

10月19日上午,一名54岁的苗姓黑龙江男性游客,在香港红磡一家珠宝店因“嫌贵不买”遭围殴重伤,并于20日上午不治身亡,此事随即在内地和香港引发舆论风暴。有业内人士分析,此次事件让原本就不景气的香港旅游业再遭重创。

雪上加霜 香港旅游业走上“囧”途



20日,一名黑龙江游客因在香港拒绝购买高价珠宝遭围殴致死事件引发舆论关注。有业内人士分析,此次事件让原本就不景气的香港旅游业再遭重创,让香港政府、旅游企业和景区此前为提振香港旅游业做出的种种努力付诸东流,加速了内地游客的流失,走上“囧”途。

香港旅游业遭重创

10月19日上午,一名54岁的苗姓黑龙江男性游客,在香港红磡一家珠宝店因“嫌贵不买”遭围殴重伤,并于20日上午不治身亡,此事随即在内地和香港引发舆论风暴。记者从一位接近香港旅游业议会的人士处获悉,香港旅游业协会正在配合香港警方调查该旅行团内地组团社的所属公司。

据了解,出事的旅行团为三天两夜的低价购物团,由不同省市的团友组成,一行20多人。目前,香港警方已经拘捕了三名涉事人员,并正在追缉2-3名涉案男子。

有业内人士表示,该事件影响力之大已经超越事件本身,有可能让香港政府及业界几个月来努力塑造的“好客香港”形象全部付诸东流。事实上,就在上周,香港迪斯尼、香港DFS免税店、香港奥特莱斯、香港航空4家香港企业组团来京推介《魅力香港》系列旅游产品,并向产品的发起方迈游网赞助5000万元以降低产品价格,目的就在于通过优质低价的旅游产品吸引内地游客前往并在内地树立香港旅游业的良好形象。不过现在看来,这一切努力都因为该事件大打折扣。

负面效应将加剧

这一事件对于内地游客赴港的负面心理影响正在逐渐发酵。一名原本打算元旦赴港的游客张小丹直言,“香港旅游真是去不得,高危旅游啊!”迈游网董事长庄志成也告诉记者:“这一事件的发生必然会让香港在游客心目中的印象变得更差。”

记者了解到,今年以来,香港旅游业依然处于持续低迷状态。数据显示,在“十一”黄金周期间,内地访港旅行团日均赴港数量下降13.3%，“个人游”旅游同比下降8.3%。香港特区政府署理财政司司长陈家强表示,香港旅游业在经历多年的高速增长后开始进入一个调整期。

受到波及的不仅仅是旅行社,DFS集团全球中国市场副总裁周进告诉北京商报记者:“香港DFS免税店在黄金周期间的客流量和销售额均受到冲击,其中客流量下降了20%,销售额也下滑了2-3成。”

有业内人士分析,如果受到该事件影响内地赴港游客进一步缩水,那将让香港旅游业的低迷状态再度加剧,进而波及香港诸多行业的就业人群。

赴港零负团费游需整治

在内地游客香港遇袭身亡事件发生后,香港立法会议员姚思荣指出,如因强迫购物引致伤人,实在难以接受,并呼吁店铺、旅行社、香港导游和内地领队均应检讨,改善陋习,避免同类事件再次发生。

一位旅行社从业者近日接受记

者采访时表示,香港旅游业的衰退,除“占中”、“反水货客”等社会因素影响外,零负团费低价游泛滥也是导致赴港游客下滑的主要因素,旅行社今年的品质游产品整体销售乏力。庄志成也表示,接下来会团结香港旅游企业随同香港旅游议会继续到内地进行优质旅游商品推荐,并引导游客如何鉴别零负团费产品。北京旅游协会副秘书长刘思敏认为,希望通过这一悲剧的发生,推动香港旅游主管部门在打击旅游市场强制交易和零负团费等问题上的立法进程。

上述旅行社业内人士还表示,在政府大力整顿旅行社零负团费问题的同时,还应将关注焦点落在一些香港的非法购物店上,希望香港旅游主管部门联合其他执法部门对于市场上的不合理购物店进行大力整顿。

对于香港有关方面在此次内地游客遭围殴致死后应该采取哪些针对性的举措挽回旅游形象,北京交通大学旅游系主任张辉表示,香港旅游主管部门接下来应该从制度及组织关系上进行深入调整,对于事情的来龙去脉进行公开透明化处理,切实维护消费者权益。(据《北京商报》)

大陆游客之死:起底香港游“低价团”进化史

记者采访发现,香港游“低价团”目前依然盛行,只是改变了“经营模式”,以符合一些新的规定。

“低价团”的“进化”

