

# 員工受重視 港人開心了

## 微笑指數首脫「包尾三甲」 零售業復甦員工笑容增

香港文匯報訊(記者 殷翔)香港人終於比以前開心了一點。香港神秘顧客服務協會昨日發佈全球「微笑指數」及「微笑企業頒獎典禮」,商務及經濟發展局副局長陳百里任主禮嘉賓。調查顯示,香港在全球50個國家及地區中微笑指數排名首次突破「包尾三名」,跳升至倒數第五名,微笑指數66分,較去年上升1分,英國成為全球微笑指數最高的國家。協會主席黃兆良認為,過去一年香港零售業人手短缺、工時長等問題並沒改善,但工資有輕微調升,僱主逐漸加強對員工的重視,加上零售業繼續復甦,相信是員工笑容增多的原因。

神秘顧客服務協會去年在全球50個國家及地區共做了100萬次評核,香港神秘顧客服務協會去年共派出逾2,000名神秘顧客,對全港逾30個行業進行逾3萬次探訪和評分。澳門微笑指數僅59分,排名倒數第3名,僅領先摩洛哥(42分)和巴基斯坦(19分)。

### 不愛打招呼僅勝澳門摩洛哥

協會指香港人不愛打招呼,全球招呼語指數67分,排倒數第三名,僅領先澳門(56分)和摩洛哥(48分)。但提供附加服務推廣方面,香港於29個有效取樣國家及地區中排行16,得分為50分,澳門13分排行23。

香港各行各業中,電訊業微笑得分最高(79分),運輸及交通服務得分最低(23分)。

在打招呼方面,鐘錶珠寶最高(89分),運輸及交通再次包尾(25分),推廣附加服務方面,美容業最高(88分),日式飲食和茶餐廳最低(19分)。

國際微笑指數方面,北美洲最高(93分),其次為歐洲(89分),亞洲墊底(43分)。全球微笑指數排名最高的為英國(94分),其次是希臘、波多黎各與俄羅斯(93分)。

最愛打招呼的是捷克(95分),匈牙利和斯洛伐克並列第二(94分)。

### UA獲微笑企業5年大獎

協會並為香港數百間微笑企業和個人頒發11項大獎,其中UA(娛樂)院線獲微笑企業5年大獎。UA(娛樂)院線董事總經理黃嗣輝表示,戲院是為市民製造回憶的地方,因此要為市民提供最好的設備與最好的服務。

他指UA從上到下都重視微笑服務的重要性,管理層也要輪流到最前線為市民提供優質服務,「公司內部也定期組織康樂活動,員工快樂,工作時才能保持微笑。很多謝全體同事的努力,讓UA得到市民的認同。」

奪得微笑企業和微笑僱主兩項大獎的藝茶薈創辦人梁藝桐表示,學習茶藝正是消除壓力、保持愉快心境的有效方式。

她說:「茶藝是傳承中國禮儀和平和心境的傳統文化,我們當然要為顧客提供微笑優質服務,讓來藝茶薈品茶的各界人士,都能感染到愉快和微笑,將溫暖帶回給家人和同事。」



香港在全球50個國家及地區中微笑指數排名首次突破「包尾三名」,跳升至倒數第五名,微笑指數66分,圖為頒獎典禮現場。香港文匯報記者彭子文攝



▲梁藝桐指,學習茶藝有效消除壓力。

▲黃嗣輝指,員工快樂工作才能保持微笑。



▲黃兆良指,加強對員工的重視令員工笑容增多。香港文匯報記者彭子文攝

### 上榜行業三甲

2017/18香港各行業微笑前三位

電訊業:79分

銀行:75分

美容產品:74分

2017/18招呼語香港行業前三位

鐘錶珠寶:89分

油站:88分

飲食業(日式):86分

2017/18香港各行業附加推廣前三位

美容業:88分

地產代理服務業:78分

保健食品:70分

資料來源:香港神秘顧客協會  
製表:香港文匯報記者 殷翔

## 改罰則認購比例實名制遏「炒黃牛」

香港文匯報訊(記者 何寶儀)香港「炒黃牛」早已存在多時,行政長官林鄭月娥表明康文署將檢討《公眾娛樂場所條例》是否適用於政府場地,令炒賣門票活動成為刑事行為。「實政圓桌」立法會議員田北辰昨日指出,「炒黃牛」主要有「三座大山」需解決,可從加強罰則、調整內部認購比例及推行實名制解決。

