

CRUISE

SHOPPING SERVICE

知识 技能 实践

邮轮购物服务

孔 洁 龙京红 主编



中国旅游出版社

CRUISE
SHOPPING SERVICE

邮轮 购物服务

孔 洁 主编
龙京红

中国旅游出版社

责任编辑：张珊珊
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

邮轮购物服务 / 孔洁, 龙京红主编. --北京: 中国旅游出版社, 2016. 7

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5653 - 0

I. ①邮… II. ①孔… ②龙… III. ①旅游船—旅游服务 IV. ①F590. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 163338 号

书 名：邮轮购物服务

作 者：孔洁 龙京红

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@ccta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：12.25

字 数：207 千

定 价：33.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5653 - 0

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

《邮轮购物服务》是邮轮乘务管理系列教材之一，本书以邮轮购物游现象为切入点，通过大量的案例分析，让读者从职位角度全面学习和理解邮轮购物服务，掌握相应服务技能。本书不仅有理论分析，而且列出了翔实的数据，穿插有大量的图片，图片主要来源于邮轮公司官网及网络共享资源。全书根据知识体系分为六大章，其中第一、二、三章分别对邮轮购物现象、邮轮购物商店及世界奢侈品品牌做了介绍；第四、五章着重分析介绍了邮轮购物商店的经营管理和邮轮商店员工的管理培训；第六章涉及了邮轮购物商店安全经营知识与相关法规知识。

本书的主要特点如下：

第一，内容丰富。《邮轮购物服务》的内容选取一部分源自国际邮轮业的成熟经验，一部分来自笔者亲赴邮轮进行实地考察、充分调研和岗位实践，融入了行业的最新信息。

第二，本教材以邮轮专业的岗位操作程序为依托，以邮轮乘务人员的岗位技能为引领，在每一章节均设有“课前导读”与“教学目标”，引导学生发现自己知识和能力的空白，激发学生的学习兴趣，每章节最后还有课后练习题，以期在基本知识的传授中强化和培养学生的思考能力与实践技能。

第三，英语标注，图文并茂。本教材的结构设计与内容安排兼顾高等职业教育培养对象的吸收能力，文字表述简明扼要，内容展现图文并茂，同时，对于专业术语以英文标注，使学生在专业学习的同时掌握必要的英语词汇。

第四，推介阅读，拓展潜质。在教材的内容设置环节也精心挑选了邮轮领域的“知识拓展”篇目，使学生通过对此部分内容的阅读与汲取，更加深入地了解行业规则，拓宽视野，开发未来职业发展的潜质。

本书可作为各大中专院校旅游管理、奢侈品管理等专业学生教材，也可供各旅游公司、旅游代理机构、娱乐业、旅游景点、奢侈品管理等部门经理，各大港口、船厂、航运企业相关部门的管理人员参考使用。

孔 洁
2016年5月

目 录

CONTENTS

第一章 邮轮购物简介	1
第一节 旅游购物现象	2
第二节 邮轮免税购物	6
第二章 邮轮购物商店介绍	12
第一节 邮轮购物商店分类	13
第二节 邮轮购物商店岗位介绍	44
第三章 世界奢侈品品牌介绍	48
第一节 奢侈品品牌知识与文化	49
第二节 邮轮上的奢侈品品牌	94
第四章 邮轮购物商店的经营管理	98
第一节 商品采购与储存	99
第二节 商品陈列	103
第三节 商品销售	106
第四节 商品促销	125
第五章 邮轮购物商店员工管理	132
第一节 职业道德基本知识	133
第二节 商业服务基本知识	135
第三节 员工培训	142
第四节 团队精神	144

第六章 邮轮购物商店安全经营与法规	150
第一节 邮轮购物商店安全经营相关知识	151
第二节 邮轮购物商店经营相关法规知识	155
附录 世界邮轮公司介绍	164
第一节 美国嘉年华邮轮集团	164
第二节 美国皇家加勒比邮轮公司	174
第三节 云顶香港有限公司	182
第四节 其他邮轮公司	185