此次事件背后离不开三个关键词:“低价团”“强迫购物”“黑店”。

根据香港媒体报道,此次苗先生参加的购物团每人只需缴付300元导游小费,就可以免团费到香港购物观光,属于名副其实的“低价团”。

香港立法会旅游界功能界别议员姚思荣对记者表示,香港旅游业2010年底出台了新十规定,严格禁止导游强迫游客购物,并严格规定“一单一导游”,中间不能随意更换导游,不得以低于成本的价格接受内地旅游团队。

于是,上有政策下有对策,不少香港导游的角色发生了转变。“低价团”过去都是由香港本地旅行社及当地商铺共同操作,即由旅行社带领内地游客到商铺购物,并根据销售金额从中抽成。

如今,很多香港旅行社不愿意违反规定承接“低价团”,于是便由内地的旅行社承包了。姚思荣称,内地旅行社都直接与香港商铺联系,佣金分成也是直接装入内地旅行社的口袋,香港旅行社只负责带内地旅客观光,

甚至只是为了符合“一单一导游”规定的一个摆设,这样逼迫内地游客购物的任务,就成功转移到了内地旅行社派来的领队身上。

记者经过深度采访后还了解到,现在“低价团”的操作模式很多是由导游自己贴钱“买团”来获得客源。还未出行,导游已经自己花钱了,自然要在之后的行程中赚回来,而且导游和司机的人工费用、用车、油费、过路费等成本也必须要“消化”。

小心“影子团友”

香港媒体报道称,事发时苗先生与张姓女游客因在店内吸烟及购物问题,与来自内地的女领队发生争执,3人在店内出现拉扯推撞,随后3人被拉扯到店外。有目击者称,见到有疑似香港本地及内地男子出现,对苗先生拳打脚踢。警方到场时,苗先生已昏迷卧倒在店铺门外,涉事女领队及张女士面部及手部分别受伤。

类似强迫购物的例子并不少见,“十一”前参加“零团费”旅行团来香港的王女士(化名),也曾有过被困珠宝店的经历。

“香港的导游说,我们这个团是李嘉诚还有香港的珠宝商赞助的,所以才是零团费。”王女士回忆说,但亚

洲首富李嘉诚的“赞助”,并没有帮他们跳过购物环节。

这个由香港朗晴旅游有限公司负责的购物团,在香港的行程共两天,第一天全部是旅行团典型景点——海洋公园、浅水湾、金紫荆广场。第二天在离开黄大仙景点后,正式展开购物之旅,在指定的珠宝店及商场分别逗留两小时。

“实际上待的时间更长。”王女士表示,直到团员们买到导游满意,一行人才被从店里“放出来”。

“游客被关在店铺里时,其实可以直接报警,称自己被非法拘禁。”香港一位法律人士对记者表示,但很多内地游客并不知道,而且他们也不知道自己被困在哪里。

根据香港警方的表述,目前已有4人被警方拘捕,包括女领队、张姓女游客,以及两名涉嫌伤人的男子。另有消息称,涉嫌伤人的两名男子中,有一人是“影子团友”。

记者采访得知,“影子团友”是一些旅行社为了诱骗旅客购物,安插在旅行团中的人。

姚思荣透露,这些“影子团友”通常会先骗取团友的信任,然后在一些“不太听话”的游客没有买够指定数额后,协助同样来自内地的领队在购物团传播一些不好的言论,并同时起到

一个督促购物的作用。

姚思荣称,对于“低价团”的新“经营模式”,香港旅游业界的监管更难。

香港人不会去的“黑店”

今年以来,香港发生了不少令旅游业蒙羞的事件,包括以100倍价格销售“黑鬼油”及多宗天价买药事件,记者在对这些事件的采访中发现,涉事商铺其实都是“黑店”。

此次事件发生地在红磡,最近几年,由于租金更低,这个传统住宅区出现了许多专为游客而设的珠宝店、药材店等购物场所。

根据香港旅游业议会规定,为了保障入境旅行团游客的权益,曾经推出过“入境旅行团(登记店铺)购物退款保障计划,凡经由议会会员旅行社安排前往登记店铺购物的团体旅客,都可以得到百分百退款保障。”

而根据香港旅游业议会规定,如果违反规定不予退款的店铺,扣满30分将会被取消安排游客光顾的资格。

这一规定实施了接近5年,但执行力度却非常令人质疑,截至2014年11月,被扣分的登记店铺只有3家,这三家店铺中分数最高的是一家珠宝店,但得分却只有4分,距离被撤销安排游客资格还有很大的距离。(据《第一财经日报》)