



# 疫後資源重整 客群需求轉變

# 業者遊客有共識

# 定製赴港遊增吸引力



香港文匯報訊(記者夏微上海報道)6日上午,上海浦東國際機場

春秋航空值機櫃檯前,春秋旅遊港澳部業務總監周浩舉着導遊旗,推着行李車提前三小時等候着他的赴港團隊遊客。對周浩和許多赴港遊客來說,香港是一個非常熟悉的旅遊目的地。「就像一個三年未見的老朋友,這次重逢,我們除了『噓寒問暖』之外,更要關心它最近的變化。」周浩稱,是次赴港定製團4天3晚的行程安排中,除了香港一些標誌性網紅打卡點之外,還安排了大館、西九龍、香港故宮文化博物館等新晉景點。周浩直言,通過這些年對遊客喜好的了解,以及對當下香港旅遊市場的實際情況的分析,未來,赴港團隊遊或不斷向個性定製和城市深度遊發展。當天參與首發團的上海遊客也提出了相同的看法,認為定製路線是吸引回頭客的關鍵。

「對內地遊客來說,香港真的是非常熟悉的旅遊目的地了,所以我也一直在思考,赴港團隊遊的優勢在哪裏。」深耕港澳產品七年之久,周浩坦言,當前赴港團隊遊最大的痛點,是香港地接服務成本較高,優勢不再。「舉個最簡單的例子,從機場到酒店,明明機場快線很方便也很快,為什麼要用成本更高,而且還因為堵車可能更慢的旅遊巴士呢?」可現實情況是,選擇跟團遊客的固有認知是車接車送。對旅行社來說,相較於機票、酒店、門票這些價格透明,利潤空間較小的部分,團隊產品中的價值體現是類似於接送、導遊講解、行程設計這樣的服務環節。「香港交通便利,有些時候,旅遊巴士反倒是『雞肋』的存在。」

### 給客戶多重體驗 按行程訂不同酒店

三年來,香港旅遊業務的中斷,讓香港地接社、車隊、車行等都發生了非常大的變化,為了保證產品質量,周浩團隊需要對所有資源進行重新評估和選擇。以酒店為例,對旅行社來說,原本香港有一家接待大型團隊的知名酒店,也是很多內地遊客赴港時會不假思索指定的酒店,但疫情讓這家酒店改名轉型了。「香港有很多新酒店開業,有很多熟悉的酒店不見了。」以往4天3晚的行程,旅行社肯定是給客人安排同一家酒店,即所謂「不挪窩」。但這次的定製團,周浩想了許久,最後決定,2天住在香港島的北角,「那邊香港的市井煙火氣非常濃厚」。而其中1晚因為有自由活動安排,安排了在香港老牌酒店——九龍酒店。「這兩家酒店,一家是老牌酒店,一家是2021年才開業的歷史酒店,一老一新,相信會給客人不一樣的體驗。」周浩認為,香港團隊遊要做得更好,應該從打磨產品着手,發揮旅行社優勢,做深做細行程設計。可對很多跟團遊客來說,行程單不該是個付費產品,故而對旅行社來說,只提供行程定製很難賺錢……諸如此類的「矛盾」,如何尋求到一個「平衡點」,周浩稱,還需要更多地接觸遊客,歸類客群,從而劃分出定製產品類別。「我們還有很長的路要走,要摸索。」

「我發現,隨着人的文化層次的提高,精神生活的豐富,人的需求也發生了轉變,肯定要有個性化的、歸類型的旅遊。」遊客徐和平給出了自己的建議,很多傳統的大而全的香港團隊遊產品不再可行。「有的喜歡購物的就購物,有的喜歡藝術就專門做藝術遊,有的喜歡看風景那就重點打造風景線路……個性遊是未來的方向。」這次赴港,從事藝術工作的徐和平就很期待香港故宮文化博物館之行,9,000多件展品讓他心嚮往之。

### 傳統團仍有必要 便利年長者出遊

不過即便當前赴港團隊遊處在轉型期,對遊客章曉敏來說,傳統赴港團仍有其必要性。比如年長者外出遊玩,跟團總是方便些。「而像我們年紀輕的,有些就不想做攻略,還有的就是對景點不熟悉,還是會選擇跟團的。」如此一來,既可避免遺漏景點,也能通過導遊的講解了解更多目的地的文化。「文化底蘊這些東西不知道的話,旅遊就是走馬觀花,可有了細緻的講解,對自己的知識面查缺補漏,那就完全是另一種感受了。」

是次章曉敏參加的香港定製團,報價3,666元(人民幣,下同),對她來說極具性價比。「因為行程裏面有很多新的景點,而且現在的機票和酒店價格本身也很貴,所以感覺總體性價比蠻高的。」

### 倡早預定早報團 價格更具性價比

周浩表示,是次成團到出發時間較短,酒店和機票相對於提早預定會貴不少。「香港酒店『海鮮價』的特點,對於遊客和旅行社而言,都建議提早預定,提早報團。同樣的資源,同樣的標準,早預定一般會有更具性價比的價格,這是香港旅遊資源供給所決定的。」香港文匯報記者在網絡查詢獲悉,是次參團遊客搭乘的春秋航空,當前上海至香港機票單程近500元,定製團入住2晚的九龍酒店單價700多元,而入住1晚的歷史酒店單價500多元,如此算來,僅機票酒店人均就將花費3,000左右,報價3,666元確實比較誘人。



