

# 借力优势 内塑基底 海南驶向 医疗旅游 新蓝海

## H 热点

■ 本报记者 林诗婷

在博鳌乐城国际医疗旅游先行区建设工地上，货车穿梭、机器轰隆，很快，这片热火朝天的土地上，博鳌恒大国际医学中心等企业项目将率先投入运营，提供国际前端的康复疗养等服务，为海南医疗、养老、科研等医疗旅游相关产业升级转型再添新力。

医疗旅游，这一旅游产业发展之中的新晋“猛将”，得益于海南优越的自然气候条件，积极推出中医疗养、温泉休闲、太极养生等特色服务产品，近年来在海南大展身手，一批国际顶级医疗旅游重点项目相继落地，吸引了不少慕名前来休闲养生的国内外游客，“候鸟”群体，进一步助推“健康海南”“长寿之乡”等品牌形象打造。

“医疗+旅游”如何实现大于2之效果，在探索建设“医疗养生天堂”和“国际医疗旅游健康岛”道路上，海南借力优势、内塑基底，在医疗旅游产业发展的新蓝海中紧握船舵。



外国游客在三亚的酒店享受中医理疗。本报记者 武威 摄

## 【前景广阔】跻身未来新领域

据世界卫生组织预测，到2022年，旅游业将占到全球GDP的11%，医疗健康产业将占到12%，成为全球第一大产业。不少国家和地区因地制宜，医疗旅游崭露头角，如泰国打造

“世界医疗旅游服务中心”、马来西亚制定完善相关的法律和政策支持医疗旅游发展、韩国着力推行整形美容保健产业促进观光旅游业等。而海南，凭借得天独厚的自然风光与气候优

势，每年吸引数千万人次赴琼观光，其中不乏众多北国“候鸟”老人，康养疗养需求日益旺盛，为海南发展医疗旅游产业孕育增长沃土。

“去年中医药健康旅游项目接待

外宾达1万人次，总营业额约2000万元。”主打中医特色的三亚太极康体养生中心，吸引了不少境外游客前来感受东方魅力，其相关负责人对去年的非凡佳绩颇为惊喜。

## 【整合资源】破解无序发展尴尬

国际面孔增多，是在三亚市中医院工作多年的员工李行最为直观的感受。近年来，三亚市中医院先行试水医疗旅游，找准定位开拓国际市场，拓展中医疗养“内涵和外延”，开发出针灸、推拿等一系列中医疗养新产品。“目前医院已先后接待俄罗斯、瑞典、中东等国家和地区的外宾超过4万人次。”李行介绍。

阳光、空气、沙滩、雨林、温泉……丰富的自然资源与常年适宜的气候条件，为海南康养旅游发展创造得天独厚优势，旅游产品不断升级，海口观澜湖、琼海官塘等温泉度假胜地，解放军301医院等国内领先水平的医疗机构，为游客提供了更多选择。

去年举行的“2016世界医疗旅游与全球健康大会”上透露，2015年海

南吸引境外游客约5300万，其中90%提出希望来海南旅游和居住的同时，能够得到健康方面的服务，琼岛医疗旅游成为热门。

然而，热闹亦意味着对这项产业提出更为严苛要求。业内人士指出，目前我国的医疗旅游仍停留在“等客上门”阶段，缺乏具有竞争力医疗品牌，同时还面临着观念和服务滞后、专

业人力资源不足、行业运行缺乏规范等不足。

“海南医疗旅游缺乏有效整合，目前还处于无序状态，其涉及的旅游、卫生、药监、工商等多个部门，管理上存在着条块分割严重、管理模糊等问题，将制约海南医疗旅游的快速发展。”在刚结束的全国“两会”上，政协委员白志明认为海南发展医疗旅游喜忧参半。

## 【内塑基底】革新本土医疗体系

目前，博鳌乐城国际医疗旅游先行区正在加紧建设，这个力争打造国际国内一流的医疗旅游标杆的重点项目，享有国务院给予的在医疗药品器械注册审批等方面9条优惠政策，建设启动之初便备受瞩目。据项目相关负责人介绍，开工项目主要产业内容涉及肿瘤防治、整形美容、抗衰老、干细胞应用、健康管理、康复疗养等，其建成后年产值可达150亿元，税收12

亿元，提供就业岗位1.5万个，加快海南医疗旅游产业转型升级。

“‘高端医疗旅游+养生康复’前景无限，如果在海南可以享受到国际水平的医疗技术与医疗服务，且医疗成本相对较低、疗养环境舒适，将大大提升旅游者对海南医疗旅游的关注度。”海南大学旅游学院教授耿松涛说。

