

加快发展 三大主导产业 向海南自贸港进军

# 我省密集出台纾困政策，旅游企业居危思变 政企共谋旅游消费疫后重振



三月七日，游客在三亚国际免税城选购免税商品。本报记者 武威摄

2月5日

省政府印发《海南省应对新型冠状病毒肺炎疫情的肺炎支持中小企业共渡难关的八条措施》。

2月9日

省政府印发《海南省应对新型冠状病毒肺炎疫情影响支持海南旅游企业共渡难关六条措施》。

2月17日

海南省旅游协会联合国浩律师(海南)事务所成立了国浩海南抗击疫情法律服务志愿团，为广大旅游企业排忧解难。

2月21日起

三亚天涯海角、蜈支洲岛、鹿回头、海口火山口公园、冯小刚电影公社等多个景区恢复营业，开门迎客。

2月29日

省旅文厅宣布将与有实力的大型保险公司合作，推出“海南游·疫安心”旅游综合保险产品，提振国内外游客和旅游企业信心。

截至3月4日

全省各级旅文部门共为279家旅行社暂退旅游服务质量保证金7622万元。三亚拨付各类旅游企业奖补资金2.1亿元支持景区酒店升级改造，并安排1亿元专项资金主要用于旅游企业贴息扶持。



3月7日，在海口国家帆船基地北面海域，来自全国各地的帆船帆板运动员正在训练。 本报记者 李天平 摄



3月7日，游客在海口市观澜湖高尔夫球会打高尔夫球。 本报记者 张茂 摄

■ 本报记者 赵优 特约记者 谢琛

3月5日晚，在线旅游平台携程发布相关目的地旅游心愿指数，三亚位居国内心愿指数热门目的地榜首，这无疑为正在复工复产的海南旅游业带来了极大的信心。新冠肺炎疫情暴发以来，我省旅游业受到严重影响，面临严峻形势，我省先后出台多项纾困政策，部署旅游业疫后恢复，坚定产业重振信心。目前，我省部分旅游企业已有序复工复产，努力降低疫情对旅游消费的影响，谋划疫情后的产业重振。

## A 居危思变 | 有困难有信心

以椰风海韵和温暖舒适闻名于世的海南是海内外游客的宠儿，常年位居中国最热门旅游目的地榜单前列。往年的春节，正是海南旅游旺季中的旺季：2019年春节黄金周7天，海南全省接待游客582.39万人次，实现旅游总收入143.75亿元。而今年伊始，突如其来的新冠肺炎疫情，使我省旅游业全面承受着冲击和压力。受疫情影响，1月25日起，海南全面暂停经营团队旅游及“机票+酒店”产品，停止全省所有旅游文化体育活动，先后关闭各类场馆2081家，取消文艺院团活动184个，全省143家A级和非A级景区全部关停。我省旅游人数、旅游收入、人均消费等主要旅游统计指标下降明显。

## B 硬招实招 | 助力旅游复苏

形势愈严峻，愈要沉着应对。为减轻疫情对旅游消费的冲击和影响，我省陆续出台一系列政策举措，支持旅游企业积极应对疫情带来的生产经营困难。2月5日，省政府出台八条措施支持中小企业应对疫情共渡难关；2月9日进一步聚焦旅游企业出台六条措施，包括实施援企稳岗、延长办理社保业务期限、减免房屋租金、降低运营成本等，支持我省旅游企业积极应对疫情带来的生产经营困难。一些企业也很快收到了真金白银。2月10日，省旅文厅明确暂退我省旅行社部分旅游服务质量保证金，截至3月4日，全省各级旅文部门共为279家旅行社暂退旅游服务质量保证金7622万元；三亚拨付各类旅游企业奖补资金2.1亿元支持景区酒店升级改造，并安排1亿元专项资金主要用于旅游企业贴息扶持。“这如同雪中送炭，不仅能缓解企业遇到

## C 鼓足干劲 | 以创新谋升级

连日来，我省旅游企业一手抓疫情防控，一手抓复工复产。2月21日起，受疫情影响关闭近一个月后，三亚天涯海角、蜈支洲岛、鹿回头，海口火山口公园、冯小刚电影公社等景区景点相继恢复开放，开门迎客；截至3月3日，全省29家高尔夫球场、练习场恢复营业，球员们终于可以走进绿茵场开启“洗肺”模式；3月6日，三亚·亚特兰蒂斯失落的空间水族馆精彩重启，数万尾海洋精灵期待游客的到访……更令人期待的是，三亚正积极打造集旅游综合体、免税购物、全球美食中心、顶级酒店群落、夜间消费于一体的旅游消费服务体系，并推进成立市旅游推广局，积极探索开放性旅游推广新机制、新模式、新途径，为三亚打造国际旅游消费中心先行区发挥引领作用；海口将围

