



代表委員盼港重塑「好客之都」

除欺客宰客毒瘤 創新玩法挽人氣

曾幾何時，內地民眾一提到出境遊，首選幾乎都是香港，距離近、語言無障礙、購物優惠多還無假貨、氛圍友善又安心——無論是購物遊還是親子遊，香港無疑是最佳選擇。然而，最新數據顯示，自去年年中開始，內地遊客赴港已經連續八個月下跌，今年1月份，原應是旅遊旺季的香港，依然沒有扭轉訪港旅客下跌的局面，與去年同期相比，內地遊客下跌了10%。旅遊之都、購物天堂、「好客之都」的香港到底怎麼了？

兩會期間，本報邀請全國人大代表、政協委員為香港旅遊業把脈、問診、開方。代表委員們直言，當務之急是全力恢復香港遊的人氣，盡快挽回「好客」形象，而傳統旅遊項目亟待升級換代，應開發深度遊、郵輪遊、美食遊、體驗遊等新產品，讓香港旅遊重煥活力，重現魅力。

■香港文匯報記者 馬靜 兩會報道

「香港是個國際知名的旅遊城市，好客、熱情、服務業發達和待人親善的良好印象一直存在我的腦海裡。回歸以來，香港獨特的海灣風景、迪士尼和海洋公園等主題樂園一直是遊客十分嚮往的目的地，十多年前去香港時，香港的民風和香港人的敬業給我留下深刻的印象，那時候更讓我折服的是，香港是一個文明、法治的旅遊城市，港人待客彬彬有禮、親切熱情，無論是內地人還是外國人，都能在香港的大街小巷找到賓至如歸的感覺。」全國人大代表、廣東省惠州市旅遊局局長黃細花接受本報專訪時如是說。

偽劣問題增 內地客投訴多

欺客宰客、假冒偽劣是近年來內地遊客投訴最多的問題，也是嚴重打擊香港旅遊業的主因。對此，黃細花說，這些惡劣現象不只是香港旅遊業的毒瘤，也是內地與香港旅遊管理部門需要聯動解決的難題。這位旅遊業資深人士認為，個別商人謀取暴力和部分訪港旅客貪圖低價等因素，令這些惡劣現象時有發生，影響極壞。

全國政協委員、觀瀾湖集團主席朱鼎健坦言，這些惡劣現象確實在香港旅遊圈存在，並被一小部分別有用心的人用放大鏡放大，並借勢渲染，製造內地遊客與香港人相互仇視的情緒。

「這些都極大地影響了香港是好客之都、誠信經商的良好形象。」

重罰不法商 方可根治亂象

對此問題，黃細花開出的藥方是「重罰」，她認為，讓欺客宰客者無立足之地、「傾家蕩產」，這不僅是根治內地旅遊亂象的「尚方寶劍」，也是香港執法部門必須正視的問題，除了建議加快成立旅遊業監管局外，香港有專門的旅遊業協會維持旅遊業的專業水平，協調旅行社的外聯內接，也可以通過旅遊業協會推出一批精品購物商店，面對境內旅行社加強宣傳和推介，弘揚榜樣，抵制不良企業。通過感恩並施、「雙管齊下」，打造公平、公正的旅遊購物環境。

長期在內地從事旅遊產業的朱鼎健表示，香港有看自己的放心購物體系，有著認定商舖服務態度的標價系統，政府應該充分利用這些系統，出台不同的政策。「關鍵還是要盡快認清問題所在，旅遊業也是服務業主要一項，最怕的是不清楚問題所在。」

如何解決上述問題，兩位代表和委員都不約而同地表示，香港當務之急在於重塑「好客之都」的良好形象。

黃細花說：「旅遊業應該用心做好旅遊產品和旅遊服務，做好旅遊宣傳推介，用更多的舉動喚回香港人的好客熱情和品質服務。我相信，只要人人齊心，香港旅遊業很快能夠迎來春天。」

