

如何提高游客服务体验感？
如何提供更有辨识度的产品？
如何承接释放的消费者需求？

12年来，离岛免税政策效应持续释放，如今迎来打造产业韧性良机

海南如何成为国内 高端精品消费首选地？

■ 本报记者 周晓梦

“海南离岛免税市场非凡的业绩，让人难以相信这是一个非常年轻的市场。”今年4月，全球免税业知名研究机构《穆迪戴维特报告》创始人兼董事长马丁·穆迪，前来参加第三届中国国际消费品博览会时提到，他相信，海南离岛免税业还会迎来更加光明的未来。

4月20日，海南离岛免税政策实施迎来12周年。12年来，海南离岛免税政策效应持续释放，累计购物金额1850亿元，成为促进海南旅游购物消费、带动海外高端消费回流的有效抓手。

在“双循环”背景下，如何进一步挖掘免税经济的发展潜力？答案写在行动和思考中。如果说近三年来，受益于与大环境变化节奏契合、叠加离岛免税新政落地的多重作用，给海南离岛免税业带来发展契机，那现在，就是打造产业韧性的良机。



↑在三亚海旅免税城，游客在购买免税品。（资料图）
↓离岛免税销售火热。（资料图）



A

离岛免税迎来“黄金时刻”

“金字招牌”高人气背后，“新成色”不断刷新

满减优惠、主题活动、限时闪购、线上线下活动同步开展……“五一”假期即将来临，海南各大离岛免税店纷纷“亮招”，准备迎接新一轮的销售热潮。

离岛免税市场火热场景似乎已成常态。“尤其今年春节期间，无论是从人流量还是销售额来说，都可以称得上‘激增’。”cdf三亚国际免税城销售总监叶睿说，旅客大排长龙的场景时常上演，精品、香化等商品广受欢迎。

离岛免税销售火热从“黄金周”持续到“黄金月”再到“黄金季”，统计数据更具说服力——

据海口海关统计，今年春节假期，该关共监管离岛免税购物金额15.6亿元，免税购物人数15.7万人次。

春运40天，离岛免税“揽金”

超80亿元。在1月7日至2月15日春运期间，该关共监管离岛免税购物金额89.5亿元，购物件数1007.1万件。

这一火热势头延续。今年第一季度，该关共监管离岛免税购物金额169亿元，同比增长14.6%。购物旅客224万人次，同比增长27.2%，免税品销售1968万件。

当然，统计数据只是维度之一。作为海南国际旅游消费中心建设的一块“金字招牌”，离岛免税近年来在其他维度上更是添了不少“新成色”。

新增更多实体。继去年10月全球最大的单体免税店——cdf海口国际免税城开业后，今年1月份王府井免税作为加入海南离岛免税的最新经营实体，其开设的王府井国际免税港落地万宁，并于4月份

迎来正式营业，成为海南岛的第12家离岛免税店。

新扩政策惠及面。国内航线邮轮旅客参与离岛免税购物的试点正式落地。乘坐招商局维京游轮有限公司运营的深圳—三亚—深圳邮轮航线的旅客成为第一批享受该政策的“幸运儿”，这也使得离岛免税购物政策惠及面进一步扩大。

新增提货方式。自4月1日起，海南离岛旅客免税购物在2021年新增“邮寄送达”和“返岛提取”提货模式的基础上，又有了“担保即提”和“即购即提”两种提货方式可以选择，进一步提升离岛旅客购物体验。

近期，海口海关还推动成立了海南省离岛旅客购物异常数据核销联合快速处置中心，大幅提升离岛旅客的购物体验，以实际行动全力保障离岛免税“质效齐增”。

B

消费回流中的“海南机遇”

“海南有望成为国内高端精品消费的首选之地”

在消博会第三全球消费创新暨免税与旅游零售大会上，毕马威中国与穆迪戴维特报告联合发布《海南自贸港旅游零售白皮书（2023年版）》（以下简称《白皮书》）。

“在现今大环境下，海南有望迎合高端精品消费回流趋势，持续释放增长潜力，成为国内高端精品消费的首选之地。”《白皮书》提到。

海南的旅游基础设施正在快速建设，为消费者创造更多独特消费体验奠定了基础。并且，全新免税门店综合体陆续开业、投资持续涌入体现了市场对海南未来发展的强大信心；海南离岛旅客免税购物新增提货方式等政策，深化助力海南离岛免税市场的良性发展。

