

租车自驾游为何这么热？

□ 本报记者 张 宇

据交通运输部统计,国庆假期,全社会跨区域人员流动量累计20.03亿人次。其中,高速公路及普通国省道非营业性小客车人员出行量累计超15.85亿人次。自驾游的升温也带动了汽车租赁市场热度走高,多家汽车租赁企业数据显示,国庆假期,租车订单出现增长高峰,年轻人成为租车自驾游市场的主力军。业务量猛增,汽车租赁企业可以满足市场需求吗?



左图为游客在西藏阿里班公湖旁的自驾营地休息 右图为自驾游客在新疆巴音布鲁克游玩 记者 陈晨 摄

年轻人、家庭客群是主力

刚刚过去的国庆假期,多家汽车租赁企业的订单量环比均出现大幅增长。80后、90后、00后构成稳定主力客群,而这其中,家庭出游需求较为突出。

来自悟空出行的数据显示,假日期间,平台租车业务量同比增长超过60%,其中西北、西南、东北等地区同比增长超过100%。“相较于平时的短期租车需求,中长租期的订单明显增多。”悟空出行市场营销总监朱旭介绍。

携程租车数据显示,国庆假期,国内租车订单同比增长12.5%。80后、90后是租车的主力军,00后租车订单增长较快,同比增长115%。国内平均预订周期为19天,租期4.8天。

租租车平台数据显示,国庆假

期,国内自驾游同比增长约8%。80后人群占比同比上升11%,其中亲子度假是核心需求。值得一提的是,国庆期间55岁以上的自驾游客国内出行需求翻倍。时间更充裕的“银发”用户在国庆期间也积极加入出行大军中。

大方租车相关负责人告诉记者,国庆假期的租车订单量同比增长超过30%。

与此同时,基于年轻客群的出游需求,租车自驾游市场诸多新趋势更加凸显。

“首先是异地还车的需求持续增长,国庆假期时间较长,游客出行范围也比较广,特别是在一些热门旅游城市之间的跨区域旅行,消费者希望在旅游最后一站还车,避免返程时的

不便。能否异地还车成为游客选择租车平台时的重要考量。其次是与其它出行方式结合更紧密,很多游客选择先通过飞机、火车等方式抵达目的地,然后在当地租车自驾游,这种‘落地租车’的方式成为假期出行的热门选择。”朱旭介绍,“最后是新能源车在租车市场中越来越受欢迎。随着新能源汽车充电设施不断完善,用户对新能源车的需求还将持续增长。”

大方租车相关负责人告诉记者,他们观察到,游客对服务、体验等方面的要求更高了。“游客更倾向于选择全国连锁租车品牌,享受线上一条龙便捷的服务和个性化的增值服务,如平台提供的一键预订、救援服务、车载设备定制、保险服务、特色线路规划等。”

在车型选择上,除了经济实用的车型外,中高端车型的需求出现增长,这也与年轻消费群体出行追求舒适性和个性化的需求相匹配。“今年国庆假期,SUV型、商务型、轿跑型车型成为多数游客的选择。此外,房车成为游客国庆假期出行的心头好,订单增长52%。”携程租车相关负责人说。

“国内市场,很多自驾游游客选择反向深度自驾旅游,旅途从相对冷门的城市开启,再到热门城市结束。出境游方面,一些小众目的地的租车需求也持续上涨,这对当地的供应能力是不小的考验。”租租车相关负责人说,“由于大部分的车辆供应集中在大型的交通枢纽城市,合理的车辆资源调配和游客需求预测考验着租车企业运营能力。”

紧贴需求完善服务细节

北京游客王女士这个国庆假期选择了飞到珠海,“落地租车”后开启自驾周边小城游。而租车企业提供的附加服务让她着实惊喜了一把。“主要是一些细节做得很到位。比如,车辆自带导航设备,还有高清倒车影像。这些在我们对车况、路况没那么熟悉时,很关键。”租车前,王女士有些担心被坑,比如,车子本身“有伤”,但最后又要她赔偿。正当她拿出手机拍车身时,工作人员告诉她:“我们的车上了全险,放心吧,不会赖账。”

采访中,记者发现,针对用户在租车自驾方面的新需求,汽车租赁企业已经有了布局,紧贴需求,完善服务细节成为企业抢占市场的关键。此外,针对容易出现纠纷的环节,企业也推出了针对性的解决方案。比

如,针对租车客人较关心的损坏赔偿问题,大部分租车企业都为车辆购置了全险。一些租车平台推出取车前免费取消、免车辆押金、自助取还车、智能导航等服务。智能化和信息化技术逐渐渗透到汽车租赁行业中。借助大数据、人工智能等技术手段,租车公司能够更精准地捕捉市场动态和预测市场需求,实现车辆调度的最优化。线上平台的不断完善也为用户提供了更加便捷的预订、取还车服务,用户体验不断提升。例如,一些租车平台推出的智能钥匙、远程车辆控制等功能,方便用户使用。

