



扬帆远航的“海娜号”



唐拉雅秀酒店客房



首航直升机特色游

海

海航旅游

打造立体出行体验

赵珊 崔瑾月 杨帆

乘坐中国人自己的豪华邮轮，享受海上移动度假；搭乘直升机，从高空领略北京别样的壮美；跟随旅游专业团队，体验纯正的欧洲之旅和港式出境游服务；入住本土酒店，品中华待客之道。选择海航旅游，游客将感受到海、陆、空全新的立体化旅游体验。

海航旅游一直致力于以日臻完善的服务满足游客的旅行梦想。应对大众不断增长的旅行需求，海航旅游已逐渐成长为涵盖航空、酒店、旅游金融及传统旅游、IT互联网等多重业务领域的现代大型旅游集团，跨入了中国旅游集团20强并位居第六。目前，海航旅游的服务网络布局亚洲、欧洲、美洲多个国家和地区，每年与全球160万游客共享旅行的喜悦和价值。

海——打造国内首艘豪华邮轮“海娜号”

说到邮轮旅行，很多游客已不陌生。然而，国内邮轮旅游市场一直被歌诗达、皇家加勒比、丽星等外国公司占据。直到2013年初，国内第一艘也是最大的豪华邮轮“海娜号”开航，中国民族品牌才正式进军邮轮旅游市场，打破了境外邮轮公司在中国市场的垄断局面。中国游客从此可以乘坐自己的邮轮，体验一种全新的海上度假方式。

“海娜号”邮轮是目前中国本土第一艘豪华邮轮，邮轮全长223米，船身宽28米，最大宽度31米。船上客舱总数654间，最大载客量1965名。在邮轮服务台，预定船长晚宴、报名各项娱乐活动、办理WIFI上网……客人一系列需求都可以用中文与服务生交流。相比欧美邮轮公司的邮轮，“海娜号”最大特色在于，提

供的服务内容和服务方式更符合国人的消费习惯，使其成为中国人专属的“海上移动度假村”。

“海娜号”邮轮由海航旅游旗下的邮轮游艇管理有限公司负责管理运营。依托海航集团旗下优质资源，海航旅游进军邮轮旅游产业具有得天独厚的优势。在酒店、航空、游艇、旅行社、地面服务等各产业链要素的支持下，“海娜号”除了能提供更适合国人消费习惯的邮轮度假体验外，还能利用其产业链优势，以更高的性价比赢得消费者的青睐。

目前，海娜号已开通海南至越南下龙湾、岘港等多条航线。从2013年1月26日首航至今，共开出92个航次，为7.5万名游客提供邮轮旅游服务。今年春天即将开通厦门到台湾、上海到台湾、上海到日本的航线。

陆——“海味”旅行社 + “本土”酒店

海航旅游旗下的凯撒旅游和香港康泰旅行社都颇具海外特色。凯撒旅游拥有深厚的欧洲背景和独特的服务理念，被誉为“欧洲旅游专家”，旗下拥有覆盖全球近100个国家、超过300种服务于不同人群的高端旅游产品，沿袭了国际成熟旅游市场的先进理念，充分发挥海外优势，成长为中国出境旅游市场独树一帜的商业品牌。凯撒旅游率先倡导时尚旅游新概念，推出个性化产品，追求高品质服务，为渴望体验真正的旅游乐趣的人们打造舒适、理想的旅程。

2011年，海航集团入股香港康泰旅行社，成为第一大股东。为海航旅游的境外旅行布局实现重量级支持。康泰是一间具有一千多名员工的大型旅行社，已连续10年成为参加人数全港最多的旅行社。去年5月，康泰旅行社成为首家可在内地开办出境游服务的香港旅行社。随后在深圳设立内地首间旗舰店，正式启动内地居民出境游业务，向内地居民推出“港版出境游”。

成立于1997年的海航酒店集团是中国颇具竞争力民族酒店品牌之一，在国内拥有及管理多家酒店，位列世界酒店100强。海航酒店集团已形成包罗商务酒店、度假酒店、度假俱乐部、高尔夫球场等多元化资产组合，在北京、广州、布鲁塞尔、纽约等20多个城市的自有产权及管理酒店70家，已拥有欧洲第三大酒店集团——NH酒店集团20%股权。

海航酒店集团最显著的特点是以创建中华民族优秀的酒店品牌为目标。酒店集团的唐拉雅秀酒店及度假村秉承“和、雅、至、静”的核心价值，确立以“礼”为核心服务理念，传递出唐拉雅秀的东方待客之道。唐拉雅秀酒店及度假村已推出“唐拉雅秀”、“珺唐”和“逸唐”等系列品牌。目前，唐拉雅秀系列酒店已有近20家，分别位于北京、天津、深圳、广州、三亚、海口、香格里拉、锡林浩特等地区。2013年海航酒店集团的管理输出业务稳步快速增长，成功签约了9家唐拉雅秀系列酒店的管理合同及1家海航商务酒店管理合同，正在向着成为国内首屈一指的酒店管理集团的目标迈进。