邮轮购物简介

课前导读

近年来，“购物游”“旅游购物”等名词频繁出现在各媒体平台上，国人出境购物游的热潮持续不退。随着邮轮旅游这种度假方式在中国市场的逐渐渗透，越来越多的人选择乘坐邮轮出国旅游购物。因为，邮轮本身就是旅游目的地，邮轮上设有各种类型的购物商店以满足广大消费者的不同需求。为了能更好地了解邮轮购物服务，首先需要知道与之相关的知识点，如什么是旅游购物、什么是免税购物、如何办理退税手续、邮轮购物商店的种类及特色，等等。

教学目标

- 1 了解旅游购物的定义、构成及作用。
- 2 了解我国居民旅游购物的现状。
- 3 理解何为“免税购物”。
- 4 熟悉邮轮免税购物的内容。

第一节 旅游购物现象

一、旅游购物的定义、构成及其作用

(一) 旅游购物的定义

旅游购物作为“无限”花费，在旅游产品的构成要素中可挖掘的经济效益的潜力最大，因此，世界上许多旅游业发达的国家和地区都十分重视发展旅游购物。但到目前为止，关于旅游购物的概念众说纷纭。许甲中认为，“旅游购物是指游客在旅游目的地或在旅游过程中购买商品的活动以及在此过程中附带产生的参观、游览、品尝等一切行为。旅游购物不是单纯的购买商品的行为，这与日常生活中的购物不同，其中包括了与旅游相关的休闲娱乐等活动”。姜晶哲认为，“旅游购物是旅游或旅游业的一个领域或要素，指以非营利为目的的游客离开常住地，不管是以购物还是以其他为旅游目的，为了满足其需要而购买、品尝，以及在购买过程中产生的观看、娱乐、欣赏等行为。旅游购物作为一种旅游行为，对当地社会的文化、经济和其他领域以及旅游政策都会产生影响”。石美玉认为，“旅游购物是指旅游者在准备阶段和旅游过程中购买各种实物商品的经济的、文化的行为，它不仅包括专门的购物旅游行为，还应包括旅游中一切与购物相关的行为的总和。但不包括任何一类游客出于商业目的而进行的购买，即为了转卖而做的购买”。

(二) 旅游购物的构成

旅游 + 购物 = 旅游购物

正如上式所示，旅游购物简单地说是发生在旅游过程中的购物行为，就是旅游与购物的一个综合行为。旅游购物是旅游过程中不可缺少的一个重要环节。旅游购物是发生在旅游过程中的购物行为，既包含了购物本身也包含了因为购物活动而产生的其他活动，如在商场品尝当地特色食物、参观土特产加工，等等。这种活动本身不仅使游客们更感兴趣，同时也让游客对当地的风俗习惯等有更深的了解。由此可见，旅游购物活动是一个复杂的活动，它不仅仅包含购买行为本身，同时，也是一个重要的旅游吸引物，是加深游客对旅游目的地了解的一个重要渠道，是旅游活动成功的一个重要因素。

(三) 旅游购物的作用

旅游购物本身就是旅游资源，提供丰富的旅游购物资源，满足游客的购物体验需求，已成为某些旅游目的地最具吸引力的内容之一。旅游商品是旅游购物资源的核心，也是吸引旅游购物的根源。发展旅游购物是提高旅游整体经济效益的重要途径，是增加外汇收入和就业机会，振兴地方经济的重要手段之一。对国内而言，旅游购物的发展，可以直接满足本国人民日益增长的物质和文化需要；在国际范围内，旅游购物的发展，

可以使世界各国人民加深对旅游目的地国家和地区的历史文化、民族传统的了解。旅游购物不仅能够增加旅游地的收入、扩大劳动就业、带动相关产业,而且是传播地方形象的载体,通过大力开发旅游购物市场,必将对拉长产业链条、提升产业化水平、增强区域影响力、促进旅游业的全面健康发展起到积极的推动作用。