“针对游客的租车自驾需求,我们推出了一系列有针对性的解决方案。”朱旭告诉记者,“设立专业的客服团队,提供7×24小时服务支持,建

立一对一人工微信客服服务,用户不必打电话等待排队,通过微信可直接与客服进行联系。”此外,悟空出行还通过技术创新,优化取车和还车流程。例如,将所有线下手续和租车协议都写入系统实现线上化,用户可以在手机上完成大部分操作,节省办理手续的时间。同时,提供上门取送车服务,方便用户取车和还车。

车辆状况不佳、车型与预订不符、退押金困难等是租车市场出现较多的纠纷。“针对这些环节,我们也细化了相应的解决方案。比如,与芝麻信用等合作,推出信用免押金服务,减轻用户押金方面的顾虑。对于需要缴纳押金的情况,在还车后及时处理押金退还事宜,若存在争议,会积极与用户协商解决,保障用户的权

蓝海市场还要持续深耕

“国内方面,目前市场已经恢复并超过了疫情发生前水平。国际方面,随着中国游客出境游熟练度和对外语的运用程度等的不断提高,境外租车自驾游将会成为车辆租赁市场的一个新的增长点。”租租车相关负责人认为,“对企业而言,最重要的还是优化服务体系,充分提升自身服务能力。自驾游的服务场景相对复杂,涉及车辆管理、保险救援、交通违章等,如果是出境自驾还涉及不同国家、不同地区、不同语言场景的用车

问题,需要充足且完善的服务管理能力,才能做好市场。”

朱旭也表达了相似的观点:“随着消费者对便捷、灵活出行方式的需求增加,以及旅游业的繁荣,租车市场规模将不断扩大。预计今年市场规模将达到450亿—500亿元左右,同比增长约为15%—16%,未来几年内有望以20%—25%的年增长速度发展。有证无车的人群日益壮大,他们的出行需求将进一步推动租车市场的发展。”

“悟空出行未来将加强在中小城市和西部地区的布局。随着我国交通基础设施不断完善,城乡差距不断

缩小,这些地区的租车市场潜力逐渐显现。我们会和旅行社、酒店、航空等企业进行合作,推出联合营销活动,拓展市场份额。”朱旭透露。

大方租车相关负责人表示,随着旅游市场的不断发展,大交通(飞机、高铁)+租车自驾模式将成为越来越多游客的选择。大方租车与航司合作,实现多渠道预订,还将加强与旅游景区的合作,推出更多的旅游套餐和增值服务。“此外,租车平台还应加强与其它交通方式的衔接,如与铁路、机场等合作,实现无缝对接。”

“目前,市场上的租车企业很多,大致可以分为直营和加盟两种模式。”有业者分析认为,目前国内租车企业多为区域性中小型商家,市场相对分散,数字化水平和服务保障质量参差不齐,以数字化的方式打通供给、提升经营效率和服务水平,推动

租车市场的在线化和集中化发展一直是行业主攻的方向,这对租车自驾游市场也是一个利好。

“继续出台扶持政策,鼓励租车行业的发展。加强对租车市场的监管力度,打击乱收费、欺诈等违法行为,维护市场秩序。完善个人信用体系,建立租车行业的信用评价机制,对租车用户和租车公司进行信用评级。这样可以降低租车公司的风险,提高租车的效率,也有利于行业的健康发展。”谈到如何促进行业健康发展时,有业者建议,“租车企业应进一步提升服务质量,提高客服人员的专业素质和服务水平;建立完善的风险管理体系,对车辆的丢失、损坏、交通事故等风险进行有效防范和控制;加强对市场的调研和分析,了解游客的需求和偏好,推出更符合市场需求的产品和服务。”

9月下旬,“沿着黄河遇见海 登上邮轮观世界”青岛邮轮旅游推介会分别在济南、威海举办。两场推介会上,文旅企业围绕邮轮产品开发、产品销售、邮轮文化传播和客源拓展等内容进行了交流探讨;青岛国际邮轮港区服务管理局与两地共30多家客源合作旅行社签约,持续扩大青岛邮轮旅游朋友圈。前段时间,第十二届中国(青岛)国际邮轮产业大会在“蓝梦之歌号”邮轮上举办,释放出多个积极信号。在此次峰会上,青岛国际邮轮港区服务管理局与爱达邮轮、蓝梦邮轮(青岛)、天津东方邮轮3家邮轮公司签署2025年航线运营合作协议,吸引“爱达·地中海号”“蓝梦之歌号”“梦想号”继续来青岛运营,航次数量预计超25个。2025年,青岛始发港、访问港邮轮航次总量将达到34个以上,较2024年增长超60%。凭借丰富的旅游资源 and 独特的地理优势,青岛有望成为邮轮旅游的新热点。

多方合作推进邮轮旅游

“众人拾柴火焰高。”青岛邮轮市场蓬勃发展,跟各方携手打造美好旅行体验的努力是分不开的。

去年9月,上海蓝梦邮轮旗下“蓝梦之星号”从青岛邮轮母港拔锚起航,成功运营青岛—济州—上海国际航线,助力青岛在北方率先成功复航,青岛邮轮市场呈现出勃勃生机。记者了解到,为了助力青岛邮轮市场快速发展,青岛国际邮轮港区服务管理局以及旅游企业积极与国际知名邮轮公司开展合作。“我们通过给予一定的扶持政策,吸引邮轮公司在青岛多布局一些航线。”青岛国际邮轮港区服务管理局综合部副部长、邮轮文旅部负责人郝东陈说。

