游客十问离岛免税购物

针对离岛免税购物过程中出现的种种情况和对一些意外状况的处理，不少游客提出了很多问题。本报今天将这些问题带给中免集团有关负责人，请专家为岛内外游客一一解答。

问：为什么要办购物卡才能购物？购物卡如何办理？

答：购物卡上有顾客身份信息、航班信息和购物额度。顾客到任何销售柜台，出示有效身份证件及离岛机票信息，即可得到一张购物卡，确认拥有购买资格。团队客人在前台办理购物卡。客人凭购物卡在店内自由购物，只要不扔掉购物卡，在限额内，可以多次来三亚免税店购物。

问：免税店内的商品与有税市场的商品，货源是否一样？

答：免税店内在售的商品，与国外免税市场在售的商品采购地相同，奉行顶级产地采购原则。以香化产品为例，现有的销售物品中，为保证商品品质与血统，主要采购来自法国、意大利、德国等制作工艺和规格成熟的顶级产地。

问：当已购买的商品不足5000元，再买一件总额就超过5000元时怎么办？

答：在您进行商品刷卡结算时，结款系统会自动提示您，您所购的商品已超过购买限制。这时导购人员会提示您可以选购其它产品。举个例子：您已购买了4800元的免税商品，您只能根据规定再购买一件200元以内的商品或是一件5000元以上的商品，超过200元又不足5000元的免税商品您将无法再购买。

问：当消费者没有购买5000元以下的商品，仅购买一件超过5000元的商品时，能否扣除5000元的免税额度？

答：购买5000元以上商品时，须交纳售价全额的行邮税，与是否购买5000元以下的商品无关。例如：消费者购买了一个20000元的手表，因商品价格已起过5000元，故其需要交纳20000元全额的行邮税，而不是15000元。

4月20日，三亚免税店内购物交钱的游客们排起长队。 本报记者 苏建强 摄

4月20日，售货员将游客购买的商品包装封存。 本报记者 王凯 摄

问：购物小票或提货单据丢了怎么提货？

答：请在机场提货点服务台出示您购物时使用的有效证件，并填写小票丢失说明单，工作人员核对后，在送货联上签字说明您丢失了提货单据并已提货。

问：已经完成购物，在机场提货时想要退货怎么办？

答：您需要在提货点的服务台处，填写退货单，确认所购商品无误无损坏的情况下，工作人员将为您办理退货手续。需要说明，货款只能退回到信用卡或银行卡，提货点退货不退现金，若是您在三亚免税店内是以现金结算，则您还需要留下您的银行信息，以便工作人员完成退款。

问：机场提货时，按照免税店的规定提交了所有单据，但告知找不到我购买的商品，该怎么办？能否等免税店找到了再给我邮寄过去？

答：万一出现这种情况，免税店将根据您提供的购物时使用的有效证件和提货凭证办理退货并退还购物金额。需要注意的是，根据海关政策不容许免税店将您购买的商品邮寄给顾客，必须由顾客现场亲自提货并带离海南岛。

问：在海口提货与在三亚提货有没有什么不同限制？

答：送货时间的限制不同，如果您在三亚凤凰机场出岛您应该距航班起飞前六小时停止购物。如果您在海口美兰机场出岛您必须提前一天购物。

问：售后服务如何保证？特别是离岛后？

答：目前，三亚免税店在三亚和北京设有售后服务中心和免费400电话，具体售后服务的内容，建议按照售后服务标准。

问：免税店是否有打折促销计划？如果有，每年几次？具体时间？

答：免税店会根据品牌供应商的要求和免税店全年促销计划实施按品牌供应商要求和计划执行，具体的促销计划将会在三亚免税店的官方网站公布。

本报记者 彭青林

教你一招：这样组合购物最划算

本报三亚4月20日电 （记者彭青林）离岛免税的优惠，当然是能享受得越多越好。但根据离岛免税政策的规定，不但有5000元限额的规定，不同种类的商品可购数量也有限制。如何才能适当选购5000元内的商品呢？记者今天在三亚市内免税店发现，不少消费者显然都是做足了功课，各有商品选择的妙招。记者现场偷师几招，与想要加入离岛免税购物大军的读者分享。

很显然，消费者享受到的免税优惠是随着价格的上升而增加的，因此，购买的商品越接近5000元，就享受到越多的优惠。消费者可以考虑以下几种组合方式。

来自成都的王先生、杨女士夫妇买了两件名牌皮包，价格分别是4600多元、4800多元，两件商品就接近了购物额度上限。但王先生还不满足，想要再买一两件化妆品用足额度。“5000元的额度还是不够，今年还有一次机会，一定要用完。”他说：“其实之前来三亚不多，但今年肯定还要来。”

王先生的组合方式比较适合一些价格相对较高的商品，如接近5000元的手表、名牌箱包，都是今天热销的商品。但对女性来说，这种组合显然是不够的，因为缺少了最受她们青睐的香水、化妆品。

香水、化妆品单价较低，优惠幅度大，最受首日顾客欢迎。同时，这两种商品可购数量较多：化妆品5件、香水2件。游客完全可以按照自己日常使用习惯搭配7件商品，不足部分还可以用小皮件、配饰，或斯沃琪等时尚品牌手表补足。

中等价格的商品手表是“主力军”。记者在手表区发现，1000-3000元左右的手表特别受欢迎，如天梭、斯沃琪、天时达等品牌。买一块这样的手表，剩下的部分再购买香化产品或皮具，不失为一个男女兼顾的好组合。

