



港人對待前線員工的態度評分僅5.8分。香港文匯報記者何寶儀攝

港人對服務業「面常黑」

調查揭對待前線態度差 有心人開平台鼓勵「讚多過彈」

香港文匯報訊(記者 何寶儀)港人工時長、工作壓力沉重,且經常投訴,甚至有人稱香港為「投訴之都」。有企業就港人對服務業的前線員工態度作調查。結果發現,港人對待服務業員工的態度平均僅獲5.8分(滿分為10分),反映消費者與服務業員工的關係欠佳。

「讚賞平台「我讚!」在上月下旬成功訪問逾650名港人,當中大部分年齡介乎18歲至55歲。調查發現,受訪者認為現時本地前線員工的服務態度平均得分为6.5分,而港人對待前線員工的態度評分更低,僅獲5.8分,情況令人關注。由零售業轉職的士司機一年多的Daisy表示,部分客戶態度暴躁,服務業員工容易成為發洩對象,「做好100單也不會有客人讚。」她坦言,轉職的士司機後少不免遇上「上車便質疑她「兜路」的人,「上車就

當你是「的士狗」,很多司機也富有經驗,知道那條路在什麼時段會塞車,不會為多收幾元車資而「兜路」。她希望港人多點體諒及尊重。
逾七成人想讚「講不出聲」
香港投訴風氣盛行,不過不少人亦有心表揚態度良好的員工。調查指有76%受訪者曾經想讚揚服務優秀的前線員工,但最後亦沒有宣之於口。問及沒有表達讚賞的原因,主要因找不到讚賞的途徑(31.8%),忘記事

件(22.6%),害羞(19.6%),害怕被誤會有什麼企圖(10.2%),以及不懂如何讚賞別人(5.4%)。
「我讚!」創辦人陳偉業表示,港人感到前線人員的待客態度有提升的空間,但同時消費者也應易地而處,反思個人對待前線員工的態度。
銀髮族「教路」如何讚人
「我讚!」推出首條由真人接聽的讚賞熱線,聘請銀髮族接聽,讓港人更方便地表達

讚賞之意。陳偉業解釋,熱線運作時間為上午9時至晚上6時半,初時先開通3條熱線,目標為6條線。
他說,長者員工人生經驗豐富,且善於聆聽,希望通過即時及互動的渠道,讓不習慣或不知如何表達讚賞的人踏出第一步。
他表示,熱線收集窩心經歷後,將會在「我讚!」的網上平台發佈。他說,會以信件通知被讚員工及機構外,義工隊亦會親身到店舖送上嘉許狀給被讚員工,為前線服務人員打氣,至今網上平台已累積4,700篇讚賞故事。

大橋人工島「崩角」? 或屬觀感錯覺

香港文匯報訊(記者 文森)昨日有報道指出,網上有航拍圖片顯示,港珠澳大橋東人工島最外圍的防波堤疑似出現「崩角」,並引述有工程人員指此情況並不尋常,有機會影響大橋海底隧道結構。香港路政署指有關人工島屬於主橋工程,由港珠澳大橋管理局處理。
有報道引述大橋管理局發言人回應,指相片可能是觀感和視覺上的錯覺,與原先設計圖不一致則是由於設計圖只屬理想效果。
事件緣自有網民在網上上載一幅港珠澳大橋東人工島的航拍照片,照片中東人工島四周設置了一排排防波堤,惟最外圍疑似出現「崩角」,多個石屎墩高度明顯與其他不同,而前方有一堆零散黑點,未知是否石屎墩。照片於網絡流傳,有網民質疑是否屬「豆腐渣」工程,憂慮隧道會入水,也有網民分析是否海浪沖刷所致。
有報道引述土木及結構工程師認為,此情況不尋常,指正常情況下防波堤只會出現輕微移動,懷疑有可能因上址的海浪比設計時預期為大,甚至是人工島出現沉降所導致。而若屬人工島沉降,擔心會影響大橋海底隧道結構,可能出現滲水或其他風險,促有關方面正視及盡快搶修。



針對「崩角」(圖左)情況,報道引述大橋管理局發言人回應,指相片可能是觀感和視覺上的錯覺。網上圖片

路政署回覆香港文匯報查詢表示,港珠澳大橋東西兩人工島,屬於主橋工程一部分,應向港珠澳大橋管理局查詢。香港文匯報已電郵予大橋管理局,暫時未有回應。
有本港傳媒引述大橋管理局發言人回應指出,已注意到香港傳媒的報道,亦收到香港路政

署轉介的查詢,正在核實,但認為相片可能是觀感和視覺上的錯覺。至於與原先設計效果圖不一致,則因設計圖只屬理想效果。
港珠澳大橋共有4個人工島,包括香港口岸人工島、珠澳口岸人工島及海底隧道東、西出入口人工島。

官員有Say

黃灝玄：五方面促金融科技

立法會財經事務委員會昨日討論香港金融科技發展。財經事務及庫務局常任秘書長黃灝玄表示,不少全球知名的創新科技實驗室和加速器計劃紛紛落戶香港,於2014年至2017年間,投資以香港為基地金融科技公司的累計款額已達9.4億美元。
黃灝玄昨日在會議上指出,政府從五方面推動金融科技發展,包括推廣、支援措施、規管、資金及人才。
數碼港金融科技社群已由過往180間公司增至250間公司,是全港最大相關社群,香港金融機構亦以金融科技提升客戶體驗。
他又指,投資推廣署已設立金融科技專責小組,協助世界各地的金融科技公司、初創企業落戶香港,而各監管機構亦

