

國泰管理亟待改善

國泰航空近期頻頻取消航班，昨日再取消逾20班航班，除令旅客大失預算，亦讓外界對本港航空交通管理產生不良觀感，連帶經濟復甦步伐及城市形象亦大受影響。國泰曾是港人的驕傲，但近年來負面新聞不斷，凸顯內部管理和專業領域存有缺失，相關監管機構應予高度重視。

國泰於剛過去的聖誕和新年期間，毫無預警接連取消多班航機，各界嘩然。當時公司表示是因流感季節機師因病缺勤較預期多所導致。然而直到近日，情況依然沒有改善，有媒

體初步估計，從1月6日到14日，共有121個航班被取消；亦有報道引述國泰航空工會指出，機師缺勤和流感無關，而是招聘進度過慢，趕不及航班恢復的程度。雖然國泰保證農曆新年的航班服務會如常運作，但社交媒體上眾多聲音表示「已怕怕」。

國泰機組人員出現人手不足早有伏線。2020年曝光其在之前10.5個財政年度炒熾期油勁蝕271億元後，又接連發生洩露旅客資料和「毛氈風波」等服務質素不佳醜聞，但均沒有管理層需負上責任，

而是不斷向員工開刀。其中於2020年底宣布大裁6,000人，當中有不少是極富經驗的機師，留下者須簽署大減福利薪酬的新合約，被業內稱為「歷來代價最高的管理失誤之一」，並譏諷其在危難時不與員工共渡時艱的無情和孤寒作風，是現在招聘進度不理想的主因之一。

另一個說法，則是超賣機票。國泰官網亦承認，與許多航空公司一樣，會不時接受航班超額預訂，以應對乘客出現改期或取消預訂。若在平時，這個問題不大，但在機師招聘和

人手編班管理不理想的情況下，問題集中爆發，小問題於是演變成大問題。消委會早在2019年1月已批評國泰航空的超賣政策沒有清晰補償安排，但問題至今似乎沒有改善。有自言幫襯國泰逾20年的本港旅遊達人，近日表示國泰只提出賠償等值約76港元的餐飲禮券，讓人難以接受。可見即使超賣機票無可厚非，但國泰在計算售票數量、退款安排和補償等管理上需盡快加以改善，當局亦應與其他地區看齊，進行相關立法或制訂規管機制，以保障消費者權益。

時評

北上客佔六七成 產品多元富新鮮感

山姆 Costco 夾擊 港零售需爭氣

北上消費潮愈吹愈熾熱，倉儲式超市「山姆店」火爆之際，深圳本周六更將有另一間大型連鎖超市 Costco 開幕，勢必成為港人另一消費熱點。本報記者在剛過去的周日（7日）直擊「山姆店」港人瘋狂掃貨盛況，現場幾乎六七成客人是香港人，到處聽到廣東話，有人一行6人總共購買4,000多元人民幣的食品、日用品等，大呼過癮、即場瓜分「戰利品」。他們表示，內地購物體驗富新鮮感，這都是香港消費所缺乏的。業界認為，香港零售業必須繼續強化自身國際化的優勢，吸納來自各地的旅客。

直擊
專題組
報道

本報記者甫到達山姆福田分店門外，已發現整棟超市建築的規模遠勝香港，當日各出入口人頭湧湧，店內更是人山人海。港人出手闊綽，見喜歡就買買買，塞滿手推車，當中以各類食品、飲品、日用品（如紙巾、洗衣珠等）、小型電器和行李箱最受港人歡迎。

不少港人滿載而歸，其中一位港人 Tony 嬌正與幾名友人在地上打開行李箱瓜分「戰利品」。她興奮地向記者介紹今次的收穫，「你看這些糖水細細份，一個人食剛剛好，香港幾十蚊買一碗又食唔晒，浪費食物，內地產品就人性化好多。」