田北辰昨日在一個電台節目上表示,可透過多個方法解決「黃牛飛」問題,包括加強罰則,令康文署管理的場地均受《公眾娛樂場所條例》的規管並提高罰款,由現時的2,000元增至數萬元,因「黃牛黨」獲利亦不止2,000元,相信提高罰則「沒有人會反對」,能收阻嚇之效。

### 田二少:讓公眾在市面購更多票

田北辰並認為,康文署轄下的紅館及伊館發售的內部認購門票比例高達80%,建議可適當調整內部認購比例。

他解釋,一般私人經營及其他政府經營的場地的內部認購比例僅一半,紅館及伊館應降低比例,讓公眾在市面上購得更多門票。

對於有意見指降低內部認購的比例,或會令表演減少贊助,拉高門票售價,田北辰認同此舉或令日後部分門票售價上升,但相信仍有市場。

他認為,較後排位置的門票應不會受影響。

他同時建議實行實名制購買門票,減少炒賣的情況,惟實行時應設有彈性,並舉例指如市民購入多張門票,當中有小部分可允許轉讓,「也可在進場時不必逐名人士核對,可改為以抽查的形式進行,避免擾民。」

出席同一節目的香港浸會大學經濟系副教授巫伯雄表示,「炒黃牛飛」利用市場的供求失衡的情形謀利,對表演項目沒有貢獻卻能從中獲利。

他贊同推行實名制是可行的做法,但需提供彈性的轉讓,包括當表演需求大,所需的轉名費用亦可相對提高,費用可直接由主辦單位收取。

民政事務局長劉江華早前指出,當局正諮詢律政司及執法部門意見,研究修例規管康文署場地門票銷售的可行性。

他並提及,推行實名制各有利弊,康文署會在下月樂團演出時先試行以實名制售票,並總結經驗,再研究會否推行。

## 太陽馬戲KOOZA殺到 主帳篷昨升頂



▲太陽馬戲將於本月19日在中環海濱開幕,大會昨進行主帳篷升頂儀式,為搭建馬戲團營地作好準備。香港文匯報記者劉國權攝

香港文匯報訊(記者 尹妮)太陽馬戲KOOZA巡迴香港站將於本月19日假中環海濱舉行首日表演,大會於昨日舉行主帳篷升頂儀式,由60名技術人員組成的團隊在地面豎立起逾百枝金屬柱,為搭建馬戲團營地作好準備。

大會發言人表示,標誌性黃藍色的主帳篷約高56呎、直徑164呎,由四支82米長鋼柱支撐,以逾550支樁柱固定在4,500平方米的柏油地面上,可容納多達2,436人。連同帳篷

和拖車在內,整個馬戲團營地佔地4.2英畝,馬戲團營地設有用作入口、招待及排練的帳篷,還有工作室及廚房。發言人指出,是次巡迴公演需動用逾80架拖車及貨櫃來運送所有營地設施。

KOOZA在2007年起於蒙特利爾舉行全球巡迴,至今已逾700萬名觀眾觀看。KOOZA之名是取自梵語「Kooza」,意指「箱子」、「大木箱」或「珍寶」,而該「寶

箱」內有來自19個不同國家合共50名雜技演員、樂師、歌手和演員的高超技藝與滑稽動作,配合現場爵士樂、放克樂及寶萊塢節奏互相交融的配樂。

香港站由本月19日起至6月3日在中環海濱舉行,門票由488元至1,888元不等,市民可於入口帳篷前的售票處親身購票,售票時間為開演前兩小時直至當天最後一場演出中場休息時間結束前。