二、旅游购物的现状

(一) 国内旅游购物的现状与问题

1. 国内旅游购物良好的现状

旅游作为一种绿色产业,以高收益、低污染、高附加值等特征成为我国重点发展的产业之一。随着旅游业的迅速发展,我国的旅游购物开始呈现出在促进地区旅游产业和本土经济发展方面的重要性。购物的成功与否往往直接决定游客的整体满意度。有的学者甚至把旅游购物的发展水平看作评价地区旅游发展水平的重要指标,由此看来旅游购物还是非常重要的,但在游客购物的时候,一些因购物而产生的问题也随之而来。

2. 国内旅游购物存在的问题

(1) 国内旅游购物商品不合格。①旅游商品缺乏特色。旅游商品只有反映当地旅游资源特点,带有浓郁的地方特色,蕴含地方文化,才能激起旅游者强烈的购买欲望,然而我国许多地区缺乏具有地方特色的旅游商品。例如,去北京天坛公园游览,除了明信片外,要找到有关祈年殿、回音壁的商品是很困难的;再如,去秦皇岛,也少有可以代表本地区旅游特色的产品。由于对具有地方特色的旅游商品不注意开发,致使不同旅游区旅游商品的雷同现象比比皆是,如大多数景区的旅游商品都是玉石、手链等。②旅游商品制造粗糙。由于大多数景区忽视对旅游商品的开发和生产,对旅游商品及其经营商缺乏监管,致使旅游商品既无特色质量又不好,粗制滥造,更不用说包装了,大多数旅游商品的包装都很简陋。一些有价值的旅游商品往往因为不重视加工和包装,出现“三等货色”“二等包装”“一等价钱”的现象。③旅游商品宣传不足。及时的宣传在旅游商品销售中有着举足轻重的作用。在游览区、交通要道、公共场所、宾馆等地,有关旅游商品的公益性宣传不够,旅游商品销售的网点过于零散且缺乏沟通,没有形成规模效应,销售体制有待改善。④旅游商品设计人才短缺。旅游商品设计者多为工艺美术专业毕业,而且有的是半路出家,没有经过系统的专业化的旅游专业教育,这样便难以设计出集纪念性、观赏性、艺术性于一身的旅游商品。而我国的旅游院校虽已迅速发展,但鲜有设计旅游商品工艺专业方面的人才。⑤旅游商品品牌缺乏。我国旅游购物市场中很少有品牌商品,有注册商标的品牌商品更为少见,这势必削弱我国旅游商品在世界市场中的竞争力。目前,

我国旅游商品生产企业的数量年年在增加，但真正能生产品牌产品、发展成为品牌企业的屈指可数。

(2) 国内旅游购物设施不完善。我国绝大部分景区的旅游购物设施相当简陋，几乎未考虑购物环境的营造，更缺少休息区、饮水机、自动取款机等符合现代消费者需求的设施；很多旅游购物场所只配备了基本购物设施，缺乏辅助购物设施，这是国内外游客不满意的主要问题；旅游企业只把旅游购物设施看作购物所需要的物质条件，忽视了购物设施的文化性特征，购物环境千篇一律，很难成为旅游吸引物。

(3) 国内旅游购物市场失序。①旅游购物存在陷阱。有些导游服务人员将客人带到定点商店，采取各种手段引诱游客购买假冒伪劣或者高价的商品，然后从店里提取高额的回扣。这种变相敲诈、欺骗客人的做法，一经客人发现，投诉是在所难免的。②服务人员不尊重客人。一些服务人员在接待顾客时，态度冷热不均。还有服务人员不能摆正自己与客人的角色关系，没有树立起“客人总是对的”的服务观念，把尊重自己与尊重客人对立起来，对客人的询问不予理睬或有意回答“不知道”，语言不文明，不注重礼节，不尊重客人的风俗习惯，所有这些怠慢甚至轻视客人的行为，都会导致客人的投诉。

