

記者臥底揭「野馬團」領隊違規招數 直擊旅客叫苦「香港不過如此」

記者直擊

冰封三年的香港旅遊業迎來春天，大批旅客訪港，如何規管訪港旅行團的質素成為城中熱話。香港文匯報記者1日報團隨一個團費128元（人民幣，下同）起跳的深圳赴港一天團。本來「百貨應百客」，團費便宜不應是原罪，而是多元化的選擇，惟若因團費低，導遊領隊「沒賺頭」，而以涉嫌違規手法「生財」就是問題。記者直擊這個低價團的領隊疑教唆團友帶私煙到港轉售圖利（見另稿），以及代客購買景點門票時多收費用「自肥」。旅程即將結束時，更有團友因行程安排「貨不對辦」與導遊發生衝突，大部分團友遊歷一天後對香港觀感是：「原來香港不過如此，只有高樓大廈、公園……」有學者和業界人士指出，香港要規管的不是團費，而是要規管質素及監管違規操作。

◆文、圖：香港文匯報記者 郭倩

赴港旅行團近日在內地各大社交平台熱賣，香港文匯報記者挑選一個團費186元旅行團，與客服講價。記者說：「日前見是128元，怎麼貴了60元？」客服就幫記者申請減價，結果成功降價至128元。客服說：「天天出發，還包一頓午餐及全程旅遊巴士接送。」記者再查看宣傳廣告，行程沒有購物點，主要逛黃大仙祠、星光大道、西九、太平山頂等，全部是免費景點，不涉門票支出。

有旅遊界人士指出，目前團餐成本為每人三四十元，加上旅遊巴士費用，每位團費300元才能收支平衡，該團團費百餘元怎樣收回成本？香港文匯報記者1日上午準時到連塘口岸集合，甫到步已初步了解領隊是如何「生財」。她沿途不停高價收客，見有些客人心急到港又未報團，領隊即上前招客，「260元一位，有車有餐，你自己去交通費和午餐都不止這價。」最後，有幾名旅客臨時參團，令全團團友增至約30人。記者向其他團友了解，發現團費相當「海鮮價」，團費介乎百餘元至近300元之間，拉上補下要收回成本也不難。

公屋當景點 摩天輪「看見當去過」

過關後，一輛殘舊的旅遊巴士團員出發到黃大仙祠，在廟內走馬看花逛了一會，導遊就帶着數十名團友進入附近的公共屋邨遊歷，其間介紹：「這是香港基層居住的地方。」聽導遊解說期間，團友堵塞公屋居民的通道，記者聽到有居民不滿說：「一群人整天當這是免費景點，妨礙我們生活。」

為省錢該團去到極致，行程宣傳中，中環摩天輪是其中一個賣點，讓團友以為儘管不能登上摩天輪坐坐，也可以在摩天輪下拍照留念，沒料到導遊只安排團友乘坐天星小輪，在渡輪橫渡維港時，讓團友遠眺摩天輪，不少團友竊竊私語問：「這就算去過摩天輪？看見當去過？」

「幫買」蠟像館門票 濫收費自肥

一行人下午準備到山頂時，導遊在旅遊巴士上試探團友有無興趣進入蠟像館，「現在團購好平，我可以幫你們買，團購180元，你們自己買要298元，裏面好多人蠟像看，很值得進去。」惟記者發現，這些團友以長者為主，官網顯示長者售價是190港元（折合150元人民幣），導遊為團友「團購」180元人民幣，即多收30元人民幣圖利，並涉嫌誇大團友自行購買的票價，誘使團友透過導遊買票，有賺取差價之嫌。最後只有6名團友由導遊代購門票。

導遊揚言「單張列景點不代表會去」

到行程尾聲，團友想吃的玩也未能如願，開始不滿。在即將回程之際，團友在旅遊巴士上質問導遊：「為何宣傳廣告重點推介摩天輪，沒去到？為廣告有夜遊山頂的節目，最後又沒去到？」導遊「理直氣壯」地回應：「宣傳單張印有這些景點，不代表會去這些地方，你看看我們給你的行程單張是沒有這些。」團友反駁導遊取巧，但導遊說：「團費就擺在這裏，你認為要怎樣的行程才符合價錢？」

在參觀各景點期間，導遊曾向記者聲稱，兩地旅遊業復常後，他們的收入未復常，「固定薪酬比較少，主要看出團有幾多團友，愈多我們可以賺的利錢愈多，以前一團有60多名團友，但現在才30人跟團，不太夠。」

有業內人士對香港文匯報表示，所有入境團也需有本地接待旅行社接待，入境前要向香港旅遊業監管局登記每團人數及行程，像記者參加的團。不過，內地有一些所謂的「野馬旅行團」，並無本地接待旅行社接團，亦不會向旅監局登記進行監管。這些旅行社質素並無保證，更屬違規操作，嚴重損害香港旅遊業，香港的監管機構應與內地相關部門商討進行打擊。

業界籲設「參考價」 學者倡管控平價團數

香港文匯報訊（記者 劉明）平價團與旅遊體驗雖然沒有絕對的因果關係，但有個疑問是太廉價，旅行社如何回本？有業界人士認為，香港特區政府可提供旅行團最低成本價供旅客參考，讓旅客「有個底」，方便他們自行評估參加有關旅行團的風險。有學者更認為，政府必須推出措施防止平價團，為降低成本而對民居造成滋擾，長遠應

