

以优质诚信重塑香港旅游形象

——访香港中国旅行社董事总经理 周来卫

商报记者 师兴

近日，香港旅游市场上屡次出现导游强迫游客购物现象，极大地破坏了香港旅游业的形象。为打击不正当旅游消费行为、捍卫旅游服务品质，中国港中旅集团公司（以下简称“港中旅”）旗下中国旅行社总社有限公司，携百家旅行社企业发起“优质诚信游”、“50万诚信基金计划”。在新闻发布会现场，香港中国旅行社董事总经理周来卫接受了本报记者的独家专访，就下一步推进“优质诚信游”，如何重塑香港旅游形象，提出了他的见解。

内地游客应理性选择线路

周来卫表示，去年由港中旅接待的到港入境游客为1600万人次，其中内地游客就有1000万人次之多。但目前港中旅香港旅游业之所以出现一系列恶性事件，原因之一就是香港某些旅行社联合内地一些非正规旅行社，推出低价团，诱骗游客。近期发生的“强迫购物”事件也有正面影响。首先，香港政府花大力气整顿香港旅游业；其次，对游客起到警示作用，让其不再相信“低价团”，这样有利于香港旅游的良性竞争。

周来卫认为，目前内地的消费者还缺乏理性，盲目选择便宜的线路，也为香港的“低价团”带来市场。而港中旅将推出适合工薪阶层的游玩线路，并加大宣传力度，引导大众理性选择合适的线路。其实旅游接待是需要成本的，旅行社和导游都不可能赔钱做生意，最后游客还是要通过其他方式被诱导消费，其旅游质量便大打折扣。因此，要适时引导游客理性选择出行线路，不要一味追求低价格，不给“低价团”市场。

香港缺乏针对内地游客的深度游

当旅游业发展成熟时，其目标市场日渐细分。港中旅针对内地不同人群，推出一系列主题线路。周来卫表示，目前面向内地游客的线路几乎都是走马观花式，缺乏针对内地游客的深度游，这样很难把内地市场做成熟，应当针对高中端市场挖掘一些深度游线路。目前其正在开发适合学生夏令营及学者的“孙中山足迹”教育游。

虽然发生了恶性强迫购物事件，但香港毕竟是购物天堂。针对购物游客，港中旅旗下的中旅总社，在香港购物打折季推出“潮游香港”自由行产品；针对老人，推出“东方之珠”港澳游产品；针对小长假，推出“全家欢”度假产品；针对暑期，主推“迪斯尼狂欢节”。同时，为开拓市场，还推出“香港、下龙湾、三亚”度假产品，将部分珠三角游客引入香港。

加强导游管理力度

引起“强迫购物”的另一个原因就是导游生活无保障。据了解，目前香港导游几乎都是无薪水地在工作，只能从游客购物环节来赚取提成。周来卫表示，尽管目前香港导游九成多无底薪，但港中旅在港的所有导游均有底薪、有保障，不会为生计而发愁。并且新入行的导游、领队都要经过服务技能的培训。导游接团按照标准领取小费，并有一套严格的小费管理制度。而且港中旅在内地已建立成熟的营销体系，有足够的团队量。不过受近期事件影响，内地游客重新建立对香港导游的信任还需要时间。

操作零团费负团费将重罚

周来卫表示，港中旅设立50万元诚信基金，旗下任何所属旅行社操作零团费、负团费港澳游产品，一经查实，将以10倍于团款的罚金赔偿消费者。

为促进香港旅游市场的稳定健康发展，让更多的消费者享受到“优质诚信游”，港中旅集团所属的中旅总社率领旗下的所有旅行社共同发起“诚信宣言”，提供“优质诚信”的香港旅游产品。无指定购物、无任何附加费、无强迫自费项目。而此宣言是否能为香港旅游业挽回声誉呢？内地游客是否会接受此品质高、价格也较高的行程呢？周末卫表示，引导内地游客理性消费需要过程。港中旅首先要做到在与内地旅行社合作时首先会考察其资质、团队质量，如果是内地旅行社通过低价格接收的团队则拒绝接待。同时，港中旅对供应商的考察也很严格，包括餐饮点、车队服务等，每年都会对供应商进行梳理排查，如果有服务不达标的将不再合作。

周末卫表示，港中旅下一步的计划就是践行“诚信宣言”，推出“优质诚信游”之精彩香港、人文香港、生态香港三大产品系列，让内地游客真正品味香港人文的内涵。