



中國國家行政學院（香港）工商專業同學會
Chinese Academy of Governance(HK)
Industrial and Commercial Professionals Alumni Association Ltd.

香港口岸待客之道的落差與改善建議

2025-04-21 13:13

在全球化和國際化的背景下，口岸不僅僅是國家或地區間的邊界，更是展示一個城市對外形象和服務能力的重要窗口。香港作為亞洲的國際金融中心，其陸路口岸在過去數十年中扮演著極其重要的角色。然而，近年來，香港口岸在待客之道上出現了一些令人遺憾的現象，特別是在送客政策上，與特區政府所推崇的「多做一步，好客之道」產生了不小的落差。

現狀分析

香港的陸路口岸政策規定，因「封閉道路」民眾不得駕車進入口岸以便送客。這一限制對於攜帶大量行李的商務旅客來說，無疑缺乏賓至如歸感覺。相較之下，內地的許多陸路口岸則允許車輛進入口岸接送旅客，這種人性化的措施不僅提高了旅客的滿意度，也體現了對旅客需求的關懷。

這一政策上的差異，不僅影響了旅客和送客者的體驗，也在一定程度上損害了香港作為國際化城市的形象。旅客在香港的第一印象往往始於口岸，若在這一個環節上出現不便，將直接影響其對香港的整體觀感。

問題根源

造成這一問題的根源主要在於安全與交通管理的考量，以及政策的僵化。香港口岸的車流量大，若不加以限制，可能會對口岸的安全和秩序造成影響。然而，這並不意味著不能在安全和便利之間找到一個平衡點。過於僵化的政策往往忽視了旅客的實際需求，造成不必要的摩擦。

改善建議

為解決上述問題，特區政府可以考慮從以下幾個方面進行改進：

1. 政策調整與人性化服務：特區政府應該考慮調整現有政策，允許特定情況下的車輛臨時進入口岸接送旅客。例如，針對商務旅客可申請特別許可，讓車輛短暫進入以提供便利。
2. 增設接送區域：在口岸周邊專門設置臨時停車區或接送區，允許車輛在不影響交通秩序的前提下停靠，這樣既可以緩解交通壓力，又可以滿足旅客和送客者的需求。
3. 加強宣傳和培訓：提高口岸工作人員的服務意識和能力。通過系統的培訓，提升他們在面對旅客需求時的應對能力，並強調服務的細節和人性化。
4. 科技助力服務提升：利用科技手段提供更為便捷的服務。例如，開發手機應用程序，讓旅客和送客者可以提前預約接送服務，並實時獲取口岸的交通和擁擠程度資訊，以便更好地計劃行程。
5. 定期評估與公眾參與：建立評估機制，定期對口岸的服務質量進行評估，並廣泛徵集公眾的意見和建議。通過與市民的互動，不斷改進和優化服務。

香港作為一個國際化大都市，其口岸服務應該與其地位相符，充分體現出「多做一步，好客之道」的精神。通過以上建議的實施，香港有望在未來的口岸服務中，不僅提高旅客的滿意度，也能更好地展現其作為國際都市的魅力和包容心。這不僅僅是對旅客的關懷，更是對香港形象的提升和城市競爭力的增強。

陳志華先生
香港證券及期貨專業總會會長
中國國家行政學院（香港）工商專業同學會第十三班同學

中國國家行政學院（香港）工商專業同學會（簡稱“CAGA同學會”）於2011年5月在香港成立，成員由來自香港各行各業的工商專業人士組成，目前已彙集近800位國家行政學院的校友，包括港區全國人大代表、全國政協及各級政協委員、香港政府主要官員、立法會議員、太平紳士，受勳嘉獎人士。2022年CAGA丘應樺同學獲委任為香港特別行政區商務及經濟發展局局長。2021年CAGA有7名同學當選第七屆立法會議員（其中陳振英同學還擔任了立法會財委會主席）有50多名同學獲委任不同界別選委，分別來自商界（第二）、商界（第三）、金融界、金融服務界、酒店界、保險界、旅遊界、航運交通界、醫學及衛生服務界、科技創新界、宗教界、立法會議員、內地港人團體代表、「港區全國人大代表、港區全國政協委員」、有關全國性團體香港成員的代表界別。同學會充分發揮專業優勢，分析和研究內地及香港有關工商及經濟政策的發展方向，為祖國和香港的經濟發展建言獻策。目前CAGA同學會已成為香港社會中有能力、有實力、有擔當的中堅力量。

攜手打造共享平台
爭當經濟領域主角

以上圖片及內容由中國國家行政學院（香港）工商專業同學會（簡稱CAGA）秘書處整理發出，版權所有，僅供CAGA內部交流分享。