

# 盡享頂級服務 港人身在福中

昨天提到，香港的國際金融中心地位十分穩固，而且獲國際認可，享負盛名。今天和大家探討香港非金融類別的服務業，其實質素之超卓，與金融業不相伯仲。事實上，我們認為香港的整體服務業水平高得讓港人習以為常，甚至忘記了這一切並非必然，香港應該好好珍惜守護。

香港的好處，在於她的多姿多采和永不停歇的活力。香港有超過14000間食肆，食肆數目是倫敦的1.8倍，而倫敦的人口比香港多一成，倫敦食肆數目為8000間。

法德意日京滬川粵，基本上任何地方的美酒佳肴，香港都找得到；由名貴的和牛刺身，到路邊小店的咖喱魚蛋，香港都一應俱全。很多餐館甚至全日營業，在香港不論加班工作後要祭五臟廟，還是工餘和三五知己小酌一番，都不乏選擇。

香港的本地生產總值(GDP)93%來自服務業，服務業密度高，代表的就是競爭激烈。香港有30萬間中小企業，飲食業中更有七成商戶為中小企。所以，哪怕是一個即食麵，只要煮得稍糊或未夠火候，下一次客人便會多走兩步光顧隔壁的餐館。正因為消費者有選擇，企業不但不會保持水平，而且會持續更新進步，才可生存。

這一切源自香港的步伐：我們習慣一秒都不能浪費，所以走進餐廳坐下兩分鐘還未有人落座，你便會向經理甚至老闆投訴。國際都會正是如此，我們追求完美，從不妥協。這亦催生了香港世界級的交通系統和通訊系統。

事實上，就連其餘兩個國際都會紐約和倫敦的地鐵系統，也難望香港項背。按列車比預定時間遲到超過兩分鐘為標準，倫敦兩城的地鐵延誤數字分別是香港的11倍及49倍，即便是對外標準時的新加坡地鐵，延誤數字亦是香港的5倍之多【圖1】。

## 交通及電訊便捷冠全球

香港的基建服務，不單質素高，而且價錢相宜。曾經到過美、美的讀者應該會對此感受良多，為什麼要付出比在香港高的價錢，卻得不到在香港一樣的服務？香港的地鐵服務費相對海外城市便宜，但質素之高冠絕全球。電訊服務亦不遜多讓，香港的電話（固網和流動）費用和固網寬頻費用都遠低於倫敦和上海【圖2】，當然這亦歸功於電訊市場開放，引入競爭，令香港市民和企業可以以相宜的價錢與家人朋友保持聯繫，或隨時隨地進行生意業務，不會受地鐵誤點、電話接收不清、上網「斷線」等煩人問題困擾；事實上，這些問題可大可小，小則刺激慾怒男、女朋友，大則賠上逾億生意。

相比之下，香港接近百分之百的供電與供水穩定率，反而顯得微不足道。在這樣的環境下，香港人早已把這些世界級服務習以為常，只有在離港旅遊後回到香港，才會感嘆：「回到家的好感覺真好。」

有賴自然香。如此服務業水平，不止港人受惠，甚至外國旅客趨之若鶩。去年旅發局預測訪港旅客為4000萬人次，最後超額完成，按年增長超過一成。對旅客而言，一個旅遊點是否吸引，相信治安是重要因素。在這方面，港人絕對值得自豪。

香港的罪案率極低，相比另一個國際都會與旅遊勝地倫敦，該城的人均暴力罪案是香港的15倍，當中對旅客最切身的搶劫案，更是香港的48倍【圖3】。假如讀者今年有興趣到倫敦欣賞奧運會，奉勸各位購物時，最好把「戰利品」放進背包，切忌在街上左一袋Prada，右一袋LV。相反，旅客在香港沒此煩惱，可以盡情消費、吃喝玩樂。事實上，訪港過夜旅客預計於本年內超越倫敦，總旅客數字預期於兩年內達5800萬人次，成為全球最受歡迎的旅遊點。

## 擺脫「文化沙漠」污名

「黃金五年」將為香港的社會及經濟現況帶來翻天覆地的改變，最叫人驚喜的改變，可能是香港文化藝術的發展。香港素來被稱為文化沙漠，但最新數字顯示，香港在很多方面正迎頭趕上，甚至已在全球稱冠。首先，香港的藝術品拍賣總收益自2009年起增長一倍，至2010年更首次超越倫敦，位列世界第一【圖4】。

藝術發展向來由「贊助」(patronage)開始，在全球經濟重心由西向東移下，對藝術品的潛在消費力亦會東移，繼續支持香港的藝術品拍賣市場；另一方面，享譽國際的大畫廊高古軒(Gagosian)和White Cube等正魚貫進駐香港，這個趨勢將引領更多歐美藝術機構進入香港，注入更多藝術元素。