青岛国际邮轮的复航,为旅行社的市场拓展开辟出崭新空间。记者了解到,青岛国际邮轮港区服务管理局与旅行社共建青岛市旅行社协会邮轮中心,并与北京、成都等多家旅行社签订《邮轮旅游合作协议》,进一步拓展客源。旅行社做好游客引入和陆上接待,邮轮负责海上服务,陆海联动,共筑繁荣。中国国旅(青岛)国际旅行社有限公司总经理朱少康介绍:“我们已经做了多年的游客接待工作,其间一直在和邮轮公司合作,有较丰富的经验,希望与更多的合作伙伴一起,共助青岛邮轮市场发展。”

智慧化建设提升游客满意度

多方紧密合作筑牢了青岛邮轮市场发展基石,智慧化建设为游客提供便捷高效的服務。

为了方便国际邮轮的停靠需求,同时提升游客体验,青岛国际邮轮港区服务管理局不断深化智慧港口建设,已建成北方首个数字邮轮服务项目,实现邮轮运营关前托运、电子船票多码合一等系列应用场景创新。开展业务培训,提升优质服务意识和专业能力。同时,这家邮轮母港还注重软件服务的提升,增设游客服务中心,推出特色活动和服務,让游客在邮轮旅游中感受更多的乐趣和温暖。

郝东陈说:“我们通过设施的改造和提升让旅客出行更便捷。旅客满意了,港口的口碑提升了,大家才会选择到青岛乘邮轮。接下来,青岛邮轮母港还将继续深化港口智慧化、数字化建设,持续提高服务质量,提升游客的舒适感、满意度。”

作为出入境重要的保障部门,山东出入境边防检查总站青岛边检站也积极推动智慧化建设,为游客提供更加便捷、高效的出入境服务。青岛边检站干事任翔宇介绍:“我们引入邮轮管控系统,边检民警只需扫描旅客、船员及登轮人员的条码或二维码,即可获取游客的资料信息,完成相关手续。同时,边检民警还可通过该系统,随时对上下轮人员数据进行精确统计,保证邮轮通关秩序井然。”

产品让邮轮旅游更有吸引力

邮轮旅游是青岛旅游的重要组成部分



停靠在青岛港的“地中海号”邮轮 王艺霖 摄

多方推动青岛邮轮旅游深发展

□ 本报记者 肖相波 通讯员 李娜

部分,邮轮旅游市场的繁荣,为青岛旅游业的持续发展注入活力。

为了扩大邮轮游客岸上游半径,青岛国际邮轮港区启动了全面建设,地铁直通邮轮母港,周边历史街区活化焕新,为邮轮“岸上游”提供丰富资源。离港口不远的大鲍岛是邮轮“岸上游”的一站。大鲍岛文化旅游休闲街区是第三批国家级旅游休闲街区。街区结合旧时里院间的“串里文化”“串院文化”,借助原有建筑特色,创造新派里院生活体验场景,重现老城区多重活力。“我们承担了此前来港的‘欧罗巴号’下船客人的游览接待工作。我们在大鲍岛文化休闲街区的网红茶饮店荷田水铺策划了一场别具匠心的中德文化艺术沙龙,让游客既可以近距离感受青岛人文风情,又能领略岛城古朴的历史文化。”中国国旅(青岛)国际旅行社有限公司入境中心副总经理丁宁说。

“欧罗巴号”邮轮乘客、来自德国的露西说,这是她第一次来青岛,这里的港口设施非常完善,服务也很周到。她跟随导游参观了这座城市的不少景点,感受到了青岛的城市魅力。

10月21日,成真邮轮(香港)有限公司“梦想号”邮轮将从天津启航前往日韩巡游,并于10月25日抵达青岛邮轮母港,运营4个青岛往返航次(10月25日青岛—福冈—济州—青岛、10月29日青岛—长崎—济州—青岛、11月02日青岛—佐世保—济州—青岛、11月06日青岛—长崎—济州—青岛),随后转港经日韩返回天津。“梦想号”邮轮是今年继赫伯特邮轮“欧罗巴号”、爱达邮轮“地中海号”、上海蓝梦邮轮“蓝梦之歌号”之后,到青访问或运营的第四艘豪华邮轮,也是该邮轮首次来到青岛邮轮母港。为了让邮轮在青运营更便利,为邮轮旅游爱好者们带来更加精彩的体验,青岛国际邮轮港区服务管理局创新“邮轮+”新模式,策划了音乐、书法、健康等多个主题航次,让游客于天涯之间感受高雅的艺术之旅,满足游客个性化出游需求。记者了解到,“梦想号”在青运营期间,青岛国际邮轮港区服务管理局还将举办一个音乐主题航次,音乐家们将在船上的剧院举办一场海上音乐会,让游客的邮轮旅游更有艺术氛围。