負面影響；如有評估，結果為何；如否，可否認真地作出評估；

（二）在公民教育層面上，現時有何政策加強培育市民作為國際大都會的公民的意識及好客之道，提升國際語言能力，盡量減低市民排斥特別是內地遊客所引起的衝突，加強香港作為旅遊之都的吸引力；及

（三）政府有何政策保持香港作為國際都會的平衡發展，避免旅遊市場及相關措施過於側重內地遊客的喜好，而忽略旅遊業的長遠利益及發展方向？

答覆：

主席：

香港作為國際旅遊勝地的形象一直深受世界各地旅客認同，香港旅遊發展局（旅發局）每年均進行離境旅客意見問卷調查，當中包括評估旅客對香港的整體滿意程度。根據該調查，以十分為滿分計，過去五年，受訪旅客對香港的整體滿意程度為八點二分至八點三分，調查結果亦顯示，平均超過八成受訪者表示對在香港購物感到滿意或非常滿意。

就問題的三個部分，我的回覆如下：

(一)我們注意到近日傳媒報道某國際品牌時裝店被指阻止香港途人在其店鋪門前拍照的事件。我們知悉該公司事後曾發出聲明，表示無意冒犯香港市民。我們認為這是一宗個別事件，我們鼓勵並相信不同行業的從業員會繼續努力提高服務水平，以具效率和高質素的專業態度服務本港市民和旅客，此舉有助維持香港作為國際旅遊勝地的地位。

我們也留意到議員在問題中提及的調查報告的意見。我們尊重任何機構進行的調查，並會參考不同機構就香港旅遊業的表現所發表的調查結果，作出適當分析、檢討及跟進。從旅客滿意度、訪港旅客數目、旅客留港時間及消費水平等方面而言，我們沒有發現旅客對香港的觀感有受這些調查影響。事實上本港提供的世界級購物體驗近年也曾多次獲得表揚，例如：二〇一一年五月，全球最受歡迎旅遊評論網站 TripAdvisor 公布「二〇一一年最佳旅遊目的地」，香港獲選為世界十大旅遊勝地之一，也是唯一入選的亞洲城市；二〇〇九年五月及九月，在 CNN 國際新聞網絡 (CNN International) 全球網上消費者調查，以及網上旅遊雜誌 Smart Travel Asia 舉行的讀者投票選舉中，香港分別獲選為全球最佳購物城市及「亞洲最佳購物城市」。不過，我們會繼續透過香港旅遊業議會及不同行業組織，加強前線人員的培訓，以提升旅遊及零售業的服務水平。此外，我們亦會繼續與各有關政府部門緊密聯繫，以改善購物街及旅遊景點的周圍環境及配套設施。

(二)一直以來，香港學校課程均着重提高學生的公民素質，在各學習領域及學科涵蓋培育學生「尊重」、「誠懇」及「以禮待人」等價值觀和態度的學習內容。此外，一些相關學科（例如小學常識科、初中生活與社會課程、旅遊與款待科、高中通識教育科），亦包含香港作為國際大都會的課題，拓展學生視野之餘，也着重提高香港學童的好客意識，加強香港作為旅遊之都的吸引力。

在提升國際語言能力方面，政府致力提升香港市民兩文三語的能力。根據語文教育及研究常務委員會（語常會）的建議，除了為學生提供及支援語文教育外，政府還繼續透過語文基金所資助或贊助的各項計劃改善社會整體的語文能力。

在培養好客文化方面，旅遊事務署自二〇〇一年開始與香港青年協會合作推行香港青年大使計劃，旨在向年青人灌輸殷勤有禮的待客之道，在過去已有超過二千二百名青年大使完成培訓課程，並派駐各旅遊點向旅客介紹景點，以及參與大型活動和旅遊推廣活動等，計劃實行至今已提供超過十八萬小時的服務。這個項目獲得學校、青少年及其家人的正面評價。

(三)為了維持香港作為國際大都會及世界級旅遊勝地的形象，一直以來，政府

與旅發局均十分重視保持均衡的客源市場組合。在設計景點及舉辦大型盛事之時，我們會考慮不同旅客的口味和興趣，務求透過景點和活動凸顯香港作為中西文化匯點的獨特地位。在推廣策略方面，旅發局不時檢討資源投放的優先次序。在二〇一二至一三年度，旅發局計劃將推廣資源投放到全球二十個目標客源市場，而當中七成資源將投放於國際市場，其餘三成則投放於內地，目的是確保香港旅遊業的長遠及穩定發展，亦可保持高度彈性，減低個別客源市場波動對本港旅遊業造成的影響。

完

2012年1月18日（星期三）

香港時間13時17分