(二) 出境旅游购物现状与问题

1. 日益增长的出境旅游购物

随着中国经济的不断高速发展，人民生活水平的日益提高，出国旅游已经不是一件奢侈的事。成千上万的中国游客正出现在世界各地的旅游景点，“井喷式”的中国出境游令全世界震惊：法国巴黎的香榭丽舍大街、老佛爷百货商场、日本东京银座的高档购物中心、泰国普吉岛的黄金海岸等全球各大购物中心、打折村、各类免税店，到处都可见到中国人的身影。旅游购物，天经地义，然而，许多中国人的出境游从某种角度来讲，已经变成了购物游！

《胡润百富》与《亚洲国际豪华旅游博览》于2013年6月3日共同发布的《中国奢华旅游白皮书》（以下简称《白皮书》）显示，根据全球最大退税机构 Global Blue——2012年全球旅游者消费数据，2012年，中国游客海外消费额连续三年位居全球第一，占全球游客海外消费比例的24%，比2011年上升4%。《白皮书》显示，中国高端消费者2012年出国频率平均为2.8次，中国游客海外消费增速保持50%以上的快速增长，增长率达到57%，全球游客消费增速则稳定在30%左右。与此同时，中国游客的单笔消费金额也在持续增长，2012年，平均每笔消费金额为875欧元，比全球游客平均单笔消费金额高出71%。《白皮书》还显示，中国游客安排行程首先考虑最多的因素是购物，其次是文化、美食和商务。其中，相当一部分中国游客会帮朋友购买珠宝、手表等奢侈品。此外，游艇和飞机也备受中国高端消费者青睐。1/3的亿万富豪表示准备在未来3年内购买私人游艇，而15%的亿万富豪表示准备在3年内购买私人飞机。

那么，为什么会有如此多的中国人选择出国消费购物呢？最主要的还是价格因素，因为我国的进口关税里，高档商品除了要缴纳17%的增值税，还有20%的特别税，如此一来就导致了同样的商品存在国内与国外的价格相差悬殊的情况。还有一个原因就是产品质量以及售后服务问题。在国内，各类产品的“质量门”事件频频被曝光，消费者要求退、换货时的艰难程度也是“难于上青天”。相比之下，国外原产地对产品质量的严格把关控制与完善的法律体系保障，外加价格上的“优惠”，都导致了中国人在出国旅游时纷纷涌向商场与各大品牌门店。

2. 出境旅游购物需要注意的事项

(1) 参团须防低价游。新《中华人民共和国旅游法》严禁“零负团费”组团旅游。消费者在参团时切勿只考虑价格因素，还要从旅行社的资质、消费者评价等多方面进行考量。在签订合同前一定要明确团费所包含的项目、具体行程安排以及购物次数、自理费用项目等内容，不要轻信旅游从业人员的低价团费宣传。

(2) 旅游购物需谨慎。通常，旅游地所售商品的价格并不低，有的甚至远远高出市场售价。在境外旅游购物时，对于导游的劝导、商家的宣传和口头承诺，消费者要保持应有的警惕。在购买贵重物品前，消费者事先要做好功课，充分了解产品的特性是否符合自身需要，避免冲动消费。购物后，还要主动索取购物凭证，做好提前防范，以便事后维权。

(3) 购物超额要补关税。根据国家的有关规定，消费者携带在境外获取的个人自用进境用品，总值不超过5000元人民币的，入境时海关予以免税放行。因此，消费者在境外旅游购物时，既要遵守当地的有关规定，也要参考入境免税限额，尽量在限额内消费。如果超出限额，需要在入境时如实申报并补交相应的关税。相关信息，消费者可以在海关网或拨打海关服务热线12360查询。

(4) 境外消费勿忘退税。一些国家和地区为鼓励境外游客消费，对在退税定点商店购买的随身携运出境的物品实行退税政策。目前，包括欧盟主要成员国、澳大利亚、日本、韩国、新加坡等很多国家都实行了这一制度。消费者在境外标有“Global Blue Tax Free Shopping”（环球蓝联退税购物）的商店购物后，切记按照相关程序及时办理退税。

