

315
调查

同程邮轮向10月婴儿收成人“船票”

2015年是中国邮轮市场发展最为火爆的一年，然而，作为舶来品的邮轮旅游却难以适应中国本土，在销售、售后服务、赔偿机制等方面频出乱象。其中最为经典的便是同程邮轮的“霸王条款”。对此，业内人士建言，应当建立相关规范、加快市场培育、减少包船模式带来的负面影响。

· 专家观点 ·

邱宝昌(北京汇佳律师事务所律师)
同程销售有失公平

消费者有权知晓儿童的收费标准，销售方也有告知义务。对不满周岁的婴儿收取成人价的做法有失公平。他指出，售票方一般是销售给有行为能力的人，但是10个月大的婴儿显然没有行为能力。“如果儿童占用床位当然可以收费，但10个月大的婴儿按成人标准收费，显然有失公平。”邱宝昌表示，邮轮公司应该是按照人群售票，针对儿童，可根据身高等信息制定全票、半票、免票等不同的标准。

朱正煜(易观国际分析师)
分销商运营能力堪忧

数据显示，今年上半年中国母港总出游144个航次，输送游客38万人。不过，业内人士透露，旅行社常通过包船形式与邮轮公司合作，包船导致销售压力大，而经验不足进一步导致服务质量缺失。朱正煜指出，在选择邮轮旅游的用户爆发式增长的情况下，国内分销商的相关经验不多，运营能力有些跟不上。此外，在中国特色的包船模式下，旅行社面临销售压力，为达满仓率，往往造成船上预留空间小的问题，导致游客的体验大打折扣。

杜翎铭(美辰邮轮CEO)
建立有效沟通机制

当前最重要的是，国内的旅游企业要把邮轮公司和消费者双方的立场和需求反馈给双方，减少游客和邮轮公司之间的矛盾。不论是邮轮公司还是旅行社等分销商，都需要对消费者明确购买邮轮产品后可能面临的风险以及之后的处理机制，而不是等到问题出现才以“国际惯例”应对消费者。



乱象频出

同程邮轮的“霸王条款”给火热的暑期邮轮市场泼了一盆冷水。去年夏季，正是邮轮旅游的热潮，但有消费者向北京商报记者反映，在同程旅游网购买皇家加勒比邮轮旅游产品时，10个月的婴儿被要求必须按照成人价格收取费用，而这一规定并未事先告知消费者。对此，同程表示，这是收费惯例，不会在售卖时做出特殊说明。这样一则纠纷掀开了中国邮轮旅游市场的乱象。

事件主角张女士(化名)表示，10个月大的婴儿不会占据床位，也不会享受船上的娱乐设施和饮食，这样的“成人价”究竟是怎样制定的？而且不论是在预订时还是预订后的消息提醒中，同程旅游网均未对儿童的费用做出说明。同程给出的解决方案指出，张女士可以选择退款，然而，按照同程给出的退款规则，张女士花费27596元购入的邮轮旅游产品，需缴纳80%的费用，即22076元。之后经过媒体的报道和张女士的进一步协商，同程同意不收成人价，否则，仍需按照婴儿与成人同价的规则。

北京商报记者注意到，同程旅游网上旅游产品儿童价格不清楚的情况不在少数。一款“青岛黄海饭店双飞三日自助游”的产品规定，2-12周岁儿童不占床仅含上海往返青岛经济舱机票，但儿童与成人同价，且需缴纳800多元的差价。其客服表示，这款产品比原价优惠近千元，但优惠是针对成人的，儿童不能享受该优惠，因此需补交差价。此外，在同程旅游网上，有些产品仅显示成人票价，待问及客服儿童票价时才被告知需在成人价的基础上补交差额。

包船弊端

除了这一事件外，去年8月台风“天鹅”的到来，再次打乱中国邮轮市场的华丽表面。邮轮公司根据台风的变动调动了航程，但在赔偿方面未达到游客满意。这一事件持续发酵，8月31日中午仍有200多名游客拒绝下船，继续维权，甚至出现船方强制拖人的现象。