同时，三亚市内免税店也列出了精心选择的一些5000元内的国际名品组合，供不同风格的消费者参考。

5000元商品购买组合示例

人员特质	品牌名称	中免编码	厂商货号	产品名称	三亚店价格
商务男性	Montblanc	E072861	101896	万宝龙皮带12957	1370元
	Dunhill	E082406	DJK300HOMS	登喜路AW10休闲衬衫DJK300HOMS	1410元
	Ferragamo	E080982	442552	菲拉格慕Core领带	1100元
	Biotherm	C011886	1440900	碧欧泉 男士超能醒肤套装	570元
	Chanel	C014450	107460	香奈尔蔚蓝男士淡香水100毫升	535元
	总计				4985元
品质OL	Tumi	E084703	048762D	TumiT-PASS公文包048762D	2645元
	Swatch	E057639	SUIW400	斯沃琪手表Chrono PlasticSUIW400	705元
	Estee Lauder	C014419	WHEY	雅诗兰黛眼部修护精华露15ml两支装	670元
	Chanel	C003740	125530	香奈儿NO.5淡香精 喷雾 100ml	870元
	总计				4890元
时尚美少女	Estee Lauder	C014943	WMF4	雅诗兰黛红石榴鲜活营养护肤品三件套装	900元
	Lancome	C011279	1436100	兰蔻 完美NWE PALETTE彩妆盒	380元
	Gucci	E081916	152615 AA61G 6314	古驰AW10男女通用小皮具152615 AA61G 6314	1530元
	Folli Follie	E076688	WF9A011SDS	FolliFollie手表WF9A011SDS	1640元
	Swarovski		905778	施华洛世奇挂件	535元
	总计				4985元

海口美兰机场免税店加紧建设

本报海口4月20日讯 （记者罗霞）今天，三亚市内免税店开始实施离岛旅客免税购物试点，那么海口离岛免税店何时能启动试点工作？记者今天从我省有关部门获悉，目前海口美兰机场免税店正在紧锣密鼓建设之中，有望不久后开始对外营业。

根据国家财政部公告，海口、三亚两地各开设一家免税店进行离岛旅客免税购物试点。为尽快启动海口离岛免税店的试点，我省相关部门和单位正在积极进行海口美兰机场免税店营业的各项准备工作。据了解，在海口免税店经营主体方面，省政府已向国务院提出批准成立省级免税品公司并赋予特许经营权的申请。

另外，位于海口市中心的海口国兴大道海航日月广场，准备建成为集免税店、购物中心、休闲娱乐中心、大型剧院等于一体的环保型国际商业广场。其规划用地面积约158692平方米，经营面积近40万平方米。

客流高峰期店内安全怎么管

免税店采取敞开式的场地设计，而一旦面对旅游“大客流”，未来是该“限流”还是通过加强监管来避免失窃现象？三亚免税店副总经理腾锐表示，他们会通过人防和技防的手段来解决这些可能产生的问题。

腾锐说，免税商店采取的是一种敞开式的场地设计。这样的设计容易让顾客产生亲近感，然而这样敞开式的购物环境也有可能会产生失窃现象。他们将采取技防和人防的手段来避免这样的事情。目前免税店内布点很多的摄像监控手段，除了免税店内对营业员的监管外，每一个楼面都有流动的安保人员在进行观察，充分做好保障工作。

在4月20日举行的媒体交流会上，针对人流高峰时窜台结账容易带来的物品丢失隐患，有记者提出免税店未来会否在旅游客流高峰期采取限流的手段来解决安全监管的问题。

腾锐表示，一般情况下免税店能容纳800-1000人的购物客流，是一个很舒适的容量。离岛免税政策实施首日客流情况超出了预期。虽然对于许多奢侈品店而言，限流是一种国际惯例，但免税店目前还不会考虑限流的做法。（林莹 刘艳 张毅 王成诚）

18种商品比价格

产品名称	三亚店价格	有税价格
万宝龙皮带12957	1370元	2000元
香奈尔蔚蓝男士淡香水100毫升	535元	820元
斯沃琪手表 Chrono PlasticSUIW400	705元	890元
雅诗兰黛眼部修护精华露15ml两支装	670元	一只装500元
香奈儿 NO.5 淡香精 喷雾 100ml	870元	1340元
雅诗兰黛红石榴鲜活营养护肤品三件套装	900元	三件套只有机场有
雷朋2140太阳镜	1340元	1980元
FolliFollie手表 WF9A011SDS	1640元	1945元
YSL(伊夫圣洛朗)迷媚口红19号	205元	498元
施华洛世奇挂件小兔子	535元	700元
迪奥真我香水100毫升	770元	900多元
兰蔻美颜活肤液30毫升	530元	近800元
香奈儿5号香水75毫升	750元	1100元左右
古驰经典款女式手袋	3815元	5500元(香港约合人民币4000元)

加上行邮税的计算：伯爵 Piaget Polo18K白金钻石腕表，免税店标价240570元，上海伯爵专柜售价为307900元，乍看起来，三亚免税店的售价非常优惠，但加上30%的行邮税后总价就变成了312741元，超过上海近5000元。

海南椰岛（集团）股份有限公司荣誉出品

1953 海口大曲

离岛免税政策起航试行

——海口大曲热烈祝贺

古調 海南文化传承之酒！

海口大曲“古调酒”，借酒寓意，彰显海南人文古风古韵之特色。让人们在畅饮之时，不察觉之际缅怀到海南文化的承传。

椰島 VIP订购热线：6653 2988 151 0899 8888