(5) 导游代购需谨慎。在境外旅游购物时，消费者要尽量亲自参与购物的全过程，不要轻易委托导游或他人代理购物，确需导游代购时也要主动索要购物凭证。因代购涉及环节较多，消费者一旦发现产品价不符实、质量缺陷等问题，需要导游协助办理修、退、换货时，往往费时费力。谨防个别导游通过代理购物的方式推荐质次价高的商品。

(6) 权益受损依法维权。境外旅游购物过程中，消费者如果发现商家或导游存在强买强卖、欺诈消费等损害消费者合法权益的行为时，要及时收集权益受损的相关证据，避免正面冲突，依法主动维权。必要时，请求我国驻外机构协助，或在回国后立即向国家旅游局或中国消费者协会投诉反映。

第二节 邮轮免税购物

一、国内邮轮旅游市场现状与趋势

据中国交通运输协会邮轮游艇分会（CCYIA）统计：2015年我国有10个港口接待过邮轮，包括大连、天津、青岛、烟台、上海、舟山、厦门、广州、海口、三亚，全国共接待邮轮629艘次，同比增长35%；邮轮旅客出入境2480454人次（124.0227万人），同比增长44%。其中接待母港邮轮539艘次，同比增长47%；访问港邮轮90艘次，同比下降10%。乘坐母港邮轮出入境的中国游客2224209人次（111.2104万人），同比增长50%；乘坐邮轮访问中国的境外游客256245人次（12.8122万人），同比增长4.7%。目前邮轮界已达成共识：中国是全球邮轮旅游发展最快的新兴市场。

世界几大邮轮集团也看中了中国市场的巨大潜力，相继部署旗下船只到中国运行。到2015年，邮轮巨头嘉年华集团调拨旗下的歌诗达赛琳娜号到中国，以上海港为母港全年运行中日韩航线，该集团有四艘船长期运行在中国航线，成为全球在中国运行船只最多的邮轮集团。另外，皇家加勒比邮轮有限公司也将其最新打造的、科技含量极高的海洋量子号邮轮以及之前已在中国运行过的海洋神话号重新部署到中国，连同目前运行的海洋航行者号和海洋水手号构成常年运行在以中国为主的亚太地区船只载客量最大的邮轮群。香港云顶集团在为丽星邮轮打造两艘新的15万吨级的邮轮，预计分别于2016年10月和2017年10月交付，将会以香港作为母港。国内船运业和旅游业翘楚也纷纷联盟加入中国市场的邮轮大战中。成立于2013年12月的上海大昂天海邮轮公司购买了皇家加勒比旗下的“精致世纪号”，还给它另取了一个别名“天海新世纪号”，该船于2015年6月到舟山邮轮港开始母港运行。

邮轮是一个移动的海上社区，餐饮、住宿、娱乐、旅游、购物等都可以在船上完成。以往大部分中国游客对于这种新的模式还不熟悉，现在，随着生活水平的提高，邮轮这种完全放松的休闲方式逐步为大众所接受，邮轮市场将会开启休闲旅游的新篇章。

二、免税购物

（一）与免税购物相关的概念

关税是一个城市或国家征收的进口税赋或费用。一些征收关税的地区会选择一家或几家零售商给予特殊待遇，即在产品不在当地消耗或使用的前提下，向上述商家提供免税的应税产品（免税品）。零售商通过竞标或者政府授权得到销售这些免税品的特权。

邮轮上所售卖的商品都已经免去了关税。

免税品 (Duty Free Goods / Free Commodities / Free Goods / Non-dutiable Goods) 是指设在国际机场、港口、车站和边境口岸的免税品商店所进口的, 按有关规定销售给办完出境手续的旅客、供外国籍船员和我国远洋船员购买送货上船出售的物品, 以及在我国国际航班、国际班轮上向出境旅客出售的物品。