### 經民聯稱撤對沖方案損中小微企

香港文匯報訊(記者 文森)特區政府上月就取消強積金「對沖」提出初步方案,經民聯昨日表示,與工商界及中小微企代表多次磋商後,認為有關方案有違政府、勞、資三方共同承擔的大原則,亦會對中小微企的長遠財務構成沉重壓力,嚴重損害香港的營商環境。經民聯期望政府在廣泛諮詢後才作出決定。

就政府提出將「補貼」金額由79億元加碼

至172億元,經民聯強調該筆款項並非「補貼」,而是政府對勞工保障的應有承擔,且有關金額只是估計,並無提供詳細數據解釋,加上整個方案設計非常複雜,令僱主和僱員都無法清楚方案是否可行。

經民聯並指,「補貼」期由10年延長至12年,除了首三年遣散費及長服金「補貼」比例一半不變外,政府繼續維持每年遞減的做法,是完全漠視工商界要求政府作出長遠應

有承擔的訴求,亦變相鼓勵及早解僱員工,有違勞資和諧的精神。

對於政府提出設立兩層「補貼」,經民聯認為第二層承擔的比率與第一層相同,變相要求有關中小微企在專項儲蓄以外作出多一重財政承擔,對他們並不公平。

經民聯重申,增加供款的前提是符合勞、資和政府三方共同承擔的原則,但在新方案下,長服金及遣散費的領取金額上限及計算比例並無改變,較上屆政府提出的方案倒退,難以接受。

### 《市區重建局條例》(第563章) 發展局局長授權進行 市區重建局崇慶里/桂香街發展項目

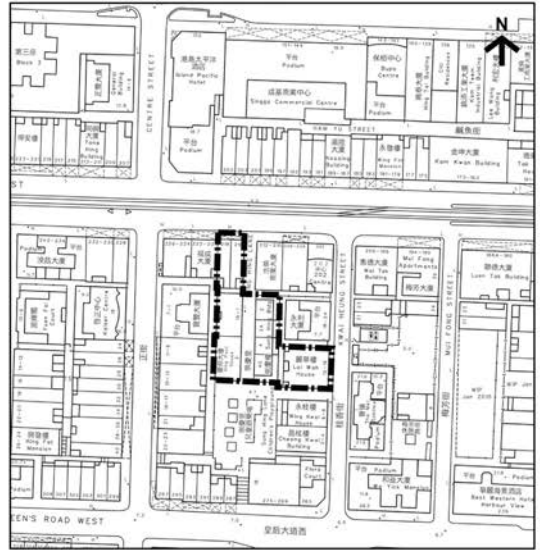
發展局局長(局長)現根據《市區重建局條例》(條例)第24(4)(a)條的規定,在考慮C&W-005西營盤崇慶里/桂香街發展項目(該項目)及有關沒有撤回的反對書後,並因應該等反對書,於2018年3月13日決定在不對該項目作出任何修訂的情況下授權市區重建局(市建局)着手進行該項目。

該項目乃根據條例第26條的規定,以發展項目形式進行。該項目開展實施的日期已根據條例第23條公布,並於2017年7月28日首次刊登於第5275號公告內。有關該項目的資料亦由2017年7月28日至2017年9月28日兩個月內供公眾查閱。

市建局根據條例第24(3)條,於2017年12月22日(即公布期屆滿後的三個月內)將有關發展項目、因實施該發展項目而相當可能會帶來的影響作出的評估、沒有撤回的反對書及市建局對該等反對書所作的評議呈交局長作出考慮。

該項目,北面毗連德輔道西,東面毗連一段崇慶里及桂香街,南面毗連崇慶里兒童遊樂場,及西面毗連一條後巷(位於正街1至15號東面)。地盤總面積約1120平方米。該項目界線內的建築物於1959至1978年間落成。建議中的發展將會包括住宅及零售用途。劃定該項目土地界線的圖則如附圖。根據條例第24(9)條,如任何人要求市建局提供關於該項發展項目的資料,市建局須向該人提供該等資料。