借力区位、政策优势，海南试图

通过引进国际顶级医疗建设项目，破解无序发展尴尬难题。去年以来，我省医疗健康产业势头强劲，有力夯实民生保障基础，除了博鳌乐城国际医疗旅游先行区正加紧建设，一龄生命养护中心开业、印度阿波罗国际医院、海棠湾医疗公园项目落地等一系列利好消息，亦为海南革新本土医疗体系、提升医疗旅游服务品质提供保障。

“下一步，将因地制宜加快发展医疗旅游，优先发展温泉养生、中医按摩、spa休闲、森林漫步等轻医疗旅游，开拓更多特色养生项目，开发黎族苗族医药特色医疗旅游产品。”三亚市政府相关负责人透露，阜外医院、广安门医院已与三亚达成合作意向，半岭温泉健康产业组团即将对外招商，夯实本土医疗体系，将进一步推动全域旅游，促进琼岛成为医疗旅游标杆。

## 三亚酒店“多合一”服务模式成揽金法宝

# 住宿+ 酒店“跨界”体验再升级

■ 本报记者 林诗婷

近年来，随着艾迪逊、索菲特等特色品牌酒店入驻三亚，该市酒店行业格局亦在日新月异的发展之中转型升级，多元化、个性化的服务理念日渐凸显，并渗透至酒店经营模式之中。同时，在亚特兰蒂斯等大型酒店综合体项目的带动下，三亚酒店所打造的“住宿+休闲”的多重身份，开始替代单一型的老牌酒店经营模式，“多合一”的酒店功能格局成为业内新宠。

### “体验消费”观念逐步形成

在春节黄金周中，度假胜地三亚表现抢眼，散客成为旅游主力军的现象尤为突出，据统计，三亚散团比例已扩大为81:19，自驾游比例也达到14.21%，家庭游、亲子游成为主力军。

超过80%的散客游客，这一数据透露出，游客结构的变化将对个性化、多元化、精细化的旅游服务提出更高要求。在此环境的驱动下，传统酒店不再满足于仅提供住宿需求，亦开始探索住宿体验中的组合效应。“三亚作为国

内亲子游最热门目的地之一，我们设计服务产品时也会将亲子关系、儿童需求等因素纳入考虑范畴，打造量身定制的一系列儿童主题活动。”金茂三亚丽思卡尔顿酒店相关负责人介绍。

近年来，三亚诸多酒店通过设置婚礼策划专家、私家旅行线路设计师，开发特色农庄、徒步森林等产品，增加舒适体验性，以延长客人停留时间，进一步刺激消费需求。业内人士指出，消费观念正在发生深刻的变革，单纯的物质商品消费逐渐转换为消费体验价值感受，促进“体验消费”成为酒店探索新方向。

### 酒店“跨界”打造多重身份

拓格局，综合体内核为住宿赋予更多功能体验，促使越来越多的酒店开始摒弃单一模式，探索转型升级方向。

正在建设的亚特兰蒂斯酒店项目，便是“跨界”酒店的一大代表。酒店从传统客房到延伸服务，均体现出全要素国际化顶级旅游度假综合体的特色内涵。全海景客房、水下套房，同时配备水底餐厅、水上乐园以及全国最大的天然海水水族馆，海南亚特兰蒂斯商旅发展有限公司副总裁陈民敏说，“休闲娱乐配套设施不仅是酒店附属功能，更鲜明的特色主题将成为酒店揽客重要筹码。”

### “非标准住宿” 满足多元需求

“不仅能感受特色道教文化，还能一览滨海风光，多元的住宿体验太赞了！”三亚大小洞天景区内特色的木屋酒店凭借独特的地理位置，深受游人青睐，网友“小小莎”日前在微博上发文点赞。

景区内建设酒店，并非新鲜事。怡人风光、特色体验加之景区环境与文化，多元因素为景区酒店有别于传

统酒店大大加分。这一现象也体现出，“住宿+”格局模式逐步走进人们视野，服务做加法成为趋势。在三亚，随着亲子游、婚庆游、家庭游的兴起，酒店个性化功能也随之改变，一系列满足家庭亲子、热恋情侣等顾客所打造的特色服务相继亮相，酒店通过深入文化内涵逐步创出品牌口碑。

“目前三亚共有各类旅馆1752家，客房约10.71万间，随着不同类型酒店数量的激增和行业竞争加剧，打

造特色旅游产品、提升服务质量、提高顾客满意度成为各酒店经营的重要工作。”三亚市旅游委副主任郑晓辉说。

“跨界”不仅是实力雄厚的酒店集团新风潮，打造“住宿+”的“非标准住宿”也逐步体现在普通民宿、经济型酒店之中。“我们把客栈打造成休闲根据地，除了能享受沙滩烧烤，还配备潜水、冲浪等项目，为喜欢水上项目的顾客提供‘一站式’服务。”三亚美丽亚海景公寓经营者徐明向记者透露。



