

## A 吸引境外消费回流

借助政策利剑，释放消费潜力

2011年  
2018年  
海南免税年销售额  
由9.86亿元稳步  
增长至101亿元  
年平均增长39%

截至2018年底  
海南离岛免税店  
累计实现免税销售额  
407亿元  
购物人数  
1273万人次



2019年前三季度  
海关  
共监管销售免税品  
1276万件  
同比增长  
29.2%

购物人数  
268万人次  
同比增长29.7%  
销售金额92.6亿元  
同比增长28.4%

## 离岛免税政策8年来5次『升级』，每一次调整都产生积极效应

# GO 海南 购物 好玩

■ 本报记者 周晓梦 通讯员 曾虹 张可

11月30日15时许，结束当天的早班工作，陈梁涛下班时穿过机场人群。这些与他擦肩而过的旅客，都有可能是免税店的顾客。

对于我省“老牌”免税店——海口美兰机场免税店而言，其淡旺季区分并不明显，一拨拨往来人流，聚集在这里，前往不同目的地。

“截至10月，今年海口美兰机场免税店销售额超17亿元，接待购物旅客逾100万人次。其中，自10月1日海南国际旅游消费年活动启动以来，海口美兰机场免税店10月销售额同比增长34%，接待进店购物旅客人数同比增长36%，有效释放旅客消费潜力。”海口美兰机场免税店有关负责人说。

8年来，海南离岛免税政策先后经历了5次调整，免税购物限额由最初的5000元提升至30000元，且岛内居民和岛外旅客一样不限购买次数，购物年龄从18周岁调整至16周岁，购物种类从18种增加到38种。

每一次政策调整都产生了积极效应，为海南旅游消费转型升级，带动以旅游业为龙头的现代服务业快速发展助力，更为国际旅游消费中心建设“添薪旺火”。

对此，省财政厅厅长王惠平用“量身定制”来形容国家给予海南的这一政策。

“离岛免税购物不仅促进了海南旅游业发展，也拉动了海南的经济发展。离岛免税购物政策的实施，增加了海南旅游要素的内容。游客在享受海南碧海蓝天、椰风海韵的同时，还能像出国一样，享受免增值税、关税的进口政策。”王惠平指出，离岛免税购物政策是国家根据海南国际旅游岛发展战略，在充分考虑海南独特的地理环境、产业结构和发展思路等特定前提下制定的特殊政策。

借助政策利剑，可释放消费潜力，吸引消费回流。

近年来，作为出境大国，我国消费者牵动着国际免税市场的格局，称之为“行走的钱包”并不过火。今年2月，中国社科院旅游研究中心发布的一份关于中国免税行业的政策演变和竞争格局的报告称，一直以来中国的消费外流现象明显，尤其是在奢侈品类上，仅有23%左右的奢侈品销售发生在国内。

如何将更多的消费及资金留在国内？在对这一问题的回答中，离岛免税政策发挥着不可忽略的重要作用。数据显示，从2011年至2018年，海南免税年销售额由9.86亿元稳步增长至101亿元，年平均增长39%；购物人数由48.36万人次增长到288万人次。截至2018年底，海南离岛免税店累计实现免税销售额407亿元，购物人数1273万人次。

数字见证免税政策对吸引消费回流、带动我省旅游消费经济增长的长足潜力。据海口海关统计，2019年前三季度海关共监管销售免税品1276万件，同比增长29.2%；购物人数268万人次，同比增长29.7%；销售金额92.6亿元，同比增长28.4%。



游客在免税店选购商品。  
本报记者 武威 摄

## B 打掉“围墙”全岛布局

让免税购物变得更开放、更便利、更国际化

把免税店开进机场、景区、市区，拉近消费者与免税货品之间的距离  
推进“免税购物+”合作模式，让目标消费者及时了解免税优惠信息  
丰富免税商品种类，让消费者用最实惠的价格和方式买到免税商品