邮轮乱象频出并不是规则的不完善和水土不服，具备中国特色的包船模式也是各种问题的导火索。据了解，目前邮轮市场90%的产品是通过包船模式进行分销的，其中上海2015年320个母港航次中，98%为包船。包船是指代理商将邮轮公司某航次的舱位提前买断，根据买断的比例不同，包船又分为半包

船、大切舱等不同形式。然而，2015年对于包船商来说并不好过，绝大部分的包船旅行社处于亏损状态，由此引发的低价甩舱也打破了市场的价格体系。对此，有业内人士表示，包船模式本身不分对错，其核心是包船商如何消化库存。“一些包船商如同业批发平台没有自主的销售渠道，会遇到销售的问题。”

中国交通运输协会邮轮游艇分会常务副会长兼秘书长郑炜航也表示，在包船模式下，旅行社根据中国用户的需要打包出售岸上游，而欧美国家的邮轮产品和岸上游是完全分开的。国内很多邮轮产品的销售人员自己都没有上过邮轮，在服务邮轮游客的时候常会出现很多问题，因此目前协会不断呼吁建立全国层面的培训机构，对国内邮轮产品的销售人员进行系统化培训，让销售人员持证上岗。

实际上，邮轮旅游纠纷不断产生的背后，是中国新兴邮轮市场的痛点，邮轮公司与游客的信息不对称是纠纷的源点。凯撒邮轮事业部负责人任涛分析称，中国的游客仍停留在旅游初级阶段，对邮轮旅游这一中级旅游产品并不熟悉，因此常常把常规旅游的习惯和想法套用到邮轮旅游中。

政策规范

针对邮轮纠纷频发、维权不断升级，上海市工商行政管理局联合上海市旅游局在2015年8月25日推出《上海市邮轮旅游合同示范文本(2015版)》，对旅行社和旅游者的权利与义务、赔偿方案等做出较为详细的说明。据了解，这是国内第一个针对邮轮旅游设定的合同。该合同对旅行社和游客双方的权利与义务等做出了明确规定，对行程发生前和行程中不同情况的航程更改做出相应的赔偿标准。值得注意的是，在行程发生前，若游客不同意邮轮行程变更或取消部分停靠港口等上述约定，可解除合同，旅行社应在扣除已实际支付且不可退还的费用后退还游客余款。记者了解到，目前这一合同范本仍处于推广阶段，同时，上海市旅游局表示将在9月初组织相关出境旅行社进行新合同文本的培训。

此外，2015年12月，上海发布《上海市邮轮旅游经营规范》的征求意见稿，对多个邮轮旅游中的热点问题和难题做出解读和规范，包括更改航程需及时告知游客、代理销售船票要有资质、明确船方与旅行社责任、船方与旅行社有特殊告知义务等。这也是国内首份邮轮旅游行业规范。

北京商报记者 陈杰 白帆

市场规模

比达咨询发布的《2015年中国在线邮轮市场年度报告》显示，2015年中国邮轮市场总收入达到**45.3亿元**，OTA占据邮轮在线预订平台**48.7%**的市场份额。

航次运力

《2015中国邮轮发展报告》指出，2015年国内十大港口共接待**629艘次**，同比增长**35%**。根据2015年邮轮公司的运力投放，2016年中国母港邮轮总运力超过**5万个**标准舱，中国邮轮市场的增速将不低于**40%**，全球接待的邮轮航次不低于**800个**，邮轮旅客入境游人次将突破**350万**。

包船

目前邮轮市场**90%**的产品是通过包船模式进行分销的，其中上海2015年**320个**母港航次中，**98%**为包船。

专家预计

2017年之前，中国将超过英国成为全球第二大邮轮旅游市场。上海国际航运研究中心发布的《2030中国航运发展展望》预测称，2030年中国有望成为全球第一大邮轮旅游市场。