2025年2月13日 星期四
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

南极游走热 怎样经营受考验

□ 本报记者 张宇 首席记者 王玮

呆萌的企鹅、巍峨的冰川，打卡中国南极科考站、挑战极地跳水，今年35岁的游客张哲一路在朋友圈记录着南极之旅的所见所闻，并配文“集齐七大洲”。张哲于1月30日从北京启程飞往南美洲，然后直奔南极，行程一共17天。他在阿根廷的乌斯怀亚登船，乘坐的邮轮是一家中国旅行社的包船。记者从多家旅行社了解到，刚刚过去的春节假期，有不少游客出发去南极旅游。近年来，打卡南极的中国游客越来越多，去南极旅游是很多人的“终极梦想”。但是，花费高、用时长，也让不少人觉得这是一趟很难触及的高端旅行。随着去打卡的中国游客逐渐增多，业界越发关注这个市场究竟怎么样，有哪些运营模式，需要规避什么风险？记者对此进行了采访。

市场需求渐涨

南极资源丰富，具有独特的自然景观，每年吸引着来自全球各地的旅游爱好者前往。根据国际南极旅游组织协会（IAATO）发布的最新报告，2023—2024年南极旅游季，全球共有12.21万人次到访南极，其中中国游客有9384人次，再创历史新高。记者从多家旅行社了解到，2024—2025年南极旅游季，南极旅游产品销售情况同样超出预期。

“2024—2025年南极旅游季从去年11月持续到今年2月，众信采购了5个航次的包船，以及4个旅游团队的切位，游客总量1200人次。”众信旅游集团极地邮轮中心负责人赵鑫告诉记者，“南极旅游产品销售情况非常好，去年11月、12月的航次基本在去年7月就销售完毕。今年春节的航次基本在去年11月销售完毕。仅春节假期我们就有两个包船和一个切位团出发。”

广州广之旅国际旅行社股份有限公司副总裁黄静茹介绍，2024—2025年南极旅游季，广之旅采购了4个中国旅行社包船航次切舱及一个国际航次切舱，一共180个位置。“这一季的南极旅游产品售卖情况很理想。春节假期，我们有3个团队、45名游客出发去南极。”黄静茹说，“春节是中国游客赴南极旅游的旺季，8天假期再加上这一时间段正好是南极最好的季节，企鹅宝宝出生，鲸鱼也更活跃，而且正好跟欧美游客形成错峰。”

“南极旅游季线路预订情况比去年同期增长了50%左右。”6人游定制旅行副总裁李妍分享了他们的数据，“我们有20多个团将近百名游客通过定制游的形式去往南极。从年龄来看，还是中老年游客居多，但年龄层日益广泛，性价比成为游客的重要考量。”

在上海星辰国际旅行社有限公司总经理刘建斌看来，这一季南极旅游市场可以用“恢复迅猛”来形容，出现了旅行社扎堆包船的情况。“销售不错的背后是旅游产品的加速更新迭代。最早的南极旅游产品本质上是探险游，用设施较为简单的探险船运送游客。现在不同了，更多游客‘愿意花钱买更好的体验’，他们希望在探险的同时住得更舒服、吃得更精致，于是，去往南极的海面上，豪华游轮越来越多，比如银海邮轮的银海奋进号、庞洛邮轮的指挥官夏古号等豪华探险邮轮，很多邮轮公司也在升级自己的船只。”

有业者表示，中国作为极具潜力的南极旅游客源市场，越来越被邮轮公司所看好。“各家邮轮公司为了打开中国市场，加大了在中国市场的拓展力度，船上配备了大量中文翻译人员和讲中文的探险队员。”

“鉴于南极资源的独特性，极地旅游被很多中国游客视作‘此生必去系列之一’，业界对南极旅游市场前景非常看好。未来几年，广之旅会继续加大对南极旅游产品的采购力度，让产品更加多元化，包括船期及南美陆地行程搭配的多元化，满足不同消费层次游客的需求。”黄静茹告诉记者。

赵鑫向记者透露，2025—2026年南极旅游季众信的采购计划已经完成。“包船航次将增至7个，还有一些散的切位航次，总承载量在1500人次左右。未来几年，众信计划继续加大采购力度，满足持续增长的出游需求。”

众信旅游南极团队合影 企业 供图

运营环境复杂

接受记者的采访时，张哲乘坐的邮轮正航行在南极半岛海域。张哲告诉记者，打卡七大洲是他的人生梦想，南极是最后一处打卡地，此次行程花费10万元，一路的风景让他觉得不虚此行。

