

# 基于游客视觉体验的中国邮轮港口现状研究

——以厦门为例

林晓凤

(集美大学 诚毅学院,福建 厦门 361021)

**摘要:**厦门是我国东南沿海的重要中心城市,经济发展水平处于领先地位,旅游资源十分丰富,厦门邮轮港口的邮轮接待量位居全国前列。在分析厦门邮轮旅游发展现状的基础上,基于游客体验的角度,对如何优化厦门邮轮港口提出相应的对策。

**关键词:**厦门;邮轮港口;游客体验;建议对策

**中图分类号:**F406.69

**文献标志码:**A

**文章编号:**1008-5092(2020)04-0050-04

邮轮港口是指具备多艘大型邮轮停靠、进出及其旅客上下船所需的综合服务设施设备条件的港口,它是邮轮经济发展的重要载体,是邮轮产业链中的重要组成部分。<sup>[1]</sup>邮轮港口建设的发展有利于游客体验的提升及母港长远客流量的增加,从而助推邮轮经济生态的形成,助力区域经济的发展。因此,近年来国内沿海诸多城市大力兴建国际邮轮母港,初步形成了分别辐射长三角、东南沿海及环渤海湾的三大邮轮母港集群。

## 一、厦门发展邮轮经济及建设邮轮港口的条件现状分析

邮轮旅游是一种以中产阶层为主要消费群体的高端休闲旅游产业,因此邮轮港口建设要充分考虑所处区域的经济水平、消费能力和市场潜力。<sup>[2]</sup>厦门是我国沿海重要港口和国家对外开放一类口岸,经济发展水平位居全国前列,凭借独特的东南亚历史“侨乡”优势及深厚闽南文化底蕴,其“旅游+航运”的合作模式与我国邮轮产业发展高度契合。

### 1. 地理位置优越,旅游资源丰富

厦门是位于我国东南沿海重要的港口城市,背靠漳州、泉州,正处海峡西岸,面对金门诸岛,与台湾宝岛和澎湖列岛隔海相望。属亚热带海洋性季风气候,具有充沛的日照资源,全年气候宜人,

没有明显的旅游淡旺季之分,可发展全年母港并具备发展海峡两岸邮轮的先天优势。2019年厦门旅游接待人数突破1亿人次,同比增长12.50%,旅游收入1655.90亿元,同比增长18.10%,旅游收入增速高出旅游人数增速5.6个百分点。

### 2. 社会经济稳步发展

城市社会经济发展水平是影响邮轮港口运营状况的重要因素,发达的城市经济水平和较高的城镇居民人均可支配收入能够为邮轮旅游市场带来稳定的消费群体。根据厦门市2019年主要经济指标快报,截至2019年末,全年地区生产总值(GDP)5162亿元,同比增长7.9%,城镇居民人均可支配收入59018元,同比增长8.5%,全体居民人均消费性支出36809元,同比增长10.9%。

### 3. 邮轮母港建设初现规模

厦门国际邮轮中心地理环境良好、气候条件优越,常年不冻,是国际邮轮秋冬靠港、运营航线的最佳选择之一。现有邮轮靠泊岸线长380米,水深12.3米,最大可靠泊14万总吨巨型邮轮。另外,厦门市已计划投入上百亿建设全新的邮轮母港,改建中的母港岸线总长度超过1400米,共建设4个泊位,分别为1个15万吨级、2个8万吨级邮轮泊位和1个3000吨级滚装泊位,可同时停靠3艘至4艘中大型邮轮,其中0#泊位码头结构设计预留可满足22.5万总吨世界最大邮轮靠

泊,规划建筑面积超过100万平方米,将实现“船、港、城”三位一体发展。项目建设投用后,将进一步完善厦门港口基础设施,极大提升厦门邮轮母港接待服务能力。2019年,厦门邮轮码头接待的船舶数量达128艘,同比增长48.8%,接待出入境旅客达39.6万人次,同比增长35.3%,创下同期历史最高记录,增幅名列全国常态化运营邮轮港口前茅。