三亚海棠湾艾迪逊酒店。本报记者 武威 摄

## H 旅讯

## 商务部征求意见 拟规定客栈民宿 不得设置侵害隐私设备

据中新网消息，近日，商务部组织起草行业标准《租赁式公寓经营服务规范》和《客栈民宿企业经营服务规范》（征求意见稿），并公开征求意见。

对于租赁式公寓，《意见稿》拟规定，企业按照公安户籍、流动人口的管理要求，如实查验、按时按地上报所有住宿人员的身份信息，保证对住客信息的保密性，配合顾客办理居住证、暂住证；拟要求企业应制订和完善地震、火灾、食品安全、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案；禁止设置妨害旅客隐私设备或从事影响住客安宁的任何行为等。

对于客栈民宿，《意见稿》拟规定，经营者不得以叫嚷、纠缠旅客或以其他不当方式招揽住宿；不得强行向旅客推销物品；不得任意哄抬收费标准或以其他方式巧取利益；不得设置侵害旅客隐私之设备或从事影响旅客安宁之任何行为；不得擅自变更经营范围和经营内容。

## 内地与港澳全域旅游 暨旅游警察交流会举办

据《中国旅游报》消息，3月19日，国家旅游局和澳门特区政府社会文化司首次在澳门联合举办“内地与港澳全域旅游暨旅游警察交流座谈会”。来自内地、香港和澳门的旅游及警务部门代表就全域旅游和旅游警察建设有关情况进行交流，并实地调研了澳门旅游及旅游警察执勤情况。国家旅游局局长李金早、澳门特区政府社会文化司司长办公室主任叶炳权出席会议并致辞，中央政府驻澳门联络办副主任姚坚出席会议。

会议认为，“景点旅游”向“全域旅游”转变，对旅游管理模式提出了新要求，内地在综合管理体制、现代旅游治理机制等方面取得了重要突破，各地都在积极建立和推动旅游“1+3”管理模式。港澳地区旅游发展比较成熟，特别是澳门旅游在特区政府高度重视下，大力推进世界旅游休闲中心建设，取得了丰硕成果，是全域旅游的典范，澳门旅游警察经过两年多的实践于3月5日正式成立，积累了一定经验。大家希望通过这次会议，加强内地与港澳经验交流，相互借鉴，进一步深化内地与港澳旅游交流合作，推动全域旅游和旅游警察队伍建设，为游客提供更好的服务。

## 西安成立全国首家 景区退货监理中心

据《经济日报》消息，针对近年来备受诟病的旅游商品市场“以次充好”“假冒伪劣”等质量问题、价格乱象，近日，西安市临潼区率先成立景区购物退货监理中心，专门负责处理游客在当地旅游购物的商品退货事宜，统一退货流程，规范退货环节，处理退货投诉等，并承诺30天内均可无条件无理由退货。

据了解，退货监理中心接收游客提出退货申请后，对符合要求的，会指导游客填写《游客退货处理登记表》；旅游销售企业接到中心转办的《游客退货处理登记表》后，第一时间核实游客及商品信息，确认无误后48小时内与游客达成一致，并在10个工作日内完成退货退款程序。

记者了解到，临潼区的旅游商品退货受理范围是指在地方工商、旅游部门认定的旅游购物企业发生的购物，受理条件为自购买之日起30日内、未因人为原因造成商品物理及化学性质改变并出示购买商品销售单据。该中心负责人告诉记者，无理由退货的处理原则是自商品售出之日起30日内实施无理由退货，31日至90日内可以换货，超过90日的不予以受理退换货。

## 国内首部温泉 服务国家标准颁布

据中国旅游新闻网消息，近日，国内首部国家级温泉标准《温泉服务基本术语》正式颁布，标志着我国温泉服务行业国家标准“零”的突破。

据介绍，《温泉服务 基本术语》是由珠海市质量技术监督标准与编码所、珠海御温泉渡假村主导编制，中国疾病预防控制中心环境与健康相关产品安全所、北京市地址环境监测总站等共7个单位共同制定的国家标准。该标准以消费者的角度，从进行温泉服务消费时的需求出发，从各环节的名称术语入手，通过统一、规范行业内与温泉服务相关的专用、专业术语，推动温泉服务信息交换处理、服务评价等实现，在此基础上推动温泉服务行业有序发展，逐步提升温泉服务产业在国际领域的竞争力，为全国温泉服务产业发展做出积极贡献。（李辑）