規劃更多大型國際盛事，吸引高消費旅客和發展商務旅遊，為香港旅遊業發展帶來穩健收益。

要讓旅客「心裏有底」

「便宜不等於差，但太便宜就會有個問題出現，為何這麼便宜可以有錢賺？會否為回本，出現宰客情況？這是有可能的。」一名旅遊業內人士指出，團費多元化是好事，但也要衡量風險，政府宜提供團費參考價，讓旅客自行判斷，「這也是一種期望管理，若團費平，旅客也有個譜，不會有太高要求。」

香港旅遊促進會總幹事崔定邦向香港文匯報表示，業界日前曾經會面，討論如何提高服務質素及用餐標準。他強調，有高質素的服務，才能吸引高消費的旅客，「其實有很多旅客從未到過香港，首次到港會參加旅行團，透過旅行團了解香港情況，若他們有良好體驗，日後或帶同家人以個人遊方式再次到

港，屆時這些旅客會有較高的消費。旅行團的作用就是先給予旅客良好體驗，為香港帶來高質素的旅客。」

香港中文大學酒店及旅遊管理學院副教授尹振英向香港文匯報指出，從經濟學角度考慮，一般低價貨品需大量生產及售賣才能賺錢，即需有大量的低價團才能對香港有貢獻，惟香港地少人多，太多低價團集中某些消費較低地區，不但影響旅客體驗，亦可能對居民造成滋擾。若從消費者權益角度考慮，政府可規管「過分」廉價旅行團訪港數目，並控制同一時間到同一地區的旅行團不能太多，讓部分低收入旅客亦可到港參觀及體驗。

他認為香港在復常通關後，政府各部門以至業界均低估旅客需要，未能及時做好配套設施回應大量旅客需要。因此，政府及業界的當務之急是加強溝通，長遠更要有前瞻性，進行多些旅遊配套設施，如交通及人手規劃，促進香港未來旅遊業穩健發展。同時，香港可規劃更多大型國際盛事，吸引多些國際遊客、高質素和高消費過夜旅客，以及發展商務旅遊等，才能令到香港旅遊業發展帶來穩健收益。

◆團友旅遊體驗差，對行程未感興奮，在旅遊巴士上玩手機消遣。



……原來香港不過如此

◆有旅客認為行程貨不對辦，與導遊理論。



平價團現害群「野馬」 斂財又貨不對辦

◆一天團的行程包括到訪並非熱門「打卡」勝地的公共屋邨，導遊更介紹這是基層人士居所。



公屋當景點



◆內地領隊把香煙塞給團友，着團友替她帶過關。

特寫

教唆團友「螞蟻搬家」走私煙

這個廉價赴港旅行團最奇葩的操作，是內地領隊竟懷疑教唆團友走私內地香煙到港。她1日上午在深圳連塘口岸入境香港前，就向多位團友查問：「要不要煙？」未待團友回覆，領隊即塞一兩包香煙給團友，「幫我走過關。」這些香煙未繳付香港關稅，且已超出自用的免稅限

額，有兩位遊客對此不解，問：「我們也不吸煙，為何要給我們帶？」領隊不理會，只是冷冷地說：「又不是給你抽的，過關後我就會收回（香煙）。」

在全團30人中，只有五六名團友願「賣人情」為她帶未完稅香煙過關。由於以旅行團掩人耳目，最後各人成功過關，合共走私約一整條香煙到港。以香港最新每包香煙50.1港元煙草稅計，一團已逃稅約500港元。該團天天出發，領隊等於是「以螞蟻搬家」方式要團友為其走私。最可笑的是領隊入境後向團友進行「科普」，說帶商品過關屬「走私水貨」，會被罰款，顯然她是在知法犯法，更拖團友下水。

部分行程

- 1 西九
- 2 太平山頂
- 3 維多利亞公園
- 4 香港科學館
- 5 香港太空館
- 6 香港歷史博物館
- 7 香港博物館
- 8 香港藝術館
- 9 香港電影博物館
- 10 返回

◆旅行團到訪一些無須門票的景點，包括西九龍文化區。



團餐難食 超出預期



◆一眾團友對着團餐感到索然無味，大部分在5至10分鐘後便離席。

團餐難食超預期 「梅菜炒梅菜」湊數

旅行團以平價招徠，旅客對團餐質素本來也沒有什麼期待，但結果遠低於預期水平。這個一天訪港團1日下午到土瓜灣提供旅行團團餐的食肆用膳，雖說是七菜一湯，但顯然是湊數，其中「梅菜炒梅菜」被視為一道菜；煎小魚賣相還可以，但咬一口才知原來是鹹魚、乾巴巴的；一味扣肉「好看不好吃」，予人感覺是直接由罐頭倒出來的，未加熱就上枱。其他菜式還有豆腐煮豆腐、青菜等，再加一個蛋花湯。

該團餐也體驗流水作業運作，一行人未到步前，食肆已把所有菜上桌，齊人後食物已涼了。數名上了年紀的團友處之泰然地說：「反正沒有期望，自然不會失望。」吃慣苦的長者還是勉強把肚子填飽，但其他團友均直言菜難吃，更有數名較年輕的旅客寧願捱餓也未再舉箸。雖然在新的團餐措施下，每團用餐時間最少30分鐘，但因為不符胃口，大部分團友5分鐘至10分鐘內離席，放棄繼續用膳，自行走到樓下等旅遊巴士離開。

摩天輪 看見當去過



◆旅行團行程有參觀中環海濱的摩天輪，結果只在小輪上遠眺摩天輪便當作已到景點。

取巧導遊

