



海洋神话号的到来让中国游客能消费更好的邮轮。



习惯“消费”邮轮的中国游客需要继续了解邮轮文化。



静静享受闲暇时光是邮轮度假文化的一部分。



左:2010年11月,宝瓶星号从三亚凤凰岛首航赴越南。本报记者 裴旋 摄



中:随着建设的深入,凤凰岛母港航线将越来越热。



右:上海是国内四个邮轮母港城市之一。

邮轮游 习惯“消费”后开始学习“享受”

东北亚航线减少并未影响2011邮轮消费市场

2011年受日本地震与随之而来的核辐射影响,“海洋神话号”上半年不得不调整天津和上海母港的航线,停止日韩线的运营。皇家加勒比国际游轮有限公司中国区公关及传讯经理金孜华告诉记者,即使如此,去年全年的邮轮航次依然达到38个,载客量达到5万人左右,与2010年持平,但中国客源增加了50%。“2012年将增加到49个航次,预计载客量是11万,将比去年增加1倍。”

中国交通运输部邮轮游艇分会副会长兼秘书长郑炜航则提供了更为客观的评价:“2011年东北亚航线受到一些影响,但是邮轮的整体消费市场并没有下降,2012年会更好。”皇家加勒比游轮有限公司亚太及中国区董事总经理刘瀛楠博士信心十足,“2012年皇家加勒比国际游轮在中国市场的份额预计将达到70%。‘海洋旅行者号’和‘海洋神话号’同时在中国运营,旅游旺季同时覆盖华东和华北两大中国客源市场。”

开始消费大而奢华的邮轮

经过几年的邮轮宣传,“邮轮度假”不再是一个遥远的字眼儿,它甚至成为最时髦、最深入人心的家庭度假方式。而最初仅派几艘“小船”前来试水的国际邮轮公司,当下对中国邮轮市场的信心已是倍增,2012年将有几艘豪华大船“御驾亲征”,包括皇家加勒比14万吨的“海洋旅行者号”和歌诗达8万吨的“维多利亚号”,前者来头可不小,它是“海洋神话号”的两倍,更是位于全球十大邮轮之列,也是亚洲最大的豪华邮轮。“他们相信中国市场有能力消费更好的邮轮。”郑炜航表示。

但是,更好的邮轮并不意味着是最好的邮轮。实际上,在欧美豪华的巨无霸型邮轮仍隶属大众消费范畴,真正的贵族式邮轮则是那些精致的小众邮轮。郑

国内没有邮轮营销专家教游客“享受”邮轮

郑炜航告诉记者,“大众化豪华邮轮乘客与船员的比例是3:1,而高端贵族式邮轮的比例则是1:3。”虽然那些邮轮上只有300个客人,却有1000名船员和服务生为他们服务,“每个人都有自己的专门服务生,你会享受到浪漫私密的烛光晚餐,有小提琴艺术家为你演奏,这种奢华邮轮的价格大约是每晚1千至3千美元。”在郑炜航看来,虽然中国邮轮市场发展很快,但仍停留在大众化层面,几年内并不适合引进这种高端奢华邮轮,“对于有需求的少数群体,可以送他们去欧美体验消费。”

2012年开始了解邮轮度假文化和规则

的确,在一些游客眼里,邮轮的关键词就是“一票到底”和“免费自助餐”,这也似乎成为邮轮的最大“吸引力”之一。有位香港乘客曾经向记者抱怨,中国母港邮轮总是格外“热闹”,甲板上熙熙攘攘,餐厅里你争我抢,连图书馆都会突然有几个举着数码相机的中年妇女呼哧而来又呼哧而去,“为什么不能安安静静地享受闲暇的时光呢?”而另一位曾在意大利乘坐过歌诗达邮轮的北京乘客则表示“国内母港的邮轮不好玩”,因为邮轮有它的游戏规则,人人遵守才有趣,“比如,晚餐时间人人都穿着最隆重的晚礼服,日本人会穿和服,印度人会批纱丽,我们事先得到通知也特别换上晚装或者旗袍,好像电影里一样,特别有氛围。”可是,在国内母港邮轮上,除了少数老外之外,大部分国内游客着装很随意,“跟平时差不多,感觉特别没劲。”郑炜航告诉记者,他原预计2006年—2010年是中国邮轮的起步阶段,“没想到这一阶段提前完成,所以2010年便进入快速发展期。”他预计该阶段将持续到2014年,“2015年后进入常态期”,而2012年邮轮市场发展的重点是“邮轮度假文化”。他认为,这几年人们虽然对“邮轮”概念已不再陌生,但是还未能真正了解邮轮文化和邮轮规则。