免税店指经海关总署批准, 由经营单位在中华人民共和国国务院或其授权部门批准的地点, 设立符合海关监管要求的销售场所和存放免税品的监管仓库, 向规定的对象销售、供应免税品的企业。免税店进口的商品应存放在海关指定的场所, 免纳进口各税, 并接受海关监管, 且定期向海关办理售出货物的核销手续。进境旅客在免税店所购得的商品, 是否应纳税由海关按规定办理核放。除出、入境旅客外, 免税店一般不得将其免税商品售予其他人或转为内销。

(二) 免税购物的特点

- (1) 价格优势。免税品一般比百货公司相同的商品价格低 30% 左右。
- (2) 品牌优势。免税品一般为国际著名奢侈品品牌商品。
- (3) 品质优势。所有免税品都是从各国际品牌供应商直接采购的, 具有保真的品质。

(三) 世界各国的免税购物管理模式

因为免税业务涉及免税商品的监管、国家税收的征缴、外汇管理等多方面的问题, 为了保证中央免掉的税收和创造的利润归交国库, 充分体现政府利益, 世界各国对免税商品销售业务均实行国家集中统一管理的政策。

从全球范围看, 国家经营免税业务主要有两种方式。一是国家以行政手段指定国有专业公司统一经营全国的免税品销售业务。中国、韩国、菲律宾等国采取的是这种方式。二是政府采取国际招标的方式, 确定经营本国免税业务的专营公司。在高度私有化的国家, 不存在经营免税业务的国有专业公司, 政府授权有关部门或专业的国际招标公司统一对外招标, 标的底线一般都会维持在较高的水平。美国、法国、瑞典、中国香港地区等都采取这种方式。

在中国, 中国免税品 (集团) 总公司是国务院授权, 负责统一经营管理全国的口岸免税店、市内免税店和外交人员免税店的国有专业公司。

(四) 境外购物的缴税与退税

1. 境外购物超值需缴税

2010 年 8 月 19 日, 海关总署颁布了 54 号公告明确规定: ①进境居民旅客携带在境外获取的个人自用进境物品, 总价值在 5000 元人民币以内 (含 5000 元) 的; 非居民旅

客携带拟留在中国境内的个人自用进境物品，总值在 2000 元人民币以内（含 2000 元）的，海关予以免税放行，单一品种限自用、合理数量，但烟草制品、酒精制品以及国家规定应当征税的 20 种商品等另按有关规定办理。②进境居民旅客携带超出 5000 元人民币的个人自用进境物品，经海关审核确属自用的；进境非居民旅客携带拟留在中国境内的个人自用进境物品，超出人民币 2000 元的，海关仅对超出部分的个人自用进境物品征税，对不可分割的单件物品，全额征税。手表、电脑、名牌包都是很多中国游客出国经常购买的物品，而这些货物的价格往往都超过 5000 元，购买后入境时都需要向海关申报，并办理征税等手续，未申报或申报不实要承担法律责任。适用税率及对应物品见表 1-1。

表 1-1 进口税率参考

分类	对应物品
适用 10% 税率的物品	食品、鞋靴、医疗、美容器材、厨卫、家具、乐器等
适用 20% 税率的物品	摄影摄像、影音家电、计算机及其配件等
适用 30% 税率的物品	高尔夫球及球具、高档手表
适用 50% 税率的物品	化妆品、酒类、烟草

2. 境外购物退税事宜

在境外购物时，首先，要搞清楚该商店是否可以购物退税（如有的店铺有 TAX FREE SHOPPING 标志或有的店铺虽然没有标志但经询问可以退税的）。其次，要了解清楚可享受退税的最低购物金额，所在国家、商铺规模的大小以及商品种类的不同，都会影响到是否提供退税服务以及退税返还税率。一般来说，大型的百货公司以及专卖店都是可以办理退税的。在不清楚是否可以退税的情况下，埋单时可先问一句“Tax refund?” 店员便能心领神会，一般只要达到了该商铺的退税标准，店员便会主动为你提供相关的退税申请单据。