不断“升级”的政策，搭载增设的免税店，为海南离岛免税购物继续保持快速发展势头添加了“助燃剂”。

近日，琼海博鳌东屿岛。来自江西的陈玥女士，利用会议间隙时间，逛了位于东屿岛上博鳌亚洲论坛永久会址景区内的博鳌免税店。

“这个乐高电影系列瓦特费拉女王的任你拼拼盒标价409元，打折加上用优惠券后，只要186元，还有另一款1699元同样有优惠，很划算。”陈玥看中了该店儿童生活馆在售的两款玩具，准备买回去给孩子当礼物。

这是一次“非典型”的免税购物体验。

工作日、旅游景区内、商务出差、时间行程紧张……如果这个场景发生在一年前，那陈玥女士无法轻松完成这一免税购物过程。因为时光倒流回去年，那时的东屿岛上并无免税店。

作为目前我省“最年轻”的免税店，博鳌免税店和海口日月广场免税店一期，在今年1月19日同时开业。这两家新晋免税店的落地，标志着海南打造全球免税购物新地标、建设国际旅游消费中心迈出新步伐。

“我们希望打掉景区和免税店之间的‘围墙’，让消费者用最实惠的价格和方式，买到最喜欢的免税商品。”博鳌免税店有关负责人符誉玲直言，根据他们对店销售额中的游客类型进行分析发现，“其中商务/会议旅客占主流，比例约为50%，自驾游或团队游旅客占比约40%，另外约10%为周边工作人员或散客”。

说这句话时，符誉玲所站的免税店外正有一拨拨人在忙碌，他们并非免税店员工，而是为期3天的“第一届博鳌智能电网国际论坛”做启幕准备的人员。现场一幅幅

不同的宣传标语透露着，该论坛结束后，紧接着，还有一场“首届博鳌文创论坛暨文创博览会”将在这里举行。

与博鳌免税店接待大量商务/会议旅客不同，位于海口市国兴大道日月广场的免税店，迎接更加多元化的消费者。

“我们有时会到省外出差，免税店就在家门口的商场内，买东西十分方便。”海口市民许冬霞说，作为本地居民，她对市区内免税店开业期待已久。

“近期，海口日月广场免税店推出了满赠、满减、价随量变等主题促销活动，吸引了不少岛内外不同类型的消费者。”海口日月广场免税店香化柜台收银员文银虹和同事们，刚度过国庆购物高峰期，又开始投入年底销售准备工作中。

今年6月1日，海口日月广场免税店二期正式开业。其“扩容”后累计两万多平方米的购物场地内，经营涵盖香化、箱包、手表等38大类免税商品，有上百个国际知名品牌。

从不同层面拆掉的“围墙”，让免税店不仅走进景区、市区，还让免税购物进酒店、航班、港口，拉近消费者与来自世界各地免税货品之间的距离。

“机场出港航班约2.5万人次/天，我们会定期做客群分析，掌握客群主要分布的地区等，从而关注相应的航班动态信息，有的放矢地进行工作安排，提高游客购物体验。”海口美兰机场免税店运营管理部精品区店长陈梁涛说。

据介绍，美兰机场免税店还同步推进“免税购物+”合作模式，密切联合机场、港口、航空公司、景区、酒店、旅行社、OTA（在线旅行社）等旅游相关板块，宣传海南离岛免税政策及店内优惠活动，让目标消费者及时了解到免税优惠信息，买到优惠的大牌商品。

“目前，我们每个月会定期和紧邻免税店的东屿岛大酒店、论坛大酒店沟通大型会议安排等信息，并长期提供150元现金代金券发放给酒店住店客人或会议客人，让目标消费者及时了解到免税优惠动态。”符誉玲说，面对前