掃描睇片



內地與香港全面通關首日,春秋旅遊組織定製團從上海飛赴香港。香港文匯報記者夏微攝



旅遊達人徐和平攜帶珍藏車票出行。香港文匯報記者夏微攝

### 旅遊達人久違出境遊:見證重要時刻意義重大

香港文匯報訊(記者夏微上海報道)「這是我早年購買的上九、京九直通車紀念車票。」或許是知道會有媒體來採訪,首發團遊客徐和平特意將自己多年的珍藏帶在了身邊。「1997年香港回歸是個重要時刻,意義非常重大。這次疫情三年,內地與香港恢復全面通關了,也是意義重大。」這次的赴港遊,對旅行達人徐和平來說,不僅是一次久違的出境遊,更是再一次見證內地與香港往來的重要時刻。從背包中掏出精心保存的車票,徐和平激動地回憶起購票往事。據他介紹,手中一紅一綠的京九、上九直通車紀念車票是1997年發售的。

「這個車票是可以乘車的,當時大概499元買的。」為了購買這套紀念票,徐和平曾通宵排隊。但包括他在內,很多購票者並未使用車票。「就是一個象徵性的車票,買的是紀念意義。」曾經有票在手未能成行的徐和平,這次說什麼也不願錯過內地與香港往來的又一重要日子。疫情前,徐和平基本每年都會去香港,無論是香港宜人的氣候,還是令人流連的美食,都深深吸引了他。「上中環、銅鑼灣、深水埗、北角,我經常去,有很多喝早茶的地方至今都印象深刻。」這一次,他將帶着他的珍藏隨團在金紫荊廣場的五星紅旗下,重溫香港1997年回歸的難忘時刻。

## 特稿 廣州「老朋友」再會「新」香港

「聽到我的心跳嗎?真的非常激動!非常期待!」已經好些年沒有去香港的廣州市民林小姐,一看到旅行社發布赴港遊首團的消息就馬上報名參加,遊玩迪士尼和逛街購物是她最期待的行程。「我連老鼠頭箍都提前準備好了!」內地赴港團遊恢復,廣州首團6日一早出發。和林小姐結伴而行的是另一位香港迪士尼FANS黃小姐,已經不止去過一次迪園的她興奮地說:「聽說疫情期間香港迪士尼升級了,有新的城堡,也有新的朋友與遊客見面,我已經迫不及待要去見新朋友了!」在黃小姐的赴港旅遊打卡清單中,不僅有最愛的迪士尼,還有西九龍文化區的香港故宮、M+博物館等。「可惜這次時間不湊巧,M+博物館沒開,只能下次去的時候再打卡。」當香港文匯報記者問下一次是什麼時候,黃小姐毫不猶豫地說「今年」。計劃年內「二刷」甚至「三刷」香港的

廣州市民不在少數。「疫情之前我也是一年要去好幾趟香港的。」梁小姐說,她想念香港的小吃,也想去免稅店逛街,她甚至已經在網上查了攻略,計劃下次要去的網紅打卡點。市民的热情和出遊計劃,都證明如今的香港吸引力依然在線。

廣之旅新聞發言人官健說,6日共有兩團約40人赴港,未來一周內,廣之旅廣東省



廣州赴港遊首團6日一早啟程,遊客都非常興奮。香港文匯報記者黃寶儀攝

香港文匯報記者黃寶儀廣州報道

## 廣深赴港自助簽恢復 3分鐘完成辦理



深圳市民在智能簽註服務區辦簽註。香港文匯報記者郭若溪攝

香港文匯報訊(記者郭若溪、方俊明 深圳、廣州報道)2月6日,隨着深港陸路口岸全面恢復通關,深圳重新開放了港澳自助簽註機的使用,為市民提供24小時的智能簽註服務,使深港往來更加便利。香港文匯報記者在深圳市羅湖區行政服務大廳看到,中午還未開放時,門前隊伍就已排成長龍,開門後人們便一下蜂擁而入搶辦證。市民溫小姐說,因為擔心人太多,自己中午13時30分就已經到了門外排隊,排隊用了一個小時,但是智能簽註確實方便快捷,服務效率也高很多,「我就是為了等『一簽多行』,上周五預約到了號也取消了,隨到隨簽特別方便」。不過,也有市民看到很多人趕來進行自助簽註,選擇等晚上人較少時再错峰辦理簽註。

在服務大廳的智能簽註服務區,集中擺放了十餘台港澳自助簽註機,隊尾一直到門外,還接連不斷有市民過來等候簽註。有一半左右的簽註機已經開放供市民使用,現場有維修人員正在調試維修尚未開放的簽註機。服務區門口也安排了工作人員進行答疑指引,清晰明瞭地解答了不少市民的疑惑。

自恢復赴港旅遊簽註以來,深圳市民關注香港自助簽的恢復時間。有市民表示,人工審核費時費力,人工窗口辦理的預約名額經常爆滿,早點恢復自助簽註是很有必要。

### 市民:計劃周末與家人赴港旅遊

廣州也在同一天恢復辦理赴港旅遊自助簽。廣州市民張女士表示,6日上午,多個辦證中心的

自助簽註機前都排起隊來,現場有工作人員講解並幫助市民使用自助機,一般3分鐘左右即可完成續簽。

「使用自助機辦理赴香港個人遊簽註,很方便,實現赴港遊『想走就走』。」廣州市民陳先生表示,「我計劃周末時間和家人一起赴港。時隔三年多時間,想念香港的美食和煙火氣,還有探望在香港的親友。期待隨着兩地全面恢復通關,兩地的交往越來越頻密與便捷。」

香港文匯報記者6日傍晚從「廣州公安」微信公眾號看到,預約赴港港澳行證、護照等出入境證件及簽註依然火爆。至於廣州14個辦證中心或政務服務中心的網上預約,可預約的最快辦理時間也要到2月17日,為距離市中心較遠的從化區辦證點;增城辦證點也要排至2月23日;預約最火熱的依然是海珠區辦證點,預約要排到3月7日。