根據條例第28條,對該項目提出反對的人如因局長根據條例第24(4)(a)條作出的決定而感到受屈,可於該決定公布後30天內(即在2018年4月23日或之前),向上訴委員會秘書提交上訴通知書(副本須送交局長)提出上訴。



市區重建局崇慶里/桂香街發展項目

2018年3月23日

市區重建局

今日香港天氣預測 2018年4月13日 星期五 大致晴天-日間炎熱 氣溫:24°C-30°C 濕度:60%-90% 漲潮:08:30(1.6m) 18:30(1.9m) 退潮:01:31(0.7m) 12:44(1.3m) 日出:06:06 日落:18:42 未來四日天氣預告 14/4(星期六) 氣溫:24°C-30°C 濕度:65%-95% 15/4(星期日) 氣溫:21°C-25°C 濕度:70%-95% 16/4(星期一) 氣溫:20°C-23°C 濕度:70%-95% 17/4(星期二) 氣溫:18°C-22°C 濕度:75%-95%

空氣質素健康指數 一般監測站# 明日上午:低到中 明日下午:低到中 路邊監測站\* 明日上午:低到中 明日下午:低到中

中國各大城市天氣預測 北京 7°C 11°C 有雨 呼倫浩特 7°C 15°C 多雲 哈爾濱 -3°C 13°C 驟雨 廈門 22°C 31°C 多雲 城市最低最高預測 西安 8°C 12°C 有雨 長春 0°C 14°C 多雲 南寧 23°C 32°C 多雲 廣州 23°C 30°C 多雲 大連 8°C 16°C 有雨 合肥 16°C 20°C 雷暴 青島 10°C 13°C 密雲 重慶 16°C 23°C 有雨 鄭州 10°C 12°C 有雨 上海 15°C 20°C 有雨 成都 14°C 21°C 有雨 武漢 12°C 21°C 有雨 海口 24°C 36°C 多雲 銀川 8°C 14°C 密雲 天津 9°C 13°C 有雨 長沙 15°C 23°C 有雨 拉薩 4°C 17°C 驟雨 桂林 20°C 27°C 驟雨 濟南 8°C 18°C 有雨 太原 9°C 17°C 有雨 杭州 17°C 23°C 驟雨 南昌 21°C 25°C 有雨 烏魯木齊 0°C 17°C 天晴 瀋陽 1°C 14°C 有雨 台北 23°C 30°C 多雲 昆明 13°C 26°C 多雲 南京 15°C 19°C 驟雨 貴陽 17°C 28°C 密雲 蘭州 3°C 10°C 有雨 世界各大城市天氣預測 馬尼拉 27°C 35°C 毛毛雨 歐洲 倫敦 9°C 14°C 多雲 多倫多 -2°C 15°C 有雨 城市最低最高預測 悉尼 22°C 32°C 天晴 巴黎 7°C 16°C 天晴 馬德里 5°C 12°C 驟雨 芝加哥 9°C 15°C 天晴 亞洲-大洋洲 曼谷 28°C 36°C 多雲 莫斯科 1°C 11°C 天晴 洛杉磯 12°C 21°C 天晴 吉隆坡 23°C 34°C 雷暴 雅加達 26°C 33°C 薄霧 米蘭 8°C 16°C 有雨 溫哥華 6°C 10°C 驟雨 河內 23°C 27°C 毛毛雨 新加坡 24°C 34°C 雷暴 里斯本 9°C 15°C 有雨 溫哥華 6°C 10°C 驟雨 東京 11°C 20°C 天晴 新德里 21°C 35°C 天晴 阿姆斯特丹 9°C 20°C 密雲 華盛頓 7°C 23°C 多雲 首爾 7°C 18°C 多雲 墨爾本 13°C 25°C 天晴 法蘭克福 10°C 22°C 多雲 三藩市 9°C 14°C 天晴 檀香山 23°C 29°C 驟雨