

旅遊事務專員「卓越零售服務—可持續成功之路」研討會致辭全文（只有中文）

以下為旅遊事務專員方舜文今日（三月十一日）出席「卓越零售服務—可持續成功之路」研討會致辭全文：

麥（瑞琮）主席、各位主講嘉賓：

我很高興見到各位零售業界朋友聚首一堂，出席這次由香港零售管理協會主辦，旅遊事務署協辦的「卓越零售服務—可持續成功之路」研討會。

旅遊事務署自二〇〇一年開始推行「好客文化遍香江」活動，目的是與旅遊業界及相關行業合作，透過推行各類活動，宣揚好客文化。今天的研討會就是今年推廣好客文化的其中一個主要活動。

香港有購物天堂的美譽，旅遊業與零售業息息相關，是緊密的合作夥伴。旅遊業致力吸引旅客來港消費，而零售產品和服務直接影響旅客來港和再訪的意欲，逗留時間以及是否向親友推薦香港。

到訪的香港旅客每年有近三千萬，客源廣泛、喜好亦多元化，由背着背囊的年輕人、一家大小的家庭旅客、乘坐豪華郵輪的年長一族、參加展銷會的商務旅客以至遊學團的學生都有。可幸的是香港的旅遊資源同樣多姿多彩，能滿足各種品味和消費能力。

今年二月，香港的天星小輪獲美國旅遊作家協會（The Society of American Travel Writers）評選為「全球十大最精彩渡輪遊」之首。旅遊指南作家認為這是最廉宜的跨文化和跨感官渡輪之旅。享受這項世界之最的收費不到兩元，旅客可在白天和晚上遊覽維港，飽覽兩岸在不同時間的醉人美景，體驗香港的瑰麗繁華。在去年十二月出版的《米芝蓮港澳指南》，收錄了香港不同風味的餐廳。從十多塊錢的雲吞麵到幾千元的浪漫晚餐，香港的美食都令人難忘。為香港的旅遊業持續發展，我們就是要做到不論旅客的喜好、消費能力都能感受到我們服務的熱誠、產品的質素和物超所值。

儘管二〇〇八年受金融風暴的影響，全年訪港旅客仍錄得 4.7% 的增長，與入境旅遊相關的總開支亦較去年上升 5.7%。零售業銷貨額的升幅更為顯注達 10.6%。這與零售業界對品質和服務的追求和努力分不開。

二〇〇九年我們有很好的開始，受中國內地旅客來港度歲所帶動，二〇〇九年一月份訪港旅客，較去年同期上升 11.0%。內地亦已宣布在四月一日開始為深

圳戶籍居民中符合一定條件的人士，辦理一年內多次赴港的簽注，而在五月一日開始為常住深圳的非廣東籍居民在深圳辦理赴香港「個人遊」簽注。這兩項「個人遊」措施均會進一步便利更多內地居民來港消閒購物，刺激旅遊意欲和消費。內地旅客將繼續穩佔香港的最大客源市場。

此外，旅遊發展局會繼續致力開拓新的旅遊產品以及把握新的旅遊時段推出活動，包括十月與著名釀酒區合作，推出香港美酒美食巡禮。今年十二月香港將首次主辦東亞運動會，參賽地區代表團及運動員人數將超過四千人，為歷屆之冠。這些盛事都可推動旅遊業，並為零售業帶來商機，應對當前嚴峻的經濟環境。

二〇〇九將會是充滿挑戰的一年，但我深信「有危必有機」的傳統智慧。我希望零售業界能秉承以客為尊的服務精神，視每一位旅客為宣傳香港的難得機會，確保來港旅客可安心消費，盡情購物，並且一來再來。

我也希望，零售業繼續保持良好的企業責任文化，善待員工和推廣殷實的經營手法，以吸引優秀人才長期留任，並為消費者尤其是旅客提供一流的服務，這不單令企業生意興隆，更有助維持香港在全球旅客心目中的優質地位。

我感謝香港零售管理協會，各位主講嘉賓及業界朋友積極參與好客文化的活動，為鞏固香港作為旅客心目中「購物天堂」的地位出一分力。旅遊事務署會與業界繼續合作推行活動，鼓勵優質旅遊服務。多謝各位。

完

2009年3月11日（星期三）
香港時間11時10分