

## 書面質詢

據傳媒報導：「國際組織神秘顧客協會日前公佈《全球微笑報告》(The Smiling Report)，在 37 個國家或城市錄得的指數作排名比較，全球微笑指數平均分為 83 分。其中，得分最高的地方是波蘭，取得 96 分，第二位為愛爾蘭，有 95 分，澳門排名是倒數第二只有 54 分，韓國則排名倒數第一。報告顯示澳人太吝嗇微笑，由此亦聯想到澳門服務業水平每下愈沉的問題，商界則認為人手不足是窒礙服務提升的關鍵<sup>[1]</sup>。」

專家學者指出，澳門經濟發展迅速，居民的財富快速增長，其實澳門在 2006 人均 GDP 已經超過香港，位居亞洲前列，但是澳門市民卻依舊遭遇“搭車難”、“泊車難”、“睇病難”、“住屋難”、“租屋難”、“搵工難”、“中小企業做生意難”等困難，讓澳門居民的幸福指數降低，如何能夠微笑示人呢？

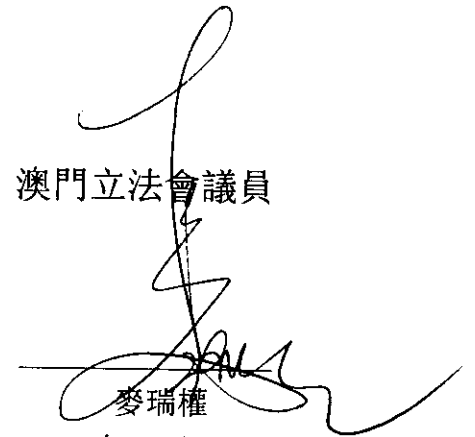
例如，據傳媒報道：「去年居民財富快速增長，銀行業總存款額為 6,800 億元，按年增長 26%；銀行業盈利 84 億元，增長 35%，澳門銀行業呈現持續健康發展<sup>[2]</sup>。」澳門人均存款達到百萬級別，如此高速發展之下，但實際上卻是市民難以享受到經濟發展的成果，怎麼會有笑容呢？即使笑得出那都是苦笑喇！《全球微笑報告》的現實正好說明澳門確實存在上述問題，起碼有很強的相關性。澳門作為世界旅遊休閒中心，服務行業佔據主要經濟收入，根據澳門統計局數據顯示，2012 年澳門第三產業 GDP 佔據比重為 93.8%<sup>[3]</sup>。服務行業講究服務態度，但近年澳門常被評為服務水平欠佳，旅客貼錢買難受，這與第三產業為主體的經濟結構是很不協調的。

有鑒於此，本人提出書面質詢如下：

1. 最近數據顯示澳門第三產業佔據 GDP 比重為 93.8% 但《全球微笑報告》本澳卻排名尾二，試問有這樣惡劣的服務微笑，卻還能有如此高的 GDP 比重，請問行政當局這是“自由行”的功勞抑或是政府的功勞呢？請詳細解釋及說明之。
2. 專家學者指出民生所蘊涵的物質生活和精神文化生活相輔相成，只有在物質生活上得到滿足，擺脫了物質條件的束縛，人們才有可能和有时间去完善和充實精神生活<sup>[4]</sup>。近年來，澳門經濟飛速發展，行政當局以改善民生為主要施政目標，但現在澳門市民卻遭遇“搭車難”、“泊車難”、“睇病難”、“住屋難”、“租屋難”、“搵工難”、“中小企業做生意難”等困難，市民有苦難言，如何笑得出來呢？請問行政當局對此有何回應呢？
3. 澳門的目標是打造世界旅遊休閒中心，正所謂“有朋自遠方來不亦樂乎”，但是如今卻連基本的服務態度都難搞掂，如此下去將會對澳門的國際形象產生很壞的影響，請問行政當局是否意識到問題的嚴重性和迫

切性？如果有，請問行政當局有何具體措施改善澳門的服務行業微笑問題呢？請向市民詳細解釋及說明之。

澳門立法會議員



麥瑞權

2014年4月16日

參考資料：

- [1] 全球排尾二 澳人吝嗇微笑 服務水平不足. 澳門日報, 2014-4-14.
- [2] 去年銀行業總存款 6800 億升 26%. 市民日報, 2014-2-20.
- [3] 澳門特別行政區統計暨普查局: <http://www.dsec.gov.mo/TimeSeriesDatabase.aspx?KeyIndicatorID=190>.
- [4] 民生建設要重視群眾精神文化生活. 求是理論網, 2013-9-6.