推出沙盒,並加強與業界交流。
香港金融管理局金融科技促進辦公室金融科技總監周文正也在會上指出,金管局於去年9月推出7項智慧銀行措施,當中快速支付系統將於本年9月推出,正進行系統測試。
他提到,截至本年2月底,金融科技監管沙盒已有29項科技產品使用,當中19項已推出。另外虛擬銀行於上月完成諮詢,準備於下月推出。
他又說,看不到引入虛擬銀行與傳統銀行有衝突,亦不代表銀行分行或自動櫃員機會因此而減少,發展金融科技過程最重要是令市民得益。而根據外國經驗,虛擬銀行會推進普及金融,令中小企得到更好服務。
黃灝玄表示,香港發展金融科技,期望協助金融業減輕服務成本,增加用家體驗,但現時未有目標發展無現金經濟。
■香港文匯報記者 文森

雲南旅港同鄉會第十一屆董事會就職暨戊戌年春茗晚宴盛大舉行



嘉賓大合照

近日,雲南旅港同鄉會第十一屆董事會就職典禮暨2018戊戌年春茗聯歡晚宴於灣仔會展中心盛大舉行。雲南旅港同鄉會永久會長浦江陪同主禮嘉賓雲南省委常委、統戰部部長楊寧,雲南省委統戰部副部長蔡勇,中聯辦社聯部副部長陳小兵、港島工作部副部長范克勝,雲南省政府港澳辦副主任王偉,雲南省商務廳副廳長孫燕,致公黨雲南省委主委、雲南省僑聯主席李嶸等共同出席此次活動。社會各界友好、家鄉領導、會員鄉親歡聚一堂,場面溫馨熱鬧。

浦江：始終高舉愛國愛港愛鄉旗幟

浦江首先向雲南駐港商務代表處表示感謝,連續幾年出資出力協辦同鄉會春茗,令晚宴更加圓滿成功。同時感謝雲南省人民政府駐深圳辦事處、雲南省政協港澳委員聯誼會會員、同鄉會董事會同仁,以及各友好社團捐贈獎品獎金為晚宴增添光彩。他表示在過去的一年裡,雲南旅港同鄉會始終高舉愛國愛港愛鄉旗幟,擁護特區政府依法施政,為香港的繁榮穩定貢獻力量,團結在港雲南鄉親,凝聚愛國愛港年輕力量,勇於開拓,銳意進取,不忘初心,砥礪前行。
他期待新一屆的董事會成員,繼續圍繞「鄉情、交流、發展」的宗旨,在已奠定的基礎上,開拓及完善各項工作,為同鄉會進一步發展獻計獻策。希望在未來同鄉會能充分發揮作為滇港兩地之間橋樑紐帶的作用,推動會務拓展創新,在原有成績的基礎上更上一層樓。深入學習和掌握十九大精神,積極配合國家「一帶一路」發展戰略,抓緊機遇,融入國家發展大局,共享發展榮光。

楊寧：冀未來加強滇港合作

楊寧在致辭中表示,雲南旅港同鄉會成立34年以來,歷任會長特別是浦江會長秉承聯絡鄉情、增進友情、造福桑梓的建會宗旨,弘揚愛國、愛港、愛家鄉的精神,堅定不移地貫徹「一國兩制」、「港人治

港」基本方針,全力支持香港特區政府依法施政,致力於牽線搭橋、慈善籌款,相互助力,促進香港、雲南和內地的交流合作。廣泛團結在港雲南鄉親積極舉辦、參加愛國愛港社會活動,組織旅港青年才俊,與香港、雲南及其他青年社團廣泛交流,與特區政府及雲南各界合作,在香港搭建了一個傳播雲南形象、講好雲南故事的平台。30多年來,同鄉會的發展傾注了旅港同鄉的心血和汗水,體現了鄉親的愛國愛港、心系家鄉的赤子情懷。
她表示,香港和雲南都有推動發展的最好機會,希望雲南旅港同鄉會秉承立會宗旨,團結凝聚旅港同鄉,發揮精英薈萃、聯繫廣泛的優勢,不斷增強號召力和影響力,為維護香港長期繁榮穩定發揮積極作用。希望雲南旅港同鄉會充分發揮橋樑紐帶作用,深入推進、參與滇港兩地經貿、文化、教育、科技、旅遊等領域的交流與合作,為共同創造香港和雲南的美好未來盡心出力。
當晚,楊寧向同鄉會董事會頒發新任聘書。浦江向捐贈同鄉會基金的單位和個人表示衷心感謝,並頒發感謝狀。為表達對浦江會長一直以來對於同鄉會所做貢獻的謝意,活動現場向浦江致送了紀念牌。為鼓勵和表彰義工團隊一直以來的無私奉獻,現場向義工代表頒發了義工獎。活動現場,雲南旅港同鄉會與雲南省代表團互相致送了紀念品。該會還特邀中央民族歌舞團助興演出《弦歌逐夢》,表演精彩,贏得全場掌聲。



永久會長浦江致辭

雲南省統戰部部長楊寧致辭



中聯辦社聯部副部長陳小兵(右)致送紀念牌給浦江會長(左)



雲南省委統戰部副部長蔡勇(右)頒獎給同鄉會會員,與民同樂。



致送紀念品,雲南省政府港澳辦副主任王偉(右)、同鄉會副會長伍達天(左)。



致送紀念品,雲南省商務廳副廳長孫燕(右)、同鄉會副會長張有滄(左)。



中央民族歌舞團助興演出《弦歌逐夢》,表演精彩,贏得全場掌聲。