

推好客運動不是「炒冷飯」

夏言冰

港事講場

香港正力推好客運動。特區政府近日與業界攜手，啟動大型宣傳活動，全方位推廣「多做一步，好客之道」，鼓勵市民大眾一同弘揚和展現熱情好客的精神，讓旅客感受到港人的熱情，旨在向遊客傳遞一個信息，就是「香港歡迎您」。

特區政府此時花費精力推動好客運動，非是無因。20多年前本港一句宣傳語「今時今日咁嘅服務態度唔夠嘍」，相信市民至今記憶深刻，當時的原意是希望令到香港服務態度能更加理想，但是20多年過去了，究竟取得什麼樣的進展，大家有目共睹，說原地踏步並不為過。

直至今日，本港一些服務業人員態度欠佳，待客粗聲粗氣、黑面，甚至出言不遜的消息，時常見諸於媒體及社交平台。遊客在港的不愉快經歷，不僅影響體驗，其在網絡上分享遭不禮貌對待的感受，更對香港造成許多負面影響，影響其他遊客來港意欲。當局正絞盡腦汁提振旅遊業以至整體經濟發展，惟禮貌問題不解決，服務品質不提升，所有努力只會事倍功半，推行好客運動不是「炒冷飯」，而是有現實需要。

坊間有聲音為香港服務態度不足辯解，例如指前線人員服務態度欠佳是因人手不足，工時偏長工作量大，很難長期保持微笑；又如現時香港全民就業，僱員不怕沒工開，自然可以「愛理不理」。更有人視不合理為當然，稱服務人員板着臉，並不是針對遊客，對本地人也是一視同仁，這是長期的社會現象，大家習慣就好云云。

提升服務質素從「心」出發

相關說法或許符合事實，但問題是，作為一個旅客，沒有人不希望出行能夠玩得開心，感受到賓至如歸的，為什麼不選擇那些熱情接待遊客的旅遊地，反而要來香港「花錢買罪受」？中國旅遊研究院日前發表調查報告，指內地旅客首次將澳門評為最滿意旅遊目的地，香港排名則由去年第5位跌至今年第7位，已是一個提醒。事實上，本港備受爭議的服務態度連市民都「頂唔順」，近年的北上消費熱潮，除了內地提供了越來越多「平靚正」的商品外，還有一個「服务好」的巨大優勢，正如有市民指出，「香港

服務態度或許不是很差，但是可能要去很貴的地方才有服務品質，如果像平時很簡單地吃一餐，服務當然沒有內地好。」

我們不能把一些服務人員的「黑口黑面」，輕描淡寫地說成是長期社會現象，「積非成是」將不禮貌行為合理化。時過境遷，香港旅遊業面臨來自周邊城市的激烈競爭，提升服務質素是一條必行之路，社會各界都應再次思考一下「服務態度夠不夠」，有沒有辦法去改善。文化體育及旅遊局局長楊潤雄表示，好客精神並非要執着有無鞠躬或做某些動作，最重要讓旅客感受到歡迎的精神和態度。其實，做好「好客之道」，最緊要是從「心」出發，送上一個微笑，奉上一句問候，就是親切和溫暖的服務態度，只要秉持「客自遠方來，不亦悅乎」的心態，相信人人都做得好。

好客之道應是全社會的共識，不單是特區政府的責任，所有市民也要出一分力。當遊客一進香港，見到的士司機、餐飲零售業職員，乃至街頭巷尾的每一位港人，個個都態度友善，待人禮貌，自能讓客人有賓至如歸的感覺，這是提升香港旅遊吸引力的不二法門。

近年，香港經濟先是受到新冠疫情的衝擊，後遇國際地緣政治衝突問題而導致復蘇力度減慢。為了盡快由治及興，特區政府一直想方設法，除了繼續推動金融、創科、旅遊業等優勢產業發展之外，亦嘗試跳出「舒適圈」，主動出訪中東國家，希望開拓更多高質合作機會。

無疑，隨着歐美國家在俄烏衝突中大傷元氣，加上高息浪潮持續，作為外向型經濟體的香港亦難免首當其衝。因此，如何發展其他新興市場的合作關係，是改善香港經濟狀況的有效思路之一。