#### 4. 邮轮产品差异化、强化厦门特色

厦门国际邮轮码头以供给侧结构性改革为工作重点,2018年以来实现多项创举,带动邮轮运营质量全面提升,致力于实现邮轮产品多样化和特色化,不断深化“邮轮+”产品设计,如:“邮轮+文化”“邮轮+目的地”,为厦门邮轮旅游产品积累人气,发挥邮轮产业撬动力。同时利用“世界文化遗产”鼓浪屿、土楼等厦门及周边地区旅游资源,联合厦门轮渡、厦门湾、漳州海达等船队,进一步强化母港吸引力,推动邮轮旅游、全域旅游的良性互动,“邮轮旅游”已成为厦门全域旅游的闪亮名片。

## 二、厦门邮轮母港设计存在的问题

游客在邮轮港口体验的满意度是评价邮轮港口综合实力最为直观的标准之一,也是消费者邮轮旅游整体满意度的重要组成部分。邮轮母港服务质量水平会直接影响游客未来的行为意图,进而间接影响港口的声誉和访问量,因此从游客体验视角出发,不断改善邮轮母港建设对于促进邮轮经济发展就显得尤为重要,但厦门地区经济体量小、腹地经济欠发达,游客及船舶航次访问量与国内领先邮轮母港存在差距,特别是与游客体验直接相关的通关环境、航线产品、港口软硬件基础设施和综合配套服务有待改善。

### 1. 邮轮港口通关及登船手续繁杂缓慢

现代豪华邮轮多为2000~4000客位,通常需要在3~5个小时内集中完成旅客的上下船及通关手续,对于邮轮港口的接待能力和通关环境都有较高要求。经过升级改造后的厦门邮轮母港硬件设施预计将达到国内领先水平,但由于缺乏邮轮港口先进的运营经验,在软件设施投入及建设方面和国际上标准的邮轮港相比还存在差距,港口经营管理效率偏低。

### 2. 邮轮母港综合功能区配套服务不完善

邮轮母港是邮轮旅客规模较大、服务功能较

为完备和城市邮轮相关产业集聚度较高的始发港,<sup>[3]</sup>它不仅要有标准化的停靠码头,还应配有一系列高标准的游客候船、行李领取和搬运、休闲观光、餐饮、酒店及娱乐设施等综合商业旅游配套功能区。据实地调研,目前厦门国际邮轮码头为游客提供的商业服务配套主要是聚集在客运大楼中的便利店、快餐厅和土特产店等,缺乏功能完善的综合商业配套服务设施;邮轮码头紧邻厦门岛出岛主通道海沧大桥,车流量大,周边交通状况较为拥堵,缺乏诸如地铁、BRT等便捷的公共交通工具;厦门国际邮轮中心同时还是鼓浪屿渡轮码头和赴台客滚码头,与日俱增的客流量不断降低游客单位休息面积,同时客运大楼又是邮轮港基本服务功能的集中区域,进一步挤占游客休息区域,现有邮轮港客运大楼已较难满足游客的基本休闲需求。

### 3. 邮轮母港区域文化特征不显著

厦门地处海西经济区核心位置,是大陆距台湾最近的国际花园城市,是闽台文化交流的重要窗口,发展台湾邮轮游优势明显。但现有厦门邮轮母港未能充分发挥其特有的地域人文和民俗文化优势,区域文化特征不显著,母港规划及航线设计均趋于西化及同质发展,邮轮品牌和邮轮产品服务差异化的缺失影响了游客对于旅游休闲服务质量的感知,不可避免地造成厦门母港陷入与国内外成熟邮轮母港的同质化竞争之中。如2019年9月以厦门为母港开启首航的中国首艘自主运营的豪华邮轮“鼓浪屿”号,其品牌定位、船舶功能区域设置、娱乐餐饮等均延续了欧美传统邮轮文化特征,未能充分体现其中国元素、闽南文化元素和鼓浪屿世界文化遗产人文特征,立足竞争激烈的成熟邮轮市场所需的差异化品牌经营战略未能真正实施。由于航次效益不佳,“鼓浪屿”号以厦门为母港经营了4个航次后即转战母港建设更为成熟的上海邮轮市场。