「香港當務之急和唯一要做的就是盡快挽回之前形象，讓全世界都再次感受到香港依然是好客之都。」朱鼎健說。

東方之珠亟需重新擦亮



越來越多人告訴我不願意再來香港時，我感到心痛。香港旅遊業窘境，不僅日韓爬了頭，更有人說，來香港還不如去鄰近的廣州、珠海。「香港還有什麼好玩的？」的確，香港傳統旅遊項目吸引力正減退，迪士尼面對日本東京的競爭，上海迪士尼也即將開幕，毗鄰的珠三角各類大型主題樂園如雨後春筍般落成，許多遊客被分流。受香港旅遊業緩慢打擊，迪士尼上年度淨虧損達1.48億元，迪士尼聚客魔法正在失靈。

「購物」是許多女遊客選擇來香港的主因，如今，「購物天堂」美譽不再，內地遊客在港購物被辱、被欺、被店舖強制購物、被導遊惡罵後身亡，反成為被詬病最多的問題。加上「佔中」、旺角暴亂等事件，曾以治安好為傲的香港，反讓遊客心生不安，有所憂慮。「我們現在去香港安全嗎」，「幫我諮詢一下我買的這個藥是假的嗎」，與筆者相熟的朋友經常會這樣問，筆者不知該如何回答，近八成朋友這樣回覆，「不去了，還不如去日本、韓國。買東西各種跨境電商也多是。」

昔日亮點已經不再發光，周邊旅遊城市卻後來居上，再加上一些別有用心的人不斷抹黑。東方之珠顯然蒙塵，若再不改革創新，難再見昔日光彩。 ■記者 馬靜

■香港是購物天堂、好客之都的形象在內地遊客的心目中漸漸褪色。資料圖片



■大嶼山大澳有東方威尼斯美譽。資料圖片



代表委員為香港旅遊業開出良方，建議香港盡快重塑「好客之都」形象，應對來自周邊城市的競爭。資料圖片

內地客首選香港僅4%

香港文匯報訊（記者馬靜兩會報道）針對香港旅遊，本報通過新媒體平台開展調查，結果顯示，在香港、日、韓、其他國家或地區出境遊選擇中，僅4.1%選擇香港，更多的人選擇了日韓和其他國家。八成以上人士表示，「佔中」和暴亂影響赴港意願。

本報通過微博開展的網絡調查顯示，香港對內地遊客吸引力已減弱，在1,670人參與的出境遊目的地選擇投票中，僅68人表示願意選擇香港，有642人選擇了日韓國家，另有960人選擇了其他國家或地區。

在香港旅遊吸引點投票中，只有百分之8.2%選擇了迪士尼，購物吸引力也在下降，只有40.8%。

值得注意的是，共有3,409人參與了「『佔中』、暴亂事件會影響你去香港意願嗎？」的投票，表示會影響的人佔到百分之八十以上，有2,761人表示影響了自己赴港意願，只有不到兩成人表示不會影響。此外，有77.9%人士認為對內地遊客發生過的欺客現象，在香港仍是普遍現象。

在關於香港旅遊需要增加什麼新亮點的投票中，有一半以上人士認為應該加強香港天然景致和獨特歷史文化景點推廣，28.4%認為應該增強中國傳統文化藝術宣傳，11.1%認為應該提升旅遊基建，還有少數人認為應該發展體育旅遊文化吸引高素質遊客。

開發旅遊資源 應對周邊競爭

香港文匯報訊（記者馬靜兩會報道）香港旅遊產品過於單一，迪士尼、黃大仙傳統旅遊項目難引「回頭客」，代表委員們均認為，香港旅遊業急需輸入新血，依據自己優勢尋求新的旅遊亮點，以應對來自周邊旅遊城市的競爭。

「TST」強力挑戰 優勢不再

「香港今天必須要面對的一個競爭對手，那就是『TST』，『TST』並不是尖沙咀，而是東京、韓國和台灣。」朱鼎健說，這3個地區已成為香港吸引內地遊客的強勁對手，與這3個地區相比，香港的優勢越來越不明顯。「昔日交通、語言優勢已越來越不明顯，如今，還有人在抹黑香港形象，香港旅遊業界不要再身在福中不知福。」