绕“吃住行游购娱”全链条策划消费热点，开展优惠套餐、打造周末演艺品牌以及户外运动年活动等，推动旅游业转型升级……政府给力，企业也在发力。我省旅游企业也期待以产品的提质升级迎接新的旅游市场。正在创建国家5A级景区的天涯海角游览区，正加紧推进新游客中心、景区出入口、商业街等多个升级改造工程，届时游客将看到一个焕然一新的天涯海角。“我们还计划与三亚市婚庆旅游协会等有关单位共同为100对医护人员情侣举办免费婚礼，为天涯海角婚庆节这个24年的老品牌注入更多内涵。同时，将针对不同客群打造更有吸引力的旅游产品，充分满足游客需求，刺激旅游消费。”郑聪辉透露。

旅游企业面临巨大的资金流压力，旅游项目建设及旅游招商受到直接影响。“今年春节前，海南旅游势头非常好，企业对于春节黄金周和旅游旺季十分期待，已经准备好大干一场。”省旅游景区协会秘书长苏群说，从积极备战春节黄金周到被按下暂停键，也让业界得以冷静思考和充电。“疫情防控期间，除了园区升级改造，策划旅游新产品，我们还利用闭园时间组织员工苦练内功，围绕创建5A景区及各服务岗位技能要求，开展在线培训学习。我们认为，旅游业持续发展和长期向好趋势不会改变，海南旅游的基础和优势仍在，对于海南旅游恢复重振，我们有信心。”天涯海角游览区董事长郑聪辉表示。

的困难，更能提振信心，增强恢复生产的信心。”三亚千古情旅游演艺有限公司负责人郑杰君表示。“释放旅游消费潜力，海南正在制订旅游业疫后恢复重振计划。”省旅文厅厅长孙颖表示，海南将以更具市场竞争力的旅游产品和旅游服务品质迎接疫情之后的消费市场，并全面开展国际旅游消费年系列工作，优先举办吸引力大、拉动消费能力强的活动，加大吸引岛外游客参与的力度。为提振国内外游客和旅游企业信心，“海南游·疫安心”旅游综合保险产品率先推出。据旅文厅相关负责人介绍，海南旅游市场开放后一年内的来琼游客，均可默认获得一份因感染新冠肺炎、登革热等流行传染病及自然灾害(台风、暴雨、洪水、雷击等)等不可抗力原因导致人身伤亡或产生医疗费用的旅游综合保险产品。

## 中国旅游集团海南区域总部：积极有序复产提振市场信心

■ 本报记者 赵优

扫描顾客的个人健康码，测量、登记体温，检查口罩佩戴情况……3月7日上午，在海口日月广场免税店，工作人员正引导游客有序进店购物。在店内的美妆专柜，一些游客正在挑选心仪的物品。受新冠肺炎疫情影响，中国旅游集团旗下三亚国际免税城、海口美兰机场免税店、日月广场免税店、博鳌免税店以及海口国际免税城建设项目于1月26日开始停业停工。时隔20余天后，三亚国际免税城、日月广场免税店于2月20日全部恢复营业。在为顾客提供免税购物体验的同时，各免税店均采取缩短营业时间、加强商场消杀等措施严格疫情防控。记者了解到，从2月20日起，海口、三亚两地的免税店严格按照标准消毒杀菌流程，对商场的垃圾桶、电梯间、洗手间、栏杆扶手等顾客可接触、人流密集区域，每日进行多次消毒擦拭。同时，配备热成像人体测温仪、红外测温枪，对到店客人测量体温，并提醒到店顾客必须佩戴口罩，顾客购物时需与其他客人保持一米距离。“非常开心在返程之前能够在免税店买买买。免税店的防控措施非常严密到位，让人很放心。”正在日月广场免税店购物的刘倩倩正和家人选购商品。“部分品牌3件75折等一系列优惠，非常方便消费者快速选购，既实惠又安全。”刘倩倩说。中国旅游集团海南区域总部总经理王轩表示，多年以来，中国旅游集团始终发挥集团的资源优势，多渠道、多途径构建立体式市场营销体系，持续加大市场推广力度，在海南开展四店联动的一体化大型市场营销活动，继续打造离岛免税金字招牌，形成新的旅游消费热点。这也为疫情过后快速恢复销售，挽回受疫情影响造成的损失奠定了坚实的基础。疫情期间，为了保证安全购物，减少店内人流聚集，同时又能满足广大顾客的购物需求，三亚国际免税城积极发挥电商渠道优势，在官方网上商城开展了多重优惠活动，活动期间订单量激增。在其恢复营业的第二天，当日电商销售额突破4428万元，创电商单日销售最高纪录。据王轩介绍，在疫情期间，免税店的销售和营销仍将以严把防控安全关为首要任务，为消费者提供便捷、安全的购物体验。待疫情逐步稳定并得到完全控制后，更多的市场推广和营销活动将快速开展起来，集团还将争取品牌商全力支持，加大在海南的投入，如促销活动、明星活动等，提升海南游客的消费体验。一边是消费火热，一边是建设繁忙。这几天，海口国际免税城项目有序复工，工人们已经开始紧锣密鼓地推进工程进度，施工方还制定了分类施工、科学调度的方案，做到疫情防控和项目建设两不误。“中国旅游集团与海南旅游业的发展共生共荣。我们希望通过务实工作、业务创新，起好表率作用，提振市场信心，为海南国际旅游消费中心建设助力。”王轩表示。(本报海口3月7日讯)