有业者表示，对于很多中国游客来说，南极旅游出行费用是出境游产品中最贵的一种。费用高昂的背后是资源稀缺和运营环境复杂双重因素的叠加。

南极洲地理环境特殊，对于开展旅游活动的要求较高。“首先是对邮轮等设施设备的要求高，其次从环境保护层面出发，对游客登陆及游览行为有一定的要求。基于多种因素，南极整体运营环境相对复杂。”有业者分析。

刘建斌告诉记者，现在国内南极旅游产品，从10万元到二三十万元是主流，一般来说10万元出头的产品比较多且好卖。“价格高的原因有几方面：一是国际机票价格较高，中国至南美洲地区的经济舱机票就要2万元；二是随着硬件升级，南极的邮轮公司的服务成本随之提高；三是南美洲的地接价格不低，包括酒店、用车、导游费用等。”

“分析南极旅游成本，首先是船票占比较高。”黄静茹说，“一般来说，船票占到整个成本的60%—70%。10多万元的南极旅游产品，船票在7万元到8万元左右。其次是国际机票价格。中国到南美洲飞行距离较长，机票价格自然就高。再次是当地的地接和住宿费用。最后是签证费用。”

黄静茹告诉记者：“南极旅游的运营方主体是邮轮公司，还有一类是探险公司，比如美国夸克探险有限公司，就是通过租船的方式带领游客在南极旅游。国内市场上的产品大部分由这两类公司提供，他们在中国设有办事处，国内旅行社跟他们合作，然后再打包国际段机票和南美洲岸上的地接产品，形成包价产品。”

谈到与邮轮公司的合作方式，赵鑫介绍：“基本上有3种：第一，整包船形式，在市场上比较普遍。这种形式，国内旅行社的话语权比较大，行程安排、餐饮等都会偏重中国游客的习惯。第二，针对某个航次进行切舱。切位航次方面，国内旅行社的话语权较弱，包括活动行程、登陆地点、餐饮等要听从邮轮公司安排。第三，只代理船票。”

刘建斌介绍，包船的优点在于自主性强，而且如果客满利润可观，但同时也要承担舱位卖不掉的风险。切仓则是旅行社从船方买一部分仓位来销售，相对来说运营风险较小，但自主性不高，同一个船期，市场上可能有好几家旅行社在卖，彼此之间形成竞争。相对来说风险小的是代理船票，旅行社抽取一定比例的佣金，一般是10个点，但利润相对较少。

南极游供应链上主要有负责收客的组团社、南极邮轮公司、南美方面的地接社，还有航空公司等。其中，组团社是在产业链的中游，属于比较核心的参与者。而在赵鑫看来，旅行社在运营过程中不能只对接邮轮公司，还需要掌握第一手信息。“南极旅游的管理方是IAATO，由这个协会来拟定南极旅游登陆规则、安全注意事项等内容。邮轮公司需要按照IAATO的规定来运作，设计产品。南极旅游的特点在于运营较为复杂，我们不能完全听邮轮公司的，需要从IAATO得到第一手信息，再结合邮轮公司的船票，打造更符合中国游客需求的产品。”

需要规避风险

前几日，“数百名游客因恶劣天气滞留南极”的消息引发业界关注，虽然天气好转后游客已陆续离开，但如何应对南极旅游存在的风险是人们关注的话题。

“旅行社的主要风险在于运营方面，游客的风险则来自行程中的突发状况，尤其是遭遇恶劣天气等不可抗力。所以，找靠谱的旅行社、购买保险是比较有效的规避风险的方法。”有业者建议。

“受制于极地气候，南极旅游可能会出现以下问题：首先，能否如期出发，如果出港当天风浪大，为了游客安全，船长通常会选择延后出发；其次，到了南极半岛，每天的登陆巡游也是随机的，因为南极半岛的天气变化是以小时为单位的，一般而言，如果受天气影响不能登陆或者开展户外活动，船方会安排讲座等替代方案。此外，南极邮轮故障也会影响行程，所以，建议游客选择有口碑有信誉的旅行社。因为一旦出现突发状况，可以得到较好的服务。购买保险也很有必要。”黄静茹说。