「香港的旅遊產品這幾年趨於單一，迪士尼、獅

子山+金紫荊廣場等線路更像是『一本通書讀到老』，乏善可陳，而以往賴以成名的購物遊又走進了『欺客宰客』的誤區。」黃細花又列舉了一組最新數據來說明來自周邊的競爭，中國客去年赴日本近500萬人次，創歷史新高。

改變單一模式 增港活力

兩位旅遊界代表和委員均提到，香港旅遊項目需更新，要找到自己的新亮點。黃細花表示，之前有報道稱，港府會推出創意文化的景點，她認為，這是一個很好的舉措。此外，她還建議香港可以精心策劃一些新奇的旅遊產品，並加以包裝推出市場，如民俗搭配景點遊、帆船賽事風景遊、郵輪旅遊以及會展旅遊等，都能夠將單純的觀光遊升級為深度遊，既能擺脫旅遊產品單一的困境，又能避免旅遊資源和港人社會

資源重疊的矛盾，重拾香港旅遊活力。

朱鼎健則指出，郵輪遊可以是香港旅遊圈開的一個新亮點。此外，香港還可以為內地遊客安排一些深度遊和體驗遊，充分感受香港文化。「其實香港也有自己的威尼斯（大嶼山大澳），這些都是內地人少知道的，香港旅遊完全可以打造這些新景點。」

黃細花還指出，面對周邊市場，香港最大優勢是地緣優勢和交通優勢。為此，她為香港旅遊開出三個良方：一是主打休閒度假品牌，利用內地的人緣和地緣優勢，端正服務態度，提升服務決心，提高服務質量，重建「好客之都」形象；二是疏通貨源供給鏈條，開拓各種購物款型，還原香港「購物天堂」的美譽；三是推出「港式美食線路」，以美食為噱頭，吸引珠三角遊客前往香港大飽口福。

代表委員給港旅業獻良方



董明珠 全國人大代表

服務如果沒有好的態度，旅遊都不會好起來，還有就是我們一直在講的誠信問題，遊客來到香港就是客人，如何把他們服務好是最基本的要求。



陳勇 全國人大代表

搞泛政治化嚇壞遊客 香港旅客下降有很多方面值得分析，一方面是香港一部分人在玩火，搞泛政治化，盲目地排外排內，嚇壞了許多內地遊客。另一方面也有經濟原因，人民幣強勢讓內地遊客向全世界各地分流。還有是香港地方比較小，迪士尼、海洋公園一兩天就可以玩遍，這方面香港可要提升，把許多潛在旅遊產品挖掘出來，比如地質公園等。



李惠森 全國政協委員

不斷創新增強競爭力 香港旅遊不能再吃老本，只有不斷創新才能有競爭力。香港可與內地合作研究開發旅遊產品。同時，還可以繼續推動粵港澳「多站式」旅遊，形成區域景點共享遊。

「佔中」旺角暴亂重創旅業

2014年「佔中」事件後，內地遊客驟減；旺角暴亂事件後，遊客再下跌。這些惡劣事件直接重創了香港旅遊業。

「外出旅遊很講究心情，而社會的極微妙變化都會左右遊客的心情，進而左右他們的目的地選擇。如尼泊爾地震和法國巴黎暴恐，雖然對整體出境形式幾乎沒有大的影響，但遊客的潛意識裡，就多少有些微陰影。」黃細花說，在來兩會前曾特意了解過，惠州一家主要做香港遊的旅行社，赴港遊在2015年同比下降了12%，深圳一家著名品牌的旅行社，則下降了30%。

黃細花舉例說，他的同事外出旅遊，棄香港選擇了日本。同事的說法很有代表性：外出旅遊為什麼，難道花錢還要看別人的臭臉色？黃細花說，相信特區政府能夠應對「佔中」和暴力問題，但旅遊業最講究服務，如果你不用心服務，肯定留不住客人。

朱鼎健稱，雖然「佔中」和暴亂只是個別事件，但依然希望不要給內地遊客帶來威脅，不要再發生類似事件，不要因為一些人的政治圖謀令香港的支柱產業受到影響。

■香港文匯報記者 馬靜、江鑫嫻 兩會報道