

2001年2月28日

立法會議員周梁淑怡於2月28日就「人力資源政策」議案發言

主席女士：

人力資源往往講究質素，課題似乎既抽象，又廣泛，但又偏偏最重要，因為質素會影響整體的經濟發展，而且對教育和培訓有特別要求，究竟應從何做起，當然是一個大課題。各行各業有各自需要，製衣工人可能要知道新款衣車的功能；資訊科技人員要學習最新的電腦程式，而服務業從業員要效率高，又要禮貌好，明白顧客需求，招呼要周到，才算是好的服務員。

放眼香港整體經濟，在服務業之中，零售業及旅遊業佔一個重要地位，所以香港成為世界知名旅遊點。據知，每名旅客大約花一半使費購物，單計去年就有大約1300萬旅客訪港，而去年訪港旅客透過購物為我們帶來的收益，高達300億元，經濟效益不言而喻。因此，提升零售業及旅遊業服務質素，以應付日後發展的重要性和需要，是無可置疑的。

世界貿易組織的預測數字顯示，未來20年，全球將會有16億人外出旅遊，其中有1.3億人前往中國，單計香港便有5700萬人到訪。所以香港要從旅遊業及其他有關行業的市場中多分一杯羹，取決於服務業從業員的質素和態度。

因此，培訓服務業成員是必需的。世界旅遊議會（World Travel & Tourism Council）亦指香港旅遊業未來10年會製造二萬多個職位，加上香港迪士尼樂園將吸引部分本地服務業精英投效，服務業的人力市場將出現大量空缺。在填補空缺之餘，最重要是要照顧質素，否則，便會影響整體行業的水平。

大家可能會記得，早年香港旅遊協會（"旅協"）有一個廣告口號，"笑一笑，世界更美妙"。這不單止給旅客好印象，同時惠及本地市民。相信

絕少數人希望看到一名"口黑面黑"的售貨員或導遊的。

服務其實同時包含多方面，"笑一笑"不過是其中的元素。我們不單止其是香港的成本結構比就近地區高，我們不容易以低價爭取市場，所以一定要提高服務水平，維持競爭力，否則，不單止旅客流失，甚至會打擊本地的消費意欲。有見及此，這兩年間，旅協也推出了"好客之道"的主題，我很多謝在座議員的協助。

零售業從業員可以選擇的進修課程頗為缺乏。僱員再培訓局雖然設有課程，但大部分是全日課程，又沒有開課日期；而職業訓練局提供的課程，也不多，在職人士可能因時間問題而難以修讀。旅遊服務業從業員也面對同樣情形，單說本地導遊，他們即使想進修較專門的課程也不容易，因為有關旅遊進修課程實在乏善足陳。雖然僱員再培訓局及職業訓練局有相關課程，但未見得能配合現職人士，所以政府實在要多做工夫。

據知，政府正考慮一套計劃，向多個行業提供進修課程，提升從業員的技能，當中包括零售業。完成課程會有認可證書，但現時仍未決定由政府抑或其他機構開辦，所以我希望政府能儘快有一套計劃"出爐"。事實上，類似課程能令在職人士有機會自我提升，所以實在有迫切性。在未來數年間，除了迪士尼樂園外，很多其他旅遊項目會逐一加入，加上東南亞和附近地區的服務業發展非常迅速，我們如果不能維持服務質素，便會不進則退。

主席女士，我想在此說一說關於導遊的訓練。大家都知，香港的導遊經常被人批評只懂帶遊客購物，其他工作則很少做到，這其實有點不盡為數。有些本港旅遊業將法例，希望能提升服務的水平。我們將在轉型後，經營的規模應能令旅遊業升值的。