要是拍賣總額和畫廊進駐，不能說服讀者對香港的藝術發展正在興起，那可以看看藝術展。去年香港國際藝術展入場人次達6.3萬，展出來自38個國家的畫展260個，甚至超越巴塞爾藝術節，成為全球最大規模的國際藝術展【表】。和《觀察家報》發表文章(Hong Kong is firmly at the heart of China's new cultural revolution)（香港是中國新文化革命的中堅核心），當中提到畫展盛況，總進場人次超過100萬，展場內的300個讀畫會和研討會座無虛席；文章作者引述David Starkey博士說：「我進入畫展時發現人山人海，令人難以置信，在英國根本不可能發生。」

收入不均又是另一個香港近年熱烈討論的社會問題，不過相信在「黃金五年」可得到舒緩。統計處剛公布數字，指香港去年9月整體工資按年上升9.9%

## 香港黃金五十 | HKGolden50



HKGolden50 (香港黃金五十) 為一獨立非牟利非政治研究組織，由九名香港資深家長及八十後研究員加上資深分析員林書強於2011年夏天成立，旨在以客觀事實和數據換取各階層關注香港面對的挑戰和困難，推動公共政策，使香港更上一層樓。



香港無論任何地方，都可享受美酒佳肴；早前在會展舉行的國際美酒展，就吸引大批愛酒的人入場。

，創十七年新高——去年股市下跌兩成，地產市道一潭死水，工資仍然錄得近雙位數上升，證明經濟動力並非來自金融地產。

的確，酒店及飲食業與零售業工資增幅均超過雙位數，但金融業則只有7.5%。零售、酒店、飲食、旅遊等行業提供了香港三成就業機會，這些行業蓬勃發展，絕對有助提高香港平均收入，讓更多勞動人口分享經濟成果。去年8月政府經濟分析師發表數字，亦指香港收入最低的10%群組，收入增長最快——就業人數與職位空缺同時創出新高。

## 均富由零售旅遊做起

事實上，本港零售額在2010年上升18%，去年亦上升25%【圖5】，兩年合共增長近一半！零售業勢頭凌厲，自然帶動零售從業員收入水漲船高。不難想像，零售、酒店、飲食、旅遊等這幾個就業機會相當多的行業，所需要的教育及技術水平相對不高，零售業蓬勃對於一些受經濟轉型影響的低學歷、低技術人士的幫助尤其明顯，數字亦顯示，過去半年有數以萬計的中年人口重返勞動市場。

改善收入不均，離不開提高教育水平和製造就業機會。教育水平不是一時三刻可以提升，就業機會亦不是說製造就製造，但「黃金五年」正正賜予香港這個機會，我們需要大力推動零售、飲食等行業發展，如此收入和學歷較低的勞動人口將會受惠。

香港人向來富有自強不息的奮發拚搏的精神，新移民也不例外。所謂「授人以魚不如授人以漁」，與其想辦法利用公帑支援低收入新移民，倒不如在零售、旅遊等行業製造更多就業機會，這些職位，如旅遊團隊等，新移民可能因能操流利普通話而有優勢，但我們需要更多酒店以接待與日俱增的旅客；我們需要更多的餐廳、商場、店舖以容納更多顧客消費，這樣才可以支持更多的就業機會。

## 錯失機遇好比劉翔失金

香港沒有天然資源，要謀生只有靠服務業。不把硬件做大做好，只會把顧客趕走，亦會同扼殺香港的謀生機會——特別是最低技術低學歷的就業機會。所以，要改善收入不均的問題，大力發展酒店、餐飲、旅遊和零售，是最有效的方法。

香港黃金五十的一切好處都建基於客觀事實。我們認為黃金五年帶來的經濟增長，是全港都切身感受到的，一切的數字似乎陸續印證我們的想法，前文提及的工資上升固然是個重要數據，我們預期2月1日宣讀的預算案，將再度錄得巨額盈餘，這除了印證黃金五年的故事外，同時亦說明香港實在再沒理由不大力興土木，把服務業的軟件硬件做大做好，否則我們世界級的軟件硬件做大做好，帶來世界級服務業水平將會大大影響，通脹壓力亦會持續影響民生，揮之不去。

香港正處於盛衰的十字路口；把服務業的容量和本領做大做好，不但令香港整體收入得以提升，收入分布亦可改善。相反，假如我們束手束腳過「黃金五年」，白白讓峰擁而至的機會與香港擦身而過，我們將浪費前文所述的許多優勢。屆時令港人痛苦的不是流失顧客，或為企業帶來的實際損失，而是明明有千載難逢的黃金機會，我們卻無法把握，就像劉翔在2008年北京奧運會，在數以億計的同胞支持，佔盡主場之利之下，因傷缺席110米欄賽事，所帶來的失望之情。

離年將至，香港能否飛龍在天，存乎你我之心。

本欄逢周二及周三刊登

## 香港與其他地區文化藝術發展比較

	香港國際藝術展 2011	巴塞爾藝術節 2011	倫敦藝術博覽會 2011	英國弗瑞茲藝術博覽會 2010
入場人次	63,000	50,000	24,400	60,000
展出畫展	260	260	124	173
參與國家數目	38	35	主要為英國	33

資料來源：香港國際藝術展、巴塞爾藝術節、倫敦藝術博覽會、英國弗瑞茲藝術博覽會