记者了解到，目前，国内游客一般采用跟团游的形式到南极旅游，自由行相对较少。赴南极旅游需要先抵达南美洲，路途遥远且无直航航线，加上多数南美国家讲西班牙语，对于自由行客人而言，沟通成本也很高。

“到南极旅游的国内游客年龄一般在四五十岁左右，保险起见，他们会选择跟团游，既安全，又省心，遇到突发状况，旅行社会有应急预案，可以很快处理。”刘建斌说，“比如，去年我们遇到过邮轮出现故障无法继续行程的情况。我们马上启动了紧急预案，跟邮轮公司协商安排，让我们的客人登上下一趟邮轮继续行程。”

这样棘手的情况并非偶然。记者了解到，去年11月，接连出现邮轮发生故障，导致游客后半段行程受影响的情况。去年，众信旅游的一艘南极包船，也曾在游客登船前，因邮轮故障无法按时出发。但经过旅行社的协调，全部游客转乘其他邮轮顺利完成了南极之旅。行程结束后，众信还收到了多位游客的表扬信，其背后体现的就是旅行社的组织协作、资源把控调配等方面的能力。

“收到邮轮因故障无法开启航程的消息后，我们第一时间启动了应急预案。相关的市场负责人、产品经理，各区域的销售、带队导游、法律顾问成立了应急小组。对于在国内还未出发的游客，以及已经出发在途或已经到达南美洲当地的游客，给出了多套解决方案，并承诺通过更换邮轮的方式，保障所有游客的行程顺利开展，并且承担超额的船票费用和南美洲当地的住宿费用。”众信极地邮轮中心产品经理杨帆介绍了他们的处理方法，“当时整个极地邮轮中心处于满负荷工作状态，晚上，按照南美洲的工作时间，我们跟当地的邮轮公司对接，寻找新的可以替代的船只，和南美洲的地接合作伙伴协调，增加当地住宿和游览内容，最终我们不但顺利地找到了替代的船只，而且为游客升级了邮轮房间，事情得以圆满解决。”

“处理此类问题，还有一点值得关注，那就是找中国旅行社还是直接找国外服务商协调解决，涉及在哪个国家的法律框架下接受服务的问题。”有业者分析，“国内旅行社在中国的法律法规体系下进行运营，一旦出现突发状况，旅行社会协助游客处理问题，游客在争取自身权益时也会更有优势，比如出现航班延误、行李丢失、邮轮故障等问题，都有相对成熟的处理方法。”

优秀导游风采

北京市导游大赛金奖获得者王文敬——

当带团遭遇状况 她让游客不留遗憾

□ 本报记者 赵垒

在长途旅行中，常会出现一些特殊情况，有的是突发状况，有的是游客不满意，等等。如何妥善处理突发状况，让行程不受影响、游客不留遗憾，考验的是带团导游的综合能力。从业11年的众信旅游集团股份有限公司导游王文敬，在这方面摸索出了不少经验。

去年她曾带过一个出境团。行程安排上写着，在瑞士要乘坐金色山口直达特快列车。这是游瑞士必不可少的一个项目。全新的豪华全景观特快列车将瑞士两个很受欢迎的旅游目的地因特拉肯和蒙特勒连接在一起，游客沿途可以欣赏连绵不断的壮丽景色。当王文敬带领团队即将抵达列车起点时，突降大雪，列车停运了。游客无法乘坐特快列车，就意味着无法按原定时间抵达终点，接下来的行程也会受影响。“游客一定会觉得很遗憾。”王文敬先想到的是这个问题。她一方面马上和公司联系，报告此事，公司决定给她一部分资金，让她设法安抚游客。另一方面，她和接下来游客要去看的演出的组织方取得联系，告知因不可抗力演出不得不取消。究竟要用什么样的方式弥补游客的遗憾，她想到后面的行程中有一站是巴黎。“我知道巴黎有一家西餐厅，游客可以一边用餐，一边欣赏当地传统表演，而且演出的曲目中有中国民歌《好一朵美丽的茉莉花》。”后来，在法国的最后一站，王文敬把团队带到了这家餐厅。“当老外唱起《好一朵美丽的茉莉花》，团队所有游客举起手机录视频。前半场老外唱，后半场我们一起唱。游客说：‘虽然之前有遗憾，但现在很惊喜。’”