事實上，隨着石油產量逐漸減少，中東各國都正磨拳擦掌尋找轉型的道路。以沙特阿拉伯為例，該國銳意打造成國際級旅遊勝地，近年除了開放入境限制之外，更加大灑金錢發展體育盛事，例如重金禮聘世界級球星C朗拿度、尼馬等人加入當地的足球隊；將世界一級方程式賽車移師至當地舉行等，以提升形象和吸引海外遊客到訪。同樣作為旅遊城市的香港，其實可以輸出相關產業的經驗和知識，參與當地酒店、餐飲、零售等行業的發展，甚至可以發揮兩文三語的優勢，開辦專門接待華人及亞洲各地旅客的業務，從當地旅遊業的機遇中分一杯羹。

民意建言

可惜的是，香港教育長期受到英國殖民管治的影響，不論在文化、語言、立場取向、國際視野等都嚴重偏向西方主流價值觀，因而對長期受到歐美傳媒肆意抹黑和醜化的阿拉伯國家普遍了解不多，或者沒有接觸的興趣。時至今日，即使中東已經成為國家「一帶一路」倡議中的重要合作夥伴，而當地的經濟力量正在逐步提升，但是香港的教育體制內依然未有重視阿拉伯文化。在文憑試當中，考生可以參加的外語公開試中，只包括法文、日文、西班牙文等，而主流語言中獨欠阿拉伯文。相比起有關中國、美國甚至日本的研究課程猶如雨後春筍，一眾大專院校亦未設任何有關中東或阿拉伯文化的本科課程，最接近的也只有由某私營學院提供的自資碩士課程，令學生難以深入認識有關文化。

黃遠康

吸引阿拉伯學生到港進修區內主要競爭對手新加坡與香港一樣，聚居在社會內的阿拉伯人人口數不算很多。可是，由於伊斯蘭教是當地的第二大宗教，加上新加坡曾經是大量阿拉伯商賈的聚集點，因此中東國家一直是新加坡的主要合作對象之一。而新加坡的策略，就是輸出技術和制度，例如開發水資源、教育等等，並吸納當地商界人士到新加坡進行投資及財富管理。而為了維持與中東各國的友好關係，新加坡政府除了經常走訪該區之外，亦在國內推動伊斯蘭友善政策，例如鼓勵餐廳提供無豬肉食物、放寬建立宗教場地限制等等。

推廣阿拉伯文化教育 把握「一帶一路」新機遇

當然，香港未必適合學習新加坡輸出技術和制度以加強與阿拉伯國家的聯繫，但是仍然可以考慮發揮自身的兩大優勢，一是強勁的專業服務，例如法律、金融、會計、保險等，為當地企業打進東亞市場提供支援；二是利用國際化的背景，吸引阿拉伯學生到港進修，成為他們未來留港工作或是進入內地發展的跳板。但是，不論香港是想「走進去」，或是想阿拉伯人「走進來」，學習當地的語言、文化、風俗、歷史是必不可少。

認識重視阿拉伯文化

因此，社會必須從教育開始，逐漸認識甚至重視阿拉伯文化。筆者建議，特區政府考慮透過輸入當地教育人才，並將阿拉伯文列為非必修的第三語文，鼓勵部分本地中、小學開辦有關課程，尤其對學習中文有困難的少數族裔修讀。此外，政府亦可以在資助本地院校開辦有關的研習課程之餘，同時鼓勵本地年輕人到內地或海外攻讀有關學科，加強相關方面的知識。而在社會的層面，政府亦要配合民間及宗教團體，做好宣傳教育的工作，消除受西方媒體影響而對阿拉伯文化所產生的負面印象，增加更多民間交流互動的機會。

「東升西降」是未來一百年的全球發展格局，阿拉伯作為「東升」的一員，全港各界必須把握機遇，為這個城市創造更多的財富。

時評

公務員事務局局長楊何蓓茵早前透露，正探討安排公務員到大灣區內地城市接受牙科服務的可行性。儘管「十畫未有一撇」，但已有公務員團體對此表示歡迎。當前香港正面臨牙醫人手短缺的問題，短期內難以解決，反觀大灣區內地城市資源相對充裕，牙科等醫療服務的「性價比」亦明顯優於香港，自然應是香港紓解牙醫荒的明智選擇。只要有相關當局盡快處理好病歷安排、質素保證、服務範圍等問題，公僕北上「睇牙」相信可以水到渠成。