### 4. 母港邮轮航线产品单一

2019年厦门母港邮轮航线目的地屈指可数,主要是那霸、宫古、香港、石垣、岷港、釜山、冲绳、马尼拉、八重山等日韩及东南亚短途航线,目的地丰富性较差,航线产品单一;厦门母港的航线以四五晚为主,航线时长较短造成目的地停靠时长有限,邮轮靠岸以后的岸上游产品又大都是旅行社免费赠送的包含购物店购物的行程,观光游览时间再次被压缩,游客个性化旅游的需求被极大地

抑制,目的地游览体验不足,导致邮轮旅游体验满意度严重下降。

### 三、对策建议

#### 1. 进一步优化通关流程,提高港口信息化建设水平

厦门母港落地签、免签的开放程度与国际成熟邮轮母港还存在一定差距,需要不断探索创新。首先,应加强海关、边检和检验检疫部门的沟通合作,创新通关联检制度,优化通关流程,简化出入境手续,提高通关效率;二是升级和更新通关软硬件设备,借鉴国外先进的管理操作系统,积极开发港口信息管理系统,提升港口管理效率和服务质量,同海关部门协商合作,增加安检口、更新升级通关设备、添设登船设施,实现口岸管理的“智慧通关”,进一步提高游客现场通关效率,减少游客耗费的时间;三是争取政策方面的突破,争取从国家层面上进一步放宽我国邮轮通关政策限制,给予更多政策优惠,简化出入关核查审批环节,对接“一带一路”倡议,加强与国际海港城市间的过境、通关联动合作,实现与一些国际港口城市间签证互惠,通过联检或免检的方式简化通关检查程序,构建邮轮口岸诚信管理体系;四是简化登船手续,可参考上海和天津港实行的“邮轮船票制度”,出境游客可在线值船,凭船票或登船证进港登船,改变此前需要凭护照等证件在候船大厅排队办理房卡后再登船的模式,缩短旅客的等候时间,进一步提高港口整体的运营效率。

#### 2. 升级母港延伸功能板块,完善母港商业配套设施建设

邮轮母港的延伸功能是其基础功能和核心功能的重要补充,主要包括配套商业服务、休闲娱乐、公共服务、文化渗透等配套服务功能,邮轮母港完善的配套服务能极大地提高旅客在港舒适性。邮轮港口建设具有投资大、回收期长的特点,故在港口规划建设和运营过程中,要重点考虑其专业化和实用性,应该与整个城市中心区域建立密切联系,强调邮轮码头与城市公共设施规划的和谐性。厦门母港的升级改造中应结合区域文化特征,升级延伸功能板块,增设多功能的邮轮客运中心商业配套区,在游客等候区设置如综合商场、免税店、餐饮店、休憩酒店等休闲娱乐设施,以符合游客群体多样化的体验需求;在缓解厦门港游客疏散的交通压力方面,增加筹建面积更为广阔

的停车场地,划分停车区域,依据厦门港综合接待能力计算其合理的规模;加强厦门邮轮港集疏运网络的基础设施建设,通过航空、铁路、城市轨道交通和高速公路,将港口和机场、高铁站快速、便捷地联通,进一步扩大邮轮港口的辐射范围,为旅客提供“一站式”出行交通服务。

#### 3. 强化邮轮母港的地域文化建设,打造城市名片

结合厦门及周边地域文化特征,着力打造具有闽南文化特色的邮轮母港,进一步提升母港差异化品牌形象。首先,应深度开发具有地域文化特色的国际邮轮访问港岸上游旅游产品,厦门具有花园城市的美誉,闽南文化、侨乡文化特征鲜明,厦门周边地区妈祖文化、客家文化内涵丰富,岸上旅游产品应充分利用这些旅游和文化资源,充分体现地域文化特征;其次,在改造中的邮轮母港应注入厦门地域文化元素,突出城市差异化,倡导健康生活和休闲旅游方式,将邮轮母港打造成城市名片。