在退税申请单上用英文填写好个人姓名、护照号码、信用卡号码、详细地址以及个人签名等信息，然后选择退税方式，有些可选择信用卡、现金或旅行支票退税三种方式，有些硬性规定则只能信用卡退税或其他方式退税，这些可以根据退税申请单上的内容来进行相应的选择和填写。每一家店铺所合作的退税机构都可能不大相同（欧洲有很多退税机构，比如 Global Blue、Premier TaxFree、Tax Free Worldwide、Innova Taxfree、N. Tax Free S. P. A 等）。

在境外办理退税时，要注意以下几点：第一，拿到退税申请单后，请记得收好，有些店员会帮忙填写主要内容，其他部分可拿回酒店再慢慢填写。不在商铺内填写单据的，请务必提前向店员问清楚单据如何填写。第二，请勿在退税申请单上大面积涂抹或修改。如有信息填错（尤其是金额部分），请尽量让店铺更换退税申请单，确实无法更换的，在修改时尽量改动小些。第三，切记向商铺索要并保管好购物小票，因为在某些

国家（比如荷兰、奥地利等），购物小票也是消费者购物退税的必备单据。

三、邮轮免税购物

（一）邮轮商店免税购物

邮轮上的商店所销售的免税产品大部分是由邮轮公司将邮轮上的特许经营权转让给专业的免税集团，由他们统一采购并在邮轮上进行销售管理，其商品质量是完全有保障的；由于这些产品不含任何关税，因此其价格较岸上的商店而言又是相当实惠的。邮轮免税购物在一定程度上也是吸引人们选择邮轮作为旅行方式的因素，因为邮轮本身就是一个购物点。由于空间与地理位置的局限，邮轮虽然不能像陆地上的商店那样陈列售卖成千上万种的商品，但是邮轮上的商店往往会精挑细选出广受大众欢迎的产品来进行售卖，因此，人们往往能在邮轮上找到那些在岸上征收了相当比例的关税而被提高了价格的名牌。不同的邮轮航线也会根据货源地及客源地的不同而考虑选择不同的品牌来进行售卖。随着邮轮旅游在中国的逐步兴盛，邮轮购物也必将成为新的旅游消费热点。



图 1-1 邮轮免税店

通常而言，现代邮轮上的购物商店销售的商品包括以下几种：化妆品与香水、珠宝首饰、钟表、眼镜、高端时装与箱包、烟草、洋酒、数码产品、艺术品、纪念品等。包含的品牌也各有不同。近些年，随着邮轮业的崛起，一些国际一线知名的品牌纷纷在邮轮上开设专卖店以抢占这块新领地。

挑空四层的亚洲最大海上免税购物街——皇家大道，拥有诸多国际品牌：如 Burberry、COACH、Michael Kors、Chopard、IWC、Zenith、HUBLOT、OMEGA、Estée Lauder、PRADA、D&G、GUCCI、JURLIQUE、LANCOME、Chloé、CK 等，其店面陈列保持了品牌一贯以来的风格，商品品类齐全。时尚购物爱好者可以在专卖店内随意挑选最新款的手袋、手表、围巾、香水、珠宝配饰、小型皮具等，畅享海上购物的无限乐趣。

“大牌云集，霓裳羽衣，追求光鲜亮丽的体面外表是意大利人痴迷的执念。行走于‘歌诗达维多利亚号’上的‘海上意大利’购物区，你会惊喜地发现仿佛来到了意大利的街头——从名品皮具、首饰，到太阳眼镜、名表，从化妆品、香水到烟、酒，在免税店的每一个角落都可以寻觅到来自欧洲的国际大牌的踪迹。特别值得一提的是，除了一般免税店外，在独一无二的‘海上名品店’里，你会惊喜地发现 GUCCI 的饰品、