早前，醫務衛生局向立法會衛生事務委員會提交最新「醫療人力推算」，估算本港在2025、2030和2035年將分別欠缺210、180和120名牙醫，差距需求比率約4.6%至8.7%，要等到2040年短缺問題才會逆轉，屆時會溢20名牙醫。根據這份文件，未來數年香港肯定不會有充裕的牙醫人手。有見及此，當局必須千方百計，盡快採取措施紓緩「牙醫荒」。

撇除私人市場不計，目前公營牙科服務的一大部分用作應付公務員福利。根據《公務員事務規例》，享有醫療及牙科福利的群體包括：月薪公務員及其家屬、領取退休金或年積金的居港退休公務員及其居港家屬、殉職公務員的居港家屬、在職期間或退休後身故公務員的居港家屬，等等。但由於牙醫不足，公務員「睇牙」往往大排長龍。有公務員團體負責人便指出，以往公務員洗牙服務約12至18個月一次，但現時要40個月才收到下一次洗牙通知；牙科治療服務更以月、年計算輪候時間。至於新入職的公務員，往往輪候三四年還未獲安排做首次牙科檢查。可以想見，假如我們的眼界超越香港，將視野擴展至整個大灣區，讓本地公務員及其家屬北上「睇牙」，這必將有效紓緩牙醫人手短缺和輪候時間太長的問題，騰出更多服務名額給有需要的市民。

一提起北上求醫，總有一些人覺得內地醫療服務不可靠，其實，此乃過時的觀點。近年，內地包括醫學在內的各領域均取得巨大發展成就，慢慢建立起口碑，有內地大型連鎖口腔醫療機構甚至來港「賣廣告」，招徠顧客。事實上，去年初香港和內地恢復正常通關以來，就有不少難忍公立醫院輪候時間過長的市民，選擇北上「睇牙」或尋求其他醫療服務。市民「用腳投票」，某程度上印證大灣區的醫療水平一日千里，香港公務員沒有理由落後於形勢。當然，如果還有公務員擔心醫療質素問題，港府大可先爭取與深圳的三甲醫院、港大深圳醫院的牙醫部門合作，購買它們的牙科服務。如果運作暢順，將來可再擴展至更多醫院。

長遠來說，對於本地牙科服務供不應求的問題，香港可以通過培養更多本地牙醫、調整公務員福利等方式去解決。另一方面，我們也要明白香港作為大灣區其中一個中心城市，凡事「單打獨鬥」是不理想的，理應借力大灣區，在不過度佔用內地資源的前提下，幫助解決香港的難題。已經實行多年、讓本港長者北上養老的「廣東院舍照顧服務計劃」，就是一個成功範例。至於公務員北上接受牙科服務，相信也不會有太大障礙。

香港商報評論員 林松年

借力大灣區 紓解牙醫荒

侮辱國歌惡行法理情皆不容

林文漢

有一說一

世界盃亞洲區外圍賽，中國香港主場迎戰伊朗的賽事前在大球場舉行，有人涉嫌作出侮辱國歌的行為，在播放國歌期間，全程背向球場和沒有站立，警方隨後拘捕3人。幾年前曾有大批球迷集體侮辱國歌，今次再發生同類事件，實屬不幸。但各界無須反應過敏，畢竟今次涉事者只有區區3人，他們完全不能代表社會的主流價值觀。「愛國愛港」一直是香港市民的光榮傳統，但社會上難免有一些目無法規的「奇葩」，總喜歡招搖。過往曾有一小撮人利用不同場合，藉機宣示某種政治立場。例如2015年和2017年有球迷在體育賽事舉行期間「噓國歌」，甚至舉起印有「Hong Kong Is Not China」的標語；也有人在2019年「黑暴」期間故意損毀國徽，視國家尊嚴如無物。這些惡行均引起廣大香港市民和內地民衆的極大憤慨。必須注意的是，上述事件發生的背景，正是民粹主義高度氾濫、「港獨」思潮最猖獗的時候。那時，「愛國者治港」原則尚未牢確立，許多光怪陸離的事經常發生。

侮辱國家象徵和標誌的劣行頻頻發生，自然需要果斷整治。在特區政府積極推動和廣大市民全力支持下，2020年6月《國歌條例》正式生效，任何人公開及故意以歪曲或貶損的方式奏唱國歌，即屬犯罪，一經定罪，可處第5級罰款及監禁3年。當然，實施《國歌條例》只是撥亂反正的一部分，更重要的是《香港國安法》、新選舉制度、《維護國家安全條例》亦陸續實施，讓「愛國者治港」原則全面貫徹落實。自此，絕大多數「反中亂港」分子失去表演的「舞台」，少數頑固派已不成氣候。