D02-D03版图片(除署名外)均为CFP

■ 对话

郑炜航,中国交通运输部邮轮游艇分会副会长兼秘书长

新京报:中国游客都知道“邮轮”是怎么回事了,你为什么还认为应该继续推广邮轮度假文化?
郑炜航(以下简称郑):目前我们“知道”邮轮了,“消费”邮轮了,但还没有真正“懂得”邮轮和“享受”邮轮,但是老外也不是天生的邮轮专家,他们只是拥有优秀的邮轮“教授”。在美国,旅行社的邮轮销售人员需持有邮轮协会颁发的有严格考核项目的证书才能“上岗”,邮轮销售证书分邮轮顾问、邮轮高级顾问、邮轮精英、邮轮教授四级,游客提前半年订票后,他们的工作才刚刚开始

始,与游客保持联系,几乎每半个月就沟通一次,一点一滴交流邮轮的细节,包括衣着、礼仪、娱乐项目、消费细则和权益等,让游客充分理解邮轮文化。
新京报:我们没有这样的邮轮营销专家吗?
郑:国内邮轮销售都是通过旅行社单一渠道,销售人员未培训就上岗,很难提供如此专业而细致的服务,而中国游客临时决定旅行计划的习惯,也会让他们仓促上船。

成立“全国邮轮订舱中心”培育邮轮文化

新京报:今年协会有什么计划来进一步推广邮轮文化?
郑:2012年邮轮协会将成立“全国邮轮订舱中心”,将在北京、上海、广州设置推广点,主要针对团体、大型企业和机构等,作为邮轮度假推广渠道之一,更注重售后服务和邮轮文化推广培育,包括提供《邮轮文化手册》,举办登船前聚会讲座以及邮轮主题策划等。同时,也为资深邮轮爱好者提供全球邮轮航线的营运信息。

先自主参与邮轮管理再自己造船

新京报:2011年虽然三亚母港启动,但是在国内母港邮轮线路上并没有太大惊喜,为什么不能像加勒比海或者地中海那样,停靠一些小岛呢?
郑:南海海域的坐拥有丰富的岛屿资源,但是这涉及领土主权等问题,必须是中国自己邮轮公司飘着五星红旗的邮轮才可停靠,而目前在国内经营的邮轮都是其他国家的邮轮。

■ 旅行社声音

曾晓丹,携程旅游度假产品部相关负责人
2011年邮轮产品的增长趋势非常好,相信2012年随着日韩线的恢复,邮轮度假的市场需求会更好。
尤其是今年皇家加勒比的“海洋旅行者号”超大家华船,一定能引起市场的关注。我们甚至现在已经独家包下了“航海者号”7月3日的航次,即从上海出发到冲绳的5天产品,价格是4399元起,包括7条岸上游路线。现在越来越多的国内游客在关注邮轮靠港目的地的同时,也开始关注邮轮本身,所以一艘新的豪华邮轮一定会有很好的消费市场。
此外,2012年的邮轮产品更加丰富,一些高端产品集中在欧洲、加勒比海、夏威夷等,消费者的接受度也越来越高。我们也会关注三亚母港产品,在合适的时机推出三亚度假+邮轮产品。

未来希望中国游客只凭身份证就从三亚到越南

王万茂,海南三亚凤凰岛国际邮轮母港开发有限公司常务副总经理
新京报:从自然条件和地理位置而言,三亚凤凰岛国际邮轮母港的优势是什么?
王万茂(以下简称王):实际上,三亚凤凰岛邮轮母港具有独特的优势和魅力。从自然条件而言,三亚与“邮轮之都”美国迈阿密具有相同的地理纬度、气候条件和海洋旅游资源,全年适合邮轮旅游;而三亚凤凰岛国际邮轮港离国际主航道非常近,不足1小时的航程;受鹿回头半岛的掩护,是天然良港,受台风等极端天气影响较小。

新京报:除了新、马和越南这些航线,三亚邮轮母港建成是否也将促进开通南海海域的邮轮航线?
王:南海海域拥有众多岛屿,旅游资源非常丰富,比如西沙群岛被称为中国的马尔代夫,非常漂亮,对中外游客具有强大的吸引力。已有南海海峡航运股份有限公司的“椰香公主号”邮轮计划开通三亚至西沙群岛的邮轮旅游航线。

郑炜航告诉记者,“大众化豪华邮轮乘客与船员的比例是3:1,而高端贵族式邮轮的比例则是1:3。”虽然那些邮轮上只有300个客人,却有1000名船员和服务生为他们服务,“每个人都有自己的专门服务生,你会享受到浪漫私密的烛光晚餐,有小提琴艺术家为你演奏,这种奢华邮轮的价格大约是每晚1千至3千美元。”在郑炜航看来,虽然中国邮轮市场发展很快,但仍停留在大众化层面,几年内并不适合引进这种高端奢华邮轮,“对于有需求的少数群体,可以送他们去欧美体验消费。”