如今，海航旅游又将发展的眼光投向了智慧旅游。易生旅游卡是海航旅游整合旗下旅游、金融、IT等公司，共同推出的“智慧旅游，诚信旅游”的核心产品。该卡将全国优质旅游目的地的门票、住宿、餐饮、交通、娱乐、购物等多种服务集成在一起，用户持卡可以享受旅游全程一卡通行的便利、折扣优惠和特定权益等专属服务。此外，通过电子旅行支票是为满足境外旅游、留学探亲等多种境外消费领域而打造的一款新金融工具。持卡人可在境外商户享受到优质、优惠旅游服务的同时，还可直接通过电子支票卡实现购物退税功能，极大程度上为消费者全程境外旅行提供便利的服务。

空——打造特色的旅游航空服务

海航旅游旗下的首都航空自成立以来，航线网络不断拓展延伸，覆盖全国主要商务和旅游城市。先后开通了250余条航线，在飞航线110余条，构建了以北京、西安、广州、海口、三亚、杭州、丽江为中心，辐射全国一、二线商务及旅游城市的区域式航线网络结构。目前首都航空正致力于持续深入开拓国内各区域干线及国际市场，希望最终能够成为国内一流的旅游航空服务公司。

首都航空还联合邮轮游艇管理有限公司，推出了名为“海天汇”的产品：在规定时间内，所有乘坐首都航空进出港海口或三亚的所有自营航班的乘客，均可以优惠价购取“海娜号”邮轮船票。海航旅游内部这种跨界合作，为游客提供了全面迎合本土消费习惯

的服务体验，并努力凭借其在航空、旅游产业的固有资源及优势打造全新的一站式邮轮消费服务产品。

您或许攀登过北京八达岭长城，但是否体验过在长城上空乘飞机飞翔的感觉？首航直升机针对大中型旅行社及对乘坐直升机有兴趣的顾客推出了空中观光服务。

目前飞行路线包括15分钟的北京长城之旅航线和30分钟的北京山川之旅。直升机自2011年6月开航至今，空中游览线路已接待游客近千名，包括来自欧美等地的散客以及国际国内大型企事业单位的团体，共完成300多个架次的安全起降，获得了广泛好评。首航直升机还先后与国旅、中青旅、香格里拉酒店集团、颐和安缦酒店等在该项目建立了合作关系。

独家专访海航旅游集团董事长张岭：

智慧旅游推动产业升级发展

赵珊



问：旅游业在国民经济发展中的地位越来越重要，旅游的发展、市场的竞争越来越激烈。在您看来，现阶段中国旅游市场处于一种什么样的发展态势？

张岭：或许我们能将这样的态势总结为“机遇与挑战”、“变革与整合”。

在世界旅游组织发布的2013年世界旅游报告中，我们看到即便在全球经济并不景气的大环境之下，国际游客人数还是再度刷新了历史，达到10亿多人次，较2012年增长5%。毫无疑问的是，2014年这一数字还会继续增长。在国内，同样有一系列确凿数据支撑着我们的判断，那就是旅游产业作为国民经济支柱产业的地位在逐步增强。

需要时刻保持清醒的是，大环境机遇之下蕴藏着巨大的变革力。从技术层面，移动互联网、交互式传播使我们的消费者在出行决策和出行方式上发生颠覆式改变；从政策层面，《旅游法》对旅游行业提出更高标准与要求；从观念层面，旅游消费者对旅游的需求已经发生质的转变，由传统的观光游转向高层次度假休闲游。在这些变革趋势下，旅游企业在运营模式、产品设计、战略规划等方面的创新整合迫在眉睫。

问：在如此多的变革趋势下，旅游企业将如何进行创新发展？

张岭：我们是一家倡导“旅行”的旅游企业。相较于“旅游”来说，“旅行”无疑具有更多内涵与外延。在移动互联网的时代，与“旅行”相伴的，是人们对未知世界的探索欲和好奇心。要实现它，需要借助不断涌现的旅游新产品与工具，来“智慧”地出行，“智慧”地旅游。

今年是国家旅游局倡导确立的“智慧旅游年”，基于移动互联网的“智慧旅游”框架构建和优化一直是海航旅游这几年的战略重点，有专业的IT团队提供技术支持。目前推出的线上旅游交易平台新华旅行网、旅游资讯及兴趣分享平台以及未来即将上线的“周边游”，皆在围绕“智慧旅游”框架进行搭建。

