

投訴不斷爭拗多

港旅遊聲譽損

粵業界：需改變產品單一 以保持競爭力



被內地廣為熟知的導遊「阿珍」，曾為香港旅遊造成巨大負面影響。



前乒乓球手陳佑銘來港旅遊，疑不堪被「宰割」心臟病發死亡，家屬悲痛欲絕。資料圖片



上月香港再發生內地客與導遊爭執事件，而國家旅遊局日前公布的2010旅遊十大案件，港澳遊更獨佔4宗，包括南京某旅行社港澳低價團事件、浙江某旅行社港澳專列團遊客購物退款案、香港導遊阿珍辱罵遊客案和湖南前乒乓球手陳佑銘猝死案。4宗案都與強制購物有關，後兩宗更曾鬧到全國皆知。藉此五一黃金週期間，香港文匯報記者採訪了多位廣東旅遊業界人士，他們紛紛指出，香港旅遊市場亟需改革，旅遊產品單一，且小旅行社導遊素質參差不齊，嚴重影響香港旅遊金字招牌。廣東旅行社行業協會會長李建奇直言：「如果香港旅遊市場不積極改革弊端，5年後很可能失去競爭優勢。」

香港文匯報記者 顧一丹 廣州報道



李建奇直言，若香港旅遊不積極改革，5年後很可能失去競爭優勢。香港文匯報記者于濱攝

港澳開放至今，原本是對內地遊客最有吸引力的境外遊，但由於惡性事件頻發，令這塊招牌蒙上不少灰塵。而香港，一向以購物天堂著稱，卻因旅行社的違規操作致內地客對「購物」的印象由正轉負。不少網友在遊玩過港澳後，發帖表示不滿。阿珍事件後，更有不少網友呼籲內地客勿去香港旅遊，影響惡劣。國家旅遊局通報今年的工作重點將是整治「零負團費」、「強制購物」等問題，其中港澳遊更是整治的重點目標。

地陪導遊素質良莠不齊

廣東旅行社行業協會會長李建奇，在接受香港文匯報記者採訪時指出，港澳遊惡性事件的發生主要因素在地陪，即香港本地的地接導遊。由於利潤太少，香港的大旅行社多棄做內地客赴港遊業務，所以目前負責地陪的均是香港本地素質不高的小旅行社，導遊素質參差不齊，加上收入不高，強逼購物的發生不可避免。

按理說，內地是香港旅遊的最大市場，但緣何本地大旅社會棄做內地客，而熱衷於做歐美客的生意，雖然原因錯綜複雜，但最重要的仍是由於惡性競爭而造成的低利潤。

李建奇說，內地長期以來都是各旅行社廝殺搶奪的戰場，惡性競爭下，報價低應運而生。在這樣的情形下，港澳遊漸漸轉變盈利模式，不靠團費獲利。內地的旅行社只負責接收團客，賺的是到香港的交通費

用，團客交到地陪手上之後就完成了工作。而香港本地的旅行社為搶奪客源，則賺不到團費，甚至倒貼，只好把獲利渠道轉嫁到各賣場。因此，強逼遊客購物，其實是香港小旅行社為了在爭取自己的利益不得已而為之的一種手段。

「表面上看，市場調節規律起作用了，在大旅行社眼裡形同雞肋的內地赴港遊業務，落到資質較差的小旅行社手裡，其實最終是砸了香港旅遊天堂的金字招牌。」

旅行社不願開闢新路線

原因是否全在地陪身上？暨南大學深圳旅遊學院副教授朱明芳則認為，零負團費的產生既有行業的問題，也有對消費者判斷的問題，導遊是其中一個環節而已。香港的地接社接到來自組團社較低的團費要求，或者為吸引組團社發團而主動給出較低團費，都可能發生。企業自控、行業自律和政府監管在其中都沒有及時發揮作用的話，導遊作為這一價值鏈條的末端，只能有唯一選擇。所以導遊不是問題產生的原因，而是問題顯現的環節。如果遊客有多種選擇的話，那麼遊客確實在購買時應當為自己的行為負責。但是如果這是他的唯一選擇，那麼在企業和員工失信時，行業監管和政府監管將成為糾偏的保障。