Tony 嬌這次跟同事一行6人到山姆掃貨，總共消費4,000元人民幣，大家拼單分貨。她表示，近期喜歡北上消費，原因除了深圳貨品訂價低，更重要是產品多元化，「香港嘢貴淨係一方面原因，最緊要係這裏（山姆）買到好多香港無嘢嘢，而且快要過年，可以買一些未試過的產品回

山姆店人頭湧湧，到處聽到廣東話。



24個裝、每個約1.24元的麻糬是搶手貨品。

山姆與香港同類商品價格對比（港元）

商品	山姆單價	香港單價	香港貴幾多
牛角包	9個裝、每個約4.1元	西餅店8元至20元不等	貴1倍至4倍
麻糬	24個裝、每個約1.24元	某超市3個裝，每個約3.3元	貴1.7倍
星巴克275ml樽裝咖啡飲料	15樽裝、每樽約8元	便利店每樽18元至21元	貴1.3倍至1.6倍
抽紙(110抽)	24包裝、每包約2.3元	某超市5包至10包裝、每包4.8元至5.6元	貴1倍至1.4倍

資料來源：記者實地格價、香港相關店舖官網

港做年貨都幾好。」

議員倡內地來港「一簽多行」

另外，一行14人的港人梁先生向記者表示，這次全家總動員一同前來購物。梁太太補充道，全面通關後，其生活方式有所改變，時常會到內地走走看看。她說，內地城市提供的休閒娛樂消費都可以「一條龍」搞掂，「尤其係多人北上，分攤下來消費就更凸顯性價比，同埋食、買、玩『一條龍』搞掂，呢個係香港做唔到的。」

立法會議員（批發及零售界）邵家輝昨接受本報訪問時表示，隨着大灣區融合，香港和內地市民交流方便，北上消費勢不可擋，香港零售業要強化自身的優

勢，繼續振興旅遊業，建議特區政府與內地磋商，將大灣區內地居民「一周一行」的旅遊簽證改為「一簽多行」，以及將內地旅客訪港免稅額由目前5,000元，至少提升到一萬元，或設定全年10萬元免稅額與海南接軌。

國際家居零售有限公司主席兼集團行政總裁魏麗霞向本報表示，香港零售業未來也會回暖，但短期內的確面臨租金、人力、物流等方面的困境，希望政府除吸引遊客外，加大力度鼓勵本地消費，發揮本地零售業多元、便利的優勢。同時，她認為香港業界也要爭氣，提升競爭力，「不單是價格，服務、環境等各方面都要做好。」

會員收錢帶外人入場

日賺數百元

北上購物潮造就另類商機，除了有集運公司推出物流服務，為港人運送貨物回港，更有人提供帶客入場服務。由於山姆實施會員制，在入場和結賬均需出示會員證，普通會員年費260元人民幣（約286港元）。對於並非經常往山姆購物的港人而言，繳交年費不划算。在這種情形下，有已入會的人在社交平台提供帶入場和結賬的服務。記者在淘寶中搜尋「山姆會員」關鍵字，出現諸多商品聲稱是「單次會員卡」，售價10元至數十元人民幣不等。記者選用其中一間店舖的12元人民幣服務。依照客服指示，記者入店前在手機上安裝山姆會員商店的App，並根據其提供的一串代碼「開通單次會員」，其後需要選擇性別和一個與記者樣貌相似的照片作為會員頭像，冒充他人身份進入商店。由於店方查核證件的程序粗疏，記者打開二維碼便能輕易進入店內。

至於結賬也需要出示會員證，客服早已提供一位正在該店的真正會員供記者聯絡，客服提醒記者在結賬前約半小時提早聯絡對方，記者結賬前依照指示聯絡這位真正的會員，不到5分鐘，一位白衣女子便現身相約地點。她約好之後的會合點，然後馬上推走記者的購物車往結賬處。

這門生意覆蓋全國所有山姆會員商店，可能是集團式運作。按照12元人民幣兩次帶入場服務，每幫人結賬一次花費約15分鐘，該名白衣女子每小時最多賺幾十元人民幣，每天賺取數百元不成問題，且是無本生意。



不少港人選購產品後，即場拆箱再裝貨，可見貨量驚人。