此外，海航旅游也在利用“智慧旅游”的思维优化其旅游产业链上的传统旅游资源，实现旅游全产业链的系统升级与智慧转型，构建智慧旅游生态圈。其中，我们的易生旅游卡、通汇电子旅行支票、BestHotel酒店智慧平台项目已经投入市场。

问：根据目前国内旅游发展形势来看，您觉得什么旅游项目会成为旅游企业的关注焦点？这些旅游项目需要具备哪些特点？

张岭：我们也一直在探索，什么样的旅游项目能成为旅游企业关注的焦点，经过调研与实践，我认为要具备以下三类特点来形成对产业的吸引力：一是要符合国家政策导向，获得国家支持，如绿色低碳环保项目。二



海航集团董事长兼海航旅游董事长张岭

是要满足消费者需求，为旅游企业带来较高收益。三是要符合旅游行业未来发展趋势。

在我看来，结合上述几点，未来旅游企业关注的重点为：出境游、海洋旅游项目、智慧旅游及旅游金融。

问：历经六年时间，海航旅游集团如今已经成长为国内领先的全产业链综合性的旅游集团，请您谈谈促使海航旅游“快速成长”的发展模式是什么？

张岭：海航旅游自2007年成立至今，实现收入“6年连增、10倍增长”的跨越式发展，年均增速高于行业9%-10%平均增速。在2013年底中国旅游研究院公布的中国旅游集团20强榜单中，海航旅游连续三年位居第六。

我认为，海航旅游“快速成长”的主要得益于创新的发展理念与较好的商业模式。首先是专注全产业链经营，各业态创新发展。近年来，我们借助中国旅游业良好的发展环境，依靠海航集团强大的资金资源支持和品牌影响力，不断丰富旅游产业链，注重从源头旅游资源投资到下游旅游资源综合运营的全产业链经营模式，逐渐成长为涵盖航空、酒店、旅游金融及传统旅游、IT互联网等多重业务领域的现代大型旅游集团。

快速成长的第二个要点，在于加速商业模式的优化，依靠产业协同来提升规模效应。如果不关注行业的最前端，再美的“朝阳”也会成为“夕

阳”，因此，我们紧跟时代、紧跟政策，致力于商业模式的不断优化和组合创新。

2013年是国家旅游局确立的“海洋旅游年”，也是海航旅游的海洋旅游大发展元年；相应地，紧跟国家旅游局的指导，我们又将2014年的企业发展方向确定为“移动互联旅游”，也是因为看到信息产业与在线旅游行业相结合的发展潜力。我们相信，在更加激烈的旅游市场竞争中，智慧旅游的建设一方面能够提升消费者的体验，另一方面也正改变着旅游业的竞争格局，促进旅游市场更加健康有序发展。

问：关注创新、保持对创新的激情和追求，是否是海航旅游集团的风格与信条？

张岭：伴随着云计算、大数据和移动互联网技术的迅猛发展，新兴旅游模式不断涌现，技术变革与模式创新正在加速旅游市场丰富多元化发展。海航旅游一直把创新视为企业发展的源动力，加大研发力度，拿出专项资金支持创新性项目孵化。其中，2012年底，海航旅游引入国内首艘自有邮轮实现成功启航，打破外国企业垄断局面。2013年，海航体坛联合文化发展（北京）有限公司成立、通汇货币电子旅行支票联名卡发布、易生旅游卡多地发行、首都航空微系列服务等众多创新旅游产品及服务的诞生，都是我们关于“创新”的探索，也是我们关于“创新”的成就。

问：除了旅游企业常规的业务之外，还有什么样的方式能够影响人们对旅行、对行走的看法？

张岭：生活就是一场旅行，除了真实的旅行之外，思想的行走与拓展同样重要。连续多年，海航旅游从公益角度出发，关注青少年行走，策划举办了“山里孩子看世界”、“蒲公英乐游海岛”、“雅安孩子看海洋”等一系列活动，带着一批又一批需要帮扶的青少年去看世界。在未来，我们会继续专注于“青少年行走”的公益项目，希望通过自己的努力让更多青少年参与到旅行当中，在旅行中发现生活的美好，同时陶冶性情，丰富内心。

问：您自己是一个热爱旅游的人吗？您眼中理想的旅游行业是怎样的？

张岭：我自己当然热爱旅行了，我们做企业品牌时常说“我的人生，我的旅行”，这同时也是我自己所笃信的生活方式。

我所热爱的旅行，并不是简单的游山玩水，而是在行走中感受自由、感受文化，感受那种“生活在别处”的惬意。这也是我希望旅行能给每一位大众所带来的：生活中真实的美好，内心深处久违的幸福。

其实“旅游业”就是“幸福业”。当下，越来越多老百姓选择旅游，选择行走，这也对我们的行业提出更高标准与诉求。我期待我们的旅游业，能够完美实现大众心灵深处的旅行体验，引领中国人的旅游新生活。