廣東中旅的出境市場部負責人涂燕指出，目前廣東市場的港澳遊已有

接近9成是個人遊，報團遊的多數集中在迪士尼、海洋公園線路，其他的產品寥寥。對港澳遊這塊市場，旅行社的主要業務除了團遊外，就是為個人遊客訂來回車票與酒店。而團遊的價格1天在100元左右，兩日的也僅300元上下。

記者採訪旅遊業界人士發現，旅行社並不十分願意在開發港澳遊新產品上下功夫，因為成本太高，風險也高。香港多年來主打「購物天堂」牌，而除了知名的海洋公園、迪士尼外，其他不為內地遊客廣泛熟悉的景點門票較高。雖然如濕地公園等景點是優質的自然旅遊景觀，但若開闢非常規線路，則價格太高，內地遊客未必能接受，短期內難以盈利。目前旅行社在港澳遊方面會適時推出主題遊，如4月1日推出「張國榮尋跡之旅」等，但都非常態，要在港澳遊方面有所創新，是一件難事。

滬迪園海南免稅帶來衝擊

與此同時，上海迪士尼日前正式動工建設，預計2015年建成。海南購物「離島免稅」開始首日即引發遊客火爆搶購，上海政府亦欲向中央申請在浦東設立免稅購物區。

李建奇認為，上海迪士尼一旦落成，將對香港旅遊造成巨大衝擊，而海南的購物遊未來發展成熟，亦對香港「購物天堂」的招牌構成威脅。香港旅遊市場需要改變目前單一的架構，否則5年後勢必失去優勢。

遊客要有恰當心理預期

記者在採訪中，一位不願透露姓名的粵資深業界人士就有不同聲音。他認為，不應當單方面打擊低價團，而應該使遊客有恰當的心理預期。他指出，低價團的這種盈利模式是旅遊市場經過多年發展衍生出來，其存在有一定的原因和合理性。低價的港澳遊在內地仍有巨大的市場，只要避免有投訴，就有存在的意義。關鍵在於遊客要建立恰當的心理預期，了解價格與旅遊質量的平衡。

這位業界人士認為，當遊客報名參與低價團時，就應該了解到，這將是

一次不愉快，但可以接受的旅途。因為價錢勢必決定品質，正如無法用30元買到300元質量的衣服一樣。

港澳遊發展呈兩極化

目前港澳遊報團的發展也處於兩極化的狀態。低價團與高端團都有市場，多年來共同增長。低價團主要針對內地遊客，高端團主要針對商務會議等。他們的存在都是市場發展的結果，因此一時間取締低價團似乎也是難以達到的目標，消費者應該根據自己的需求選擇相應的港澳遊產品。

港應加大旅遊推廣力度

香港旅遊市場，除了旅遊資源和旅行社方面需要加快改善之外，旅遊推廣也待加強。廣東旅行社行業協會會長李建奇也呼籲，香港應該提升旅遊市場推廣的力度。

據了解，香港旅遊發展局去年以「漫步遊」為推廣重點，希望內地遊客對香港有深入了解，不再是匆匆一兩日購物而返。香港旅遊局展區放置的「香港漫步遊」小冊子詳細介紹了內地遊客較為陌生的香港好去處，例如元朗的「聚星樓」等，並為明步行的路線，一目了然。