CHANEL 的化妆品、LONGINES 名表以及 CELINE、Burberry 和 BOTTEGA VENETA 的精品皮具应有尽有。如果你是时尚大牌的追随者，那么在这条独具匠心的时尚大道上，一定可以找到心仪之物。”这段邮轮游客的体验详细地描述了邮轮上的商店以及品牌，让爱时尚、爱购物的读者看得蠢蠢欲动。

（二）岸上观光免税购物

坐过邮轮的人都知道邮轮并不是一直在海上航行，它也会停靠码头，这时，客人可以自由选择是否上岸观光购物。一般而言，一个常规的加勒比海 7 天航程，会停靠 3~4 个码头，也就是说游客可以到达 3~4 个地方。有些游客会选择报团参加岸上旅游路线的参观游玩（这些景点往往离码头有一定的距离，需要乘车前往）；有些游客则选择在码头附近观光游览。无论是哪种游客，他们都或多或少会购买些当地的纪念品或者是自己中意的物件。有些地方为了推动旅游经济，允许在码头附近或者城市里开设免税店以吸引邮轮游客前往购物，而且这些免税店往往会有针对性地进行一些促销活动，这样一来，可形成与船上的免税店的竞争，从而留住一部分邮轮客人的消费力。但是，总体而言，邮轮上的免税价格还是很具竞争力的，基本上都要比岸上免税店便宜。

对喜欢购物的人们来说，欧洲是好得不能再好的目的地，那里不仅有女人们喜欢的浪漫的异域情调，还有许多奢侈品牌的原产地。曾记得有个导游这样说过，人离乡贱，物离乡贵。这句话很有道理。在意大利买东西，同样的商品，价格也许只有国内的 60%~70%。而同样一件商品，当地 OUTLET 又比市中心商店里的便宜 20%~30%。

（三）邮轮免税购物的特点

- （1）免去税收费用，商品物美价廉。
- （2）省去了舟车劳顿、负重逛街购物的疲劳。
- （3）供应商处直接统一采购，确保商品货真价实。
- （4）针对性的促销活动，使游客能在更大程度上获得优惠。



拓展知识

丽星邮轮旗下的“双子星号”在购物方面也有引以为傲的资本。“双子星号”上的免税店是中免集团第一家邮轮船上旗舰综合免税店，营业面积约为 450 平方米，由中免集团负责提供免税品供货和免税运营。凭借 30 多年的免税品运营经验以及与全球逾 300 家世界顶级奢侈品牌企业建立的长期合作关系，中免集团双子星免税店招揽了涵盖烟草、酒水、香水、化妆品、手表、首饰等品类的众多一线国际知名品牌的入驻。为满足不同游客的购物需求，“双子星号”还引入专营钻石珠宝首饰的佳宝珠宝和著名品牌米兰站等其他高端商铺。



本章小结

邮轮业的发展潜力巨大，发展现状令人震撼。中国游客的旅游购物能力已得到全球认可，随着世界各国邮轮公司纷纷加入并扩大其在华投资，以及中国国内邮轮公司的兴起与成长，邮轮业在中国定将不断发展壮大，邮轮购物也必将成为游客选择邮轮出游的一大重要因素。免税商店的大幅收入将成为邮轮公司在华船只的一大收益增长亮点。

本章引用了大量数据对中国游客境内、外购物现象以及目前我国邮轮业发展现状进行了分析说明，从而得出邮轮购物必将成为邮轮旅游一大趋势的结论。另外，本章还对旅游购物、免税购物、免税店、免税商品等概念进行了解释，让读者从另一个角度了解何为“免税”，从而感受邮轮购物的优势所在。



思考与练习

1. 请说出旅游购物的定义、构成及作用。
2. 请给出免税品与免税店的定义。
3. 邮轮免税购物的内容和特点分别是什么？



实用英语词汇

Cruise ship 邮轮

Passenger 邮轮乘客

Traveling abroad 出境游

Shopping 购物

Tax/Duty free 免税

Tax refund 退税

Credit card 信用卡

Receipt 收据，购物小票

Invoice 发票

Custom 海关