业内人士分析认为，海南离岛免税的竞争力十分强劲。海南给旅游者提供了一个轻松安全且没有语言文化障碍的旅行选择，海南自由贸易港建设、离岛免税购物提货政

策的利好调整等条件，会推动海南离岛免税行业在短期和长期内蓬勃发展。

《白皮书》给出了具体分析：从持有有效护照和签证人群角度看，我国14亿人口中约有10%持有护照。在疫情三年如此长时间暂停各类签证的签发和续签之后，一定比例的护照和签证均已过期。这意味着不少人在一定时间内会选择在国内旅行和进行免税购物。

旅客出游信心方面，就国内游客的旅游和消费而言，全球范围内恢复到疫情前的水平需要相当长的时间，尤其是考虑到疫情对消费者对于国外旅行安全性的信心所产生的影响。尽管运力正在提升，但国际航班仍然价格昂贵。

政策动向影响方面，海外奢侈品消费回流是长期趋势。这对海南来说是个好消息。

而从自然景观和人造景点角度看，海南自然景观和人造景点非常

吸引人。并且，前来海南离岛免税市场的消费者，得到了目前全球最高的免税购买额度——每人每年10万元人民币；以及自2011年以来逐步形成并在此次疫情期间加速发展固化的国内免税购物习惯。

“中国未来有望成长为世界最大的个人高端产品消费市场。以此为契机，海南有望迎合高端产品消费回流趋势，持续释放增长潜力，成为国内高端产品消费的首选之地。”毕马威中国海南区域首席合伙人张岚岚表示。

经营主体的感受更直接。“根据我们的数据来看，疫情之后，大家对于有税和免税的整体消费意愿均在增强。我们在万宁的王府井国际免税港，呈现出‘淡季不淡’现象。”王府井集团副总裁、王府井免税公司副总经理曾群提到，从离岛免税政策红利释放、免税经营主体水平、消费者的消费行为习惯等方面看，她对离岛免税未来的发展仍然充满信心。

C

应对全球市场“巨人较量”

要在客流上下功夫，还要在调整免税商品结构等方面做文章

对于海南离岛免税市场经营主体而言，真正的对手，不在身边。随着出入境政策的调整，海南消费市场或受影响，海南离岛免税也将快速转变为面向全球免税店的充分竞争市场。

如何应对“巨人间的较量”？从业者清楚地知道，只依靠政策刺激是远远不够的。

安永大中华区战略与发展主管合伙人谢佳扬指出，短期内，东南亚旅游业似乎尚未对海南游产生太大影响，海南依然是国人海岛游的首选，但如何应对游客出游需求、提高游客服务体验感、提供更有创意和辨识度的产品、承接释放的消费者需求，这些都是值得海南深思的问题。

除了要在客流上下功夫，还要在调整免税商品结构、提高客单价上做文章。

“建设国际旅游消费中心，海南既要面向国内，也要面向国际。树立国际标杆，国际化IP的引入必不可少。‘头部’IP与品牌入驻会带来客流，吸引更多元素与品牌入驻海南，达到珠联璧合、事半功倍的效果。”免税行业资深研究人士吴麟称。

在消费方面，吴麟建议，引入并建造以爱马仕、香奈儿为代表的国际重奢品牌街，在现有离岛免税良好势头的基础上，进一步提升品牌档次与商品丰富度，将海南建设成为全球消费天堂的新一极。

在直接监管方面，海口海关口岸监管处副处长郭建盟介绍，除了强化监管、优化服务助力新增免税店和提货方式落地，该关还注重以制度集成创新提升监管服务效能，创新开展保税、免税衔接互转，配合特定附件放行监管模式创新等一系列高效便捷的监管服务机制，通过科技赋能做到免税品的“即到、即审、即核、即放”。

《白皮书》通过数据分析称，国内高端消费人群对未来经济环境信心十足，短期内消费水平不受影响。如果当地购物中心能够满足高端消费人群的期望，大量高端产品消费可以留在国内。高端消费人群希望家门口商场能够以周到的服务和获得新产品的一手渠道来满足他们的需求。

张岚岚表示，海南旅游零售市场的各运营主体，无论是免税运营商抑或是常规零售商，都应聚焦在中国消费者画像以及未来其消费行为和习惯可能的转变上，为封关之后更加活跃更加多元化的海南旅游零售市场的发展做好准备。

是否能真正实现从“海外购”到“海南购”，从全球免税行业的“一匹黑马”到“购物天堂”，快速向前的时间将会给出答案。

（本报海口4月25日讯）

融媒·延伸

扫一扫看视频
《离岛免税“新成色”》



视频文案：李萌
视频拍摄：李天平 袁琛
视频剪辑：吴文惠

广告·热线：66810888

图说

我们的
价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善



安徽阜阳 程兴红作

家和万事兴

家齐而后国治
国治而后天下平

中宣部宣教局 中国文明网