

培育新业态新热点 打造优质环境 提升服务品质

# 三亚：积极助力国际旅游消费中心建设



俯瞰三亚凤凰岛国际邮轮母港。武昊 摄

## 瞄准客群 培育旅游新业态新热点

五一长假即将来临，人们按捺不住出游的喜悦，三亚成为热门目的地之一。去哪儿数据显示，今年五一假期机票预订量已经大幅超过2019年同期，与2020年同期相比增长超过25倍。4月30日和5月1日，北京至三亚的部分航班经济舱已经售罄。

五一长假即将来临，人们按捺不住出游的喜悦，三亚成为热门目的地之一。去哪儿数据显示，今年五一假期机票预订量已经大幅超过2019年同期，与2020年同期相比增长超过25倍。4月30日和5月1日，北京至三亚的部分航班经济舱已经售罄。

国内疫情防控形势稳中向好，去哪儿玩？三亚成为国人的首选之一。线上，多个旅游平台数据显示，三亚持续稳居跨省游目的地城市人气排行榜前列。线下，高星级酒店时常满房，旅游景区游人如织，免税店排起长队。

去年，新冠肺炎疫情对旅游、餐饮等传统服务类产业发展带来较大冲击，但也催生了新消费、新业态、新技术、新商业模式的快速涌现。在疫情防控常态化背景下，三亚抓住海南自贸港建设这一重要历史发展机遇，按照高质量发展要求，积极培育旅游消费新业态、新热点，推动旅游消费提质升级，助力国际旅游消费中心建设。

如今，青年游客出游的频次增多，是旅游市场的主力军，为地区旅游经济和旅游文化的增长做着突出的贡献。根据三亚市旅游推广局提供的数据显示，2020年三亚的游客年龄结构趋于年轻化，青年客群（18岁至35岁）的占比达到44%，相较于2019年上涨7个百分点。

抢镜怪兽海豹青年、灵感睡客考拉青年、极致探索鲨鱼青年、知性自由松鼠青年、剁手玩家童鱼青年……去年12月，三亚市旅游推广局发布了“三亚新青年奇趣岛”推广主题，联合旅游企业向青年客群推荐三亚美食、旅拍、人文、户外极限、酒店奢享这五大新品类旅游产

品，引导他们从更加具体的视角认识、了解并喜欢多样化的三亚。

游客发现，现在来三亚玩的项目更丰富了。位于三亚亚龙湾度假区的一处蹦极基地，游客慕名而来，体验肾上腺素飙升的快感；30公里之外，一家高空跳伞基地也赚足人气，3000多米高空纵身一跃让游客大呼过瘾……以蹦极、高空跳伞为代表的极限运动旅游正在鹿城火到“出圈”。

凭借独特的场景体验和惬意的生活享受，豪华露营在三亚热度不断攀升，成为社交媒体的热门内容。在这里，游客以大地为床，星空为被，与大自然来一次近距离的接触，感受精彩纷呈的露营文化。

三亚传统旅游景区也有新动作，推出各具特色的游玩体验项目，丰富旅游产品供给。作为老牌知名景区，鹿回头风景区见证了三亚旅游城市的发展变迁，如何实现新发展，焕发新活力，景区一直在探索。

从去年开始，景区依托地理位置、自然风光、历史文化方面的资源禀赋，以“扩容提质、夜间经济、文旅融合、主客共享”四篇文章为抓手，打造高质量的文旅产品，推动景区高质量发展。”三亚旅文集团副总经理、三亚鹿回头旅游发展有限公司董事长刘勇说。

唯美浪漫的婚纱拍摄基地、动感欢快的海上旅游项目、童真有趣

的亲子卡丁车、新颖刺激的天涯飞跃……三亚天涯海角游览区以文旅融合为抓手，推出适合各个年龄段的旅游项目，让游客在这里都能找到适合自己的玩法。

三亚市旅游推广局有关负责人表示，“新青年奇趣岛”作为三亚旅游的“新名片”，以青年需求推动三亚旅游玩法的全面升级，在社交平台分享互动打造新青年旅游“阵地”，并实现多个平台话题破千万。同时，围绕实现客群年轻化、内容深度化、话题差异化三大目标，进一步促进了三亚旅游服务品质的提升，刺激旅游消费，助力海南国际旅游消费中心建设。

## 创新机制 打造优质旅游消费环境

日前，来自江苏的游客陈丽蓉和家人来三亚旅游，出发时携带的是两个几乎空空的行李箱。“在三亚，一边度过悠闲惬意的度假时光，一边享受‘购购购’的乐趣。”在三亚国际免税城，陈丽蓉按照清单购买免税品，由于疫情的原因她无法出国，所幸海南能满足她大部分的需求。

2020年7月1日海南离岛免税新政的实施，不仅免税额度提升至10万元，而且免税品种类更加丰富，让全岛再次掀起免税购物买买买的热潮。三亚不仅被越来越多的消费者视为休闲度假胜地，更是他们“买买买”的阵地。

2020年12月30日，在新年到来之际，三亚离岛免税购物市场也

迎来了新的格局。三亚海旅免税城、中服三亚国际免税购物中心、三亚凤凰国际机场免税店3家免税店同时开业。至此，三亚免税店由1家增至4家，经营主体也新增了2家。对于消费者而言，多元化的经营主体和更多的免税店意味着更多的购物选择、商品品类更加丰富，购物体验也有所提升。