来开会的匆忙型会议旅客，他们想办法为旅客免税购物创造更多便利条件。

## C 热度、满意度兼收

助力国际旅游消费中心建设

购物体验好、免税品种多，优惠幅度大、购买提货方便

近九成消费者对海南离岛免税购物政策表示满意

从不同层面拆掉的“围墙”，聚集起免税购物人气，也让我省旅游消费大门渐开渐大。离岛免税政策带来利好，受益最大的，是消费者。

“我媳妇儿知道免税城正在搞活动，列了份购物清单，我照着买就是了。”近日，在三亚国际免税城内，沈阳游客雷宇分别在免税城A区和B区的香化柜台、天梭手表柜台，找到了妻子指定购买的商品，出示身份证、付款、打包、带走，简单直接。

“看中东西买单了还现场累计积分，1分等于1元，在下一笔单中直接就能用，算起来也可以省一笔钱。”买完购物清单上的东西后，雷宇手上多了两个印有“海南免税”标志的大购物袋。

免税店促销手段并不单一。三亚国际免税城销售组组长王静介绍，“除了送代金券以外，消费额度超过一定数量的话，送满额抽奖、百万豪车使用权一年，还有送100g金条、旅游基金，宣传促销活动很给力”。

近期，我省4家免税店连续开展的各种各样优惠促销活动，点燃“剁手党”购买热情，为我省离岛免税购物市场和国际旅游消费中心建设带来“名气”和“点赞”。

根据今年10月省统计局开展的一项免税购物满意度主题抽样调查结果显示，近九成消费者对海南离岛免税购物政策表示满意。具体来看，满意率高于综合满意率的分别有免税店布局、免税品种、免税品网上销售、乘船旅客免税购物便利情况、免税品退换货政策几大项内容。

“免税店的购物体验很好，扫一下二维码就可以显示本人名下购买过的所有免税商品，然后自动累计金额并返优惠礼金，方便我们这些赶飞机的顾客，值得点赞。”今年国庆黄金周期间，来自杭州的游客孙先生带着妻儿，在海口日月广场免税店内收获了不一样的购物体验，他说下回来海南要专门安排时间逛免税店。

宣传促销力度加大、商品种类不断丰富、坚持薄利多销，一系列举措是为了让游客得到更多实惠和良好消费体验。仔细分析，如何释放出离岛免税政策、经济和社会等方面叠加效益，成为各方关注的重点。

“海南离岛免税行业越来越成熟，旅客对免税服务需求从一开始的简单答疑转变为需要更高质量的服务。”入职多年，陈梁涛在工作岗位上对这一点有着真切感受。

比如，陈梁涛留意到，有些消费者曾提出，海口美兰国际机场隔离区内面积大且各大品牌免税商品柜台分布分散，而由于候机时间有限，他们无法高效率、尽情地选购物品，希望集中区域进行免税品选购等。针对这一点，海口机场免税店第一时间根据消费需求对店内布局做出了优化调整。

结合日常工作，符誉玲同样有所发现和总结：“博鳌免税店目前有10家门店共经营150多个品牌，下一步，我们计划进行升级改造，扩大店面面积，优化商品结构，扩充商品品类”。

符誉玲直言，论坛永久会址景区门票为46元/人（近期下调为41元/人），这会让部分消费者产生“还未购物，已产生消费”心理，从而对前来购物产生的成本和耗费时间感到犹豫或顾虑，“我们现在正通过多种宣传渠道和其他方式，来减少游客前来免税店产生的门票费用”。

更广泛、更深入的思考同样在进行。“我们将进一步增加优质旅游产品和服务供给，拉动旅游消费升级和提升旅游个性体验，拓展延伸旅游产业链，全力打造国际旅游岛和国际旅游消费中心的标杆示范项目。”中国旅游集团有限公司董事长万敏说，中免集团将进一步落实做强离岛免税等工作，推动海南国际旅游消费中心建设取得新的进展，结出新的硕果。

在东屿岛上花一个多小时逛完博鳌免税店后，陈玥走出店面，她觉得免税店的魅力在于“好逛”，更在于“好买”。

“海南4家免税店中，我‘打卡’了3家，还剩海口市市区内的那家店没去，下次找机会再去。”陈玥说。时值冬日，午后阳光斜照，免税店毗邻的万泉河河面上正泛起粼粼光彩。

（本报海口12月5日讯）