香港地質公園亦首次赴港參展，展示了地質公園的自然景觀，但此次推廣收效尚不明顯。

推不同旅遊產品迎合需求

李建奇認為，香港旅遊資源的推廣是一項長期的工作，短期內並不能收到良好效果。可見要改變香港旅遊市

場目前購物遊一統天下的局面，仍是長期工程。

朱明芳則表示，香港作為購物天堂，內地團遊客是其中一個客源，政府會評估其影響並在政策和市場策略上作出相應的調整。若說香港旅遊產品單一，更準確的說法是內地組團社開發的香港遊產品單一。事實上，香港一直在致力開發更加豐富的產品群，針對其主要客源地，香港也正在嘗試將自己開發為一個全天候的立體旅遊休閒目的地，涉及的產品既包括購物、休閒、美食、體育、會展、民俗，也包括很多特種旅遊項目。

內地組團社存在的產品單一問題，朱明芳認為，既有政策方面的原因，也有旅行社實力的原因，當然也有旅遊者的原因。深圳旅遊集散中心、港中旅、深圳國旅等都在推出針對不同旅遊目的包價產品和更為靈活的小包價產品適應顧客變化的需求。

零負團費非強制購物主因



海洋公園夢幻水都夜間大匯演。



香港濕地公園去年首赴廣東國際旅展推介。

暨南大學深圳旅遊學院副教授朱明芳認為，零負團費現象由來已久，不單存在於港澳遊，在內地的出境遊與入境遊中都有存在，是旅遊市場的痼疾。零負團費的形成，是旅行社之間同質產品雷同導致競爭力有限，只有通過價格戰來競爭形成的。而在沒有利潤的情況下只有通過線路縮水、強逼購物收取回扣、強制小費的方式來經營。這樣做的結果，不但遊客利益受損，對整個行業的長期發展也是不利的。

加強監管破解利益鏈

朱明芳說，導遊的收入主要來自工資、佣金和回扣，無論零負團費是否存在，導遊都有希望遊客購物的利益基礎，如果沒有監管的話，導遊有強逼遊客購物的衝動，只是零負團費加劇了這一行為而已。因此，解決零負團費只是減少強逼購物的條件

之一，關鍵是企業監管、行業監管和政府監管形成立體監管體系，才有機會使得這個利益鏈條破解。

零負團費主要是團隊遊的問題，既有來自供給方旅行社的原因，產品單一、價格戰、線路縮水是其發生的路徑；也有團隊遊客消費特點的因素，傳統團隊遊客追求到此一遊的消費體驗，對產品的特殊性、專業性要求較個人遊客人低，因此產品通常都是標準化的，差別小，使得價格容易成為遊客選擇考量的重要甚至唯一標準。因此零負團費的消除需要兩方面力量的努力，旅行社開發新產品和升級產品，提供高質量的特色產品，而旅遊者也追求特色產品且願意為優質產品付費。

團費報價高 粵遊客投訴較低

幾起事件發生後，國家旅遊局即要求整治「零負團費」現象。廣東省旅遊局今年1月底開始港澳遊的專項整治，來自廣州、深圳、珠海的監督員以遊客身份參與港澳團，對購物問題與地接服務品質進行暗訪。李建奇說，廣東省內的旅行社並沒有發現違規問題，而省內港澳遊投訴也為零。由於廣東省遊客對港澳了解比較多，對港澳遊有較為清晰的認知和心理預期，又大多是個人遊，報團的目的

明確，因而發生衝突的可能性很小。出現問題的主要還是集中在廣東省外的內地團。他也承認，旅行社的監管是個難題，除了旅遊局外，還需要工商、公安等權力機構出面。

懲處「惡」導遊力度不足

廣東本地的業內人士普遍認為香港旅遊市場需要加大監管，並認為香港對於類似阿珍的「惡」導遊處理力度不夠。李建奇希望香港與內地一齊大

力整肅不規範的旅行社，同時加大本地旅遊市場監管。如前乒乓球名將陳佑銘在港猝死案、阿珍案等，處理力度仍然不夠，對本地小旅社震懾度不夠。而東北、西北地區則報價較低，但對於老師、學生等知識分子的團遊則仍然報價較高，以保質量。

香港旅遊產品過於單一，但旅行社因成本考慮，避免開闢新路線。圖為大嶼山天壇大佛。