#### 4. 丰富邮轮航线,打造邮轮核心枢纽港

打造邮轮母港品牌形象需要地方政府、母港管理方、邮轮公司及分销代理等多方相互协作、共同努力。地方政府应积极改善营商环境,推出更多优惠扶持政策,鼓励邮轮公司从游客体验的角度出发,丰富邮轮航线,提高邮轮母港品牌吸引力;邮轮公司应积极开发“多港挂靠”邮轮航线产品,创新航线组合,提升航线吸引力,如积极推动相邻母港联动发展,鼓励沿海航线互为母港操作,在航线设计时将两个及以上港口定位为始发港,旅客可选择航线中任一始发港登船,并在航程结束后从该港口离船,这样的航线设计能够解决客源广度和深度不足的问题,使得岸上旅游目的地更加丰富,游客上下船的自由度显著提升,真正实现邮轮港口之间的合作和互动<sup>[4]</sup>;母港升级改造过程中应加强与邮轮公司、代理旅行社的沟通合作,从客户体验角度出发进一步完善邮轮母港核心功能和配套功能,提高母港接待能力,打造邮轮核心枢纽港。

### 四、结束语

邮轮产业具有强大的经济拉动力,国内众多沿海港口城市正大力推进邮轮港口建设,但邮轮港口规划和建设是一项复杂综合工程,不单需要在宏观上对其进行总体规划,也需从游客体验的

微观视角出发,不断完善邮轮港口的基础设施、改善港口通关环境、提高港口综合配套服务能力和整体运营水平,以不断提高游客体验满意度,增加

母港长远的访港船舶和客流量,推动邮轮经济的长远发展。

#### 参考文献:

- [1] 李鹏. 基于游客体验角度的邮轮母港设计研究[J]. 中国水运(下半月),2014(8):9-10,12.
- [2] 张建华. 中国邮轮旅游进入成长期初期[J]. 中国港口,2018(8):14-17.
- [3] 李月. 我国邮轮市场外资准入法律问题研究[D]. 大连:大连海事大学,2017.
- [4] 茅伯科. 做强邮轮事业服务国家战略——访全国人大代表、上海港国际客运中心有限公司副总经理徐珏慧[J]. 交通与港航,2018(4):9-12,6.

## Research on the Status of Cruise Ports in China Based on Tourist Experience Vision ——Take Xiamen as an Example

LIN Xiaofeng

(Chengyi College, Jimei University, Xiamen Fujian 361021, China)

**Abstract:** Xiamen is an important central city on the southeast coast of China, it has a leading economic development level and is rich in tourism resources. Xiamen's cruise ports receive the highest number of cruise ships in the country. Based on the analysis of the current economic development of Xiamen cruise tourism by comparing the economic development indicators of leading cities at home and abroad, this article proposes corresponding countermeasures on how to optimize Xiamen cruise port based on the perspective of tourist experience.

**Keywords:** Xiamen; cruise port; tourist experience; suggested countermeasures

(责任编辑:沈建新)

(上接第49页)

## Discriminant Analysis of Factors Affecting Tourist Risk Perception Based on Logit Model

LI Cui

(Regional Tourism Research Center, Liaoning University of International Business and Economics,  
Dalian Liaoning 116052, China)

**Abstract:** In the event of crisis, travelers' risk perception will cause negative perception image of travel destination and directly affect travelers' decision-making. By summarizing risk perception, this paper analyzes the main factors affecting tourist risk perception based on Logit model, such as gender, media and so on, analyzes the risk perception mechanism of travelers at the psychological level, promotes the crisis management ability of tourism industry, and attaches importance to the influence of many factors on risk perception.

**Keywords:** logit model; tourists; risk perception

(责任编辑:沈建新)