越来越多游客关注邮轮本身

郑炜航告诉记者,“大众化豪华邮轮乘客与船员的比例是3:1,而高端贵族式邮轮的比例则是1:3。”虽然那些邮轮上只有300个客人,却有1000名船员和服务生为他们服务,“每个人都有自己的专门服务生,你会享受到浪漫私密的烛光晚餐,有小提琴艺术家为你演奏,这种奢华邮轮的价格大约是每晚1千至3千美元。”在郑炜航看来,虽然中国邮轮市场发展很快,但仍停留在大众化层面,几年内并不适合引进这种高端奢华邮轮,“对于有需求的少数群体,可以送他们去欧美体验消费。”

郑炜航告诉记者,“大众化豪华邮轮乘客与船员的比例是3:1,而高端贵族式邮轮的比例则是1:3。”虽然那些邮轮上只有300个客人,却有1000名船员和服务生为他们服务,“每个人都有自己的专门服务生,你会享受到浪漫私密的烛光晚餐,有小提琴艺术家为你演奏,这种奢华邮轮的价格大约是每晚1千至3千美元。”在郑炜航看来,虽然中国邮轮市场发展很快,但仍停留在大众化层面,几年内并不适合引进这种高端奢华邮轮,“对于有需求的少数群体,可以送他们去欧美体验消费。”

三亚母港的邮轮和路线目前并不吸引人

2010年11月4日,媒体人丁菲应邀参加丽星邮轮公司旗下“宝瓶星号”邮轮以三亚凤凰岛国际邮轮母港前往越南的首航旅程。对国内旅游界来说,这是件大事儿,因为三亚将成为继上海、天津之后国内第三个开通母港航线的城市。

三亚凤凰岛母港2013年将可接待22.5万吨级邮轮

其实,丽星邮轮公司是首家选择三亚凤凰岛为母港的国际邮轮公司,“宝瓶星号”从2011年11月至2012年3月,已预订126个出入航次,预计将有15万中外游客搭乘“宝瓶星号”进出三亚。

海南三亚凤凰岛国际邮轮母港开发有限公司常务副总经理王万茂告诉记者:“目前,还有5家邮轮公司与三亚凤凰岛国际邮轮港建立合作意向,除已开通的越南航线,还将开通西沙和新加坡、马来西亚等东南亚航线,相信三亚母港航线将越来越热。”

丁菲记得首航的那条船非常热闹,但是,运营两个月之后,这条航线的运营并不如期待中那么“完美”,王万茂说:“目前仍需市场培育,越南航线11月开通以来,旅客乘船率未达到过80%,能载客1600多人的邮轮,游客最少的航次只有106人,旅客乘船率仅达到6%。”一位北京的旅行社邮轮业务负责人告诉记者:“目前

三亚度假加邮轮的产品关注度并不高,很大一部分原因是北京游客来说,三亚邮轮母港的邮轮和路线设计并不具备足够的吸引力,他们更愿意选择天津和上海母港的豪华大邮轮。”显然,经过几年的邮轮“启蒙”,中国游客要追求更大更豪华的邮轮。但是,目前三亚凤凰岛国际邮轮母港只建成8万吨级国际邮轮专用码头,而2012年将抵达中国的新船——皇家加勒比“海洋旅行者号”则为14万吨。不过,这个问题将在明年解决,因为据介绍,项目总投资约180亿元的三亚凤凰岛国际邮轮母港二期工程,包括10万吨码头1个,15万吨码头2个及22.5万吨码头1个。预

最大的豪华邮轮“海洋旅行者号”2012年中国航线首站

如果搜索“国内”“母港”等字眼,会发现除上海、天津、三亚、厦门之外,还有青岛、大连、舟山、深圳、广州等城市,而且修饰词都是“亚洲最大”、“国内首个”等大字眼儿。据中国交通运输部邮轮游艇分会常务副会长兼秘书长郑炜航介绍,目前国内已有上海、天津、三亚和厦门四个邮轮母港城市,而规划或者在建的邮

轮母港包括大连、舟山、广州、深圳等。“在母港建设方面,我的态度比较‘保守’,不希望太多的沿海城市相互攀比建设邮轮母港,要知道十几个亿的投资回收是很慢的。”在郑炜航看来,很多城市建设邮轮母港的条件并不成熟,更适合发展邮轮挂靠港,“即使日本福冈、韩国济州岛这样的著名邮轮港口,也并未建立邮轮母港,而是坚持客货两用码头。”事实证明,2011年歌诗达邮轮采用上海和青岛双母港航线,其中以青岛6号码头为母港的载客量并不理想,“与邮轮母港相比,青岛更适合发展帆船等海上运动。”

有些国内城市更适合发展邮轮挂靠港

最大的豪华邮轮“海洋旅行者号”2012年中国航线首站就是厦门,而另一艘“海洋神话号”则将厦门为母港运营7个邮轮航次。



2012年,更大更豪华的邮轮将带领中国游客享受更多船上的乐趣,驶向更多的大海那边的风景。

插图/Aubien