有业内人士表示，在倡导鼓励适度竞争的氛围中，三亚离岛免税经营主体不断多元化发展，进一步融入和服务以“国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局，有效支撑起国际旅游消费中心建设，满足更多游客的消费需求。

与此同时，三亚跨境电商也迈入了发展快车道。去年，国务院批复同意三亚市设立跨境电子商务综合试验区，实行对跨境电子商务零售出口货物按规定免征增值税和消费税、企业所得税核定征收等支持政策。随后，省政府办公厅印发《中国（三亚）跨境电子商务综合试验区实施方案》；三亚保税物流中心（B型）正式获得海关总署、财政部、国家税务总局和国家外汇管理局准予设立的批复。

在很多人印象里，乘游艇出海是十分“高大上”的游玩项目，价格一定也是让人望而却步的。但在今天的三亚，乘游艇出海已经是大众化的娱乐项目，价格也越来越

“接地气”。推动国际旅游消费中心建设，三亚还加强创新，先后推出多项旅游领域制度创新，不断优化旅游消费环境，激发市场活力。近年来，三亚试行“游艇租赁”，以分时租赁体验模式让普通群众消费得起游艇游。根据项目的不同，游客花费几百元即可体验一次游艇出海，游艇旅游正走向大众消费市场。

此外，三亚先后出台《加快推进三亚游艇产业发展的若干意见》《三亚市鼓励邮轮旅游产业发展财政奖励实施办法》等一系列扶持邮轮游艇产业发展的改革举措，邮轮游艇经济成为三亚推动旅游业发展的重要动力。

## 提升品质 推动旅游又好又快发展

提升旅游服务质量，三亚又有新动作。

3月中旬，以“携手共建美好三亚”为主题的2021年三亚国际旅游服务质量提升全民参与大行动启动，邀请市民游客围绕“标识名牌”“旅游产品”“旅游服务”“交通出行”“旅游设施”等方面提出意见和建议。

“大行动启动以来，热度不断提升，市民游客通过微信上报、来电反映等多种方式为提升三亚国际旅游服务品质贡献力量。”三亚市旅文局有关负责人表示，将认真听取每一个建议，不放过每一个问题，从严从实抓好整改提升工作，

助力国际旅游消费中心建设。近年来，三亚对标国际标准打造旅游精品，引进优质旅游项目，“旅游+体育”“旅游+文化”等连锁反应不断涌现，同时苦练内功，积极补齐发展短板，推动旅游又好又快发展。

旅游业态得突破。三亚积极引进大型旅游综合体项目，亚特兰蒂斯、海昌梦幻海洋不夜城建成营业，凯蒂猫主题乐园落户；发挥海南自由贸易港政策优势，重点培育邮轮游艇、医疗康养、文化体育、会展、购物、婚庆、夜间旅游等业态。

品牌活动揽人气。三亚积极

推动世界小姐总决赛、克利伯环球帆船赛等世界级影响力活动赛事落地。成功举办海南岛国际电影节、三亚国际音乐节等节庆赛事活动，带动旅游需求加速增长。

让游客玩得舒心，三亚也做了许多努力。该市聚焦市民游客关心的旅游热点、难点及痛点问题，借助物联网和大数据等技术手段，创新打造三亚放心游消费市场监管平台，实现旅游消费数据的实时采集和联网监管，为游客提供旅游出行中的消费诚信保障，也为全国旅游市场监管提供了积极探索和实践。

近年来，三亚民宿市场发展迅

猛，博后村、后海社区、马岭社区等民宿聚集区域吸引不少游客前来体验。据悉，2020年第四季度三亚民宿月均入住率在80%以上，成为三亚旅游市场复苏的重要驱动力。

“我们联合相关部门做好旅游民宿行业规范管理工作，促进行业健康发展。同时，我们积极开展全行业明察暗访工作，严厉打击‘不合理低价’‘不合理高价’虚假宣传、无证经营等违法违规行为，及时妥善处理旅游投诉，为市民游客打造安全平稳有序的旅游市场环境。”三亚市旅文局有关负责人表示。

（撰文/严政）



## “十三五”期间 三亚接待游客数量 和旅游收入逐年攀升

数据显示：

2016年全市  
接待过夜游客1647万人次  
实现旅游总收入354亿元

2017年全市  
接待过夜游客1831万人次  
旅游总收入406.2亿元

2018年  
接待国内外游客2242.6万人次  
(含一日游人数)  
实现旅游总收入514.7亿元

2019年  
全市接待过夜游客2396.33万人次  
旅游总收入633.19亿元

2021年清明小长假  
三亚旅游市场  
基本恢复至疫情前同期水平

其中  
三亚机场游客吞吐量共计约17万人次  
其中进港游客超8万人  
同比2019年提升约10%  
以蜈支洲岛和  
海昌梦幻海洋不夜城为例  
日均游客接待量  
已接近甚至超过2019年清明假期水平

2020年12月  
三亚市旅游推广局与穷游网共同发布了  
“新青年奇趣岛”全新推广主题  
塑造“五大青年物种”  
推出主题玩法

2021年3月  
该局携手携程集团  
打造“旅行本该三亚”目的地品牌  
联合推动  
三亚旅游产品升级、服务升级、营销升级  
助力三亚塑造国际化旅游品牌