大家可以看到，在這場中國香港迎戰伊朗的賽事中，絕大多數球迷都站立奏唱國歌，證明侮辱國家象徵的劣行已失去市場，那被捕的3人絕對代表了大球場內絕大多數球迷的意見，更不用說代表香港的主流民意。所以，對於這一次涉嫌侮辱國歌的行為，依法處理即可，社會輿論不必放大解讀。當然，這不是說我們不再再宣揚「愛國愛港」的正確價值觀。展望未來，當局要繼續宣傳推廣，讓更多市民學會尊重國家的象徵，學校也要加強國情教育，培育更多認同國家的新一代。只要這樣，侮辱國歌的行為必會徹底絕迹。

歡迎加入《香港商報》讀者俱樂部

(1) 用手機掃描二維碼或通過手機各大應用市場直接搜索「香港商報」APP, 下載安裝。進入主界面，點擊「訂閱」，繳費後可閱讀《香港商報》電子完整版。



APP下載

(2) 用手機瀏覽器掃描二維碼，或在瀏覽器地址欄輸入網址 <http://api.szsgby.com/mbc>



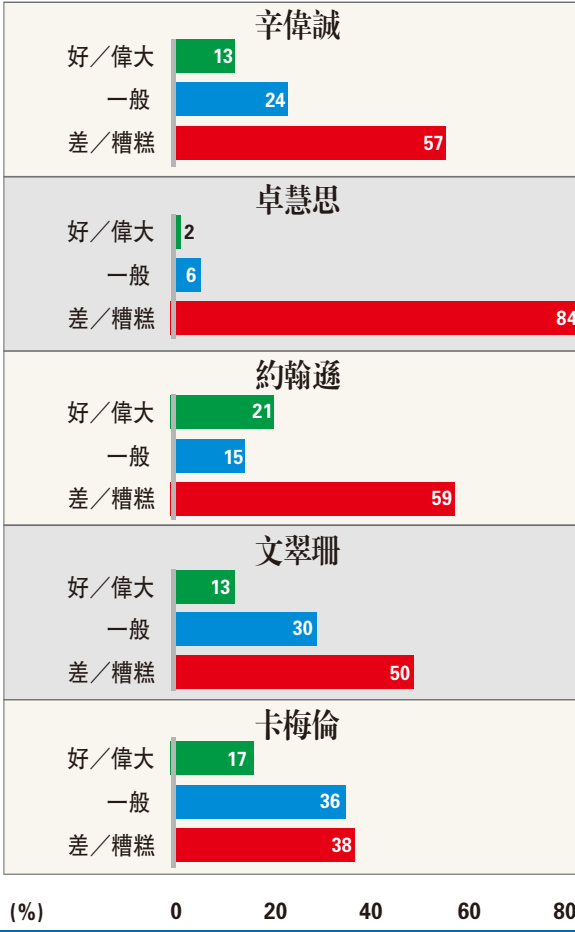
讀者俱樂部

閱讀 電子完整版 《香港商報》

香港商報官方發布

商報圖說 保守黨首相 一蟹不如一蟹

你怎樣評價，過去保守黨執政期間的5位首相？



英國下月舉行大選，執政保守黨勢將大敗。自2010年上台至今，保守黨已出現過5位首相，惟民調顯示「一蟹不如一蟹」，難怪換來換去都討不回民心。

YouGov於5月底訪問了逾2000名英國人，調查怎樣評價相關首相。對於因輸掉公投豪賭而呈辭的任卡梅倫，38%稱之不好的 (poor) 或糟糕的 (terrible)。至於繼任後因脫歐問題而下台的文翠珊，50%負面評之。到了第三任因諸多醜聞而遭逼宮的約翰遜，真評佔了59%。因「迷你預算案」而觸發金融危機、在任僅49日的史上最「短命」首相卓慧思，非議比率更達84%。

現任首相辛偉誠的負評率為57%，縱不算特別惡劣，但正負率即形容他為好的 (good) 或偉大的 (great) 只得13%，5位首相之中僅僅勝過卓慧思。辛偉誠不似前任般需要提前掛印，惟仍不足令保守黨力挽狂瀾，料難保住下屆首相寶座。



重慶建設汽車系統股份有限公司 股票可能終止上市的公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告

重慶建設汽車系統股份有限公司 股票交易異常波動公告