王文敬说，在带团过程中，要始终将游客的利益放在首位。尤其是遭遇突发状况游客权益受到伤害时，导游要尽最大努力帮助游客弥补损失，让他们不留遗憾。

有一次，她带一个法意瑞3国12日团队。旅游大巴车即将进入巴黎时爆胎了，按照行程，当天14时团队必须要抵达凡尔赛宫参观，此时已是11时多了。那时正是7月，天气炎热。旅游大巴车的轮胎很重，司机一人无法完成换轮胎这项工作。而按照王文敬的经验，救援车到达现场最起码要2个小时。最要紧的是凡尔赛的团队门票是提前10天预订的，如果迟到则无法补票，仅全团门票损失这一项就是不小的数目。看着满头大汗钻到车下尝试独自换轮胎的司机，王文敬也钻到车下，打开随身携带的小风扇帮司机降温，安慰他不要着急，肯定会有办法的。然后，她走上车，告知游客现在的情况。“客人看得出来我也很着急，于是，陆陆续续有男游客下车，自愿帮助司机换轮胎。”就这样，1个小时40分钟后，轮胎换好了。等他们赶到凡尔赛宫门口，距离最后进入景区的时间只有10分钟了。

遇到突发状况一定要冷静，导游绝不能慌。“当时，我马上想到凡尔赛宫有规定，参观者迟到早退不能超过45分钟，这就等于给我们多出了几十分钟的时间。”王文敬说，她特别感谢那些出手相助的客人，“我自己给全团游客准备了礼物。当天晚上，当我把礼物送给游客时，看到是有凡尔赛宫标志的打火机，游客也很感动，对我竖起大拇指说，‘在我们心里你就是战士’。接下来的行程特别顺利。”

作为服务人员，导游要面对各种各样的游客，难免会有对自己的服务不满意的游客，这种情况下又该怎么办？“去年我接待的一个团队，一直到行程的第4天游客才真正接纳我。”王文敬回忆道。

那是在炎热的8月，她临时接了一个团。行程第一站罗马，当天下午就有几位游客找到王文敬说游览时间不够，不满意她的服务；第二天中午，那几位游客说天太热了，要求导游带领整个团队早点回酒店；第三天，那几位游客依旧有一些不满；直到第四天，因为就要进入德国了，王文敬讲起了德国的历史，讲到奥斯威辛集中营，讲到一战、二战乃至中欧的历史，足足讲了3个半小时。“听到犹太人在奥斯威辛集中营的那段历史，那几位游客中的一位落泪了，我趁机跟游客说：‘我们现在身体健康，能够和家人一起四处旅游，欣赏世界各地的大好河山是一件多么开心的事情。’那几位游客听进去我的话，开始接纳我。”王文敬说。那天晚上，游客要游览的景点在山上，然而游客刚刚上山就下起了瓢泼大雨。她冒雨下山，中途借了一把伞，撑着伞，一次护送两名游客下山，往返多次后，终于将全团游客安全送下山。而此时的她已经全身湿透。那晚在餐厅，王文敬成了“团宠”，有的游客给她递纸巾，有的拿来外套让她披上。那几位之前对她不满意的游客特地给她买了一杯热红酒，“那天晚上我真的很感动”。

去年10月揭晓的第十一届北京市导游（讲解员）技能提升大赛的评选结果，引发了业界的广泛关注。因为这场比赛评出了两个并列金奖，而且两位金奖选手来自同一家企业，其中一位获奖者是这家企业欧洲导游中年龄最小的，并且一直保持着零投诉纪录。

她就是王文敬，11年间，国内、入境、出境团队都带过，做过北京地接导游，还做过中国国家博物馆、故宫等文博场馆的精讲导游。

近几年，王文敬主要带出境团。今年春节假期，她连年夜饭都没在家里吃，便带领20多名游客开启法意瑞3国10日游，10天时间走了3个国家。对于看似轻松的行程，王文敬并不敢松懈，提前了解团员的情况、有的放矢调整讲解词、准备相应的应急物品……“只不过很多时候，准备得再充分依然会有计划之外的事情。所以，带团在外应对突发状况，首先考验的是导游随机应变的能力。”王文敬说。

面对突发状况，导游要共情；面对游客的不满，导游要体会他们的情绪和想法，理解他们的立场和感受，站在游客的角度来解决问题。“把游客当家人、当朋友，他们也会理解你、包容你。”王文敬说。

王文敬参加第十一届北京市导游（讲解员）技能提升大赛 受访者 供图

编辑：赵垒 美编：王超 电话：010-85168156 E-mail：zl@ctnews.cn