



cdf三亚国际免税城全力打造“诚信经营、优质服务”示范点 在海南“购全球”

■ 海南日报全媒体记者 曹马志



今年9月1日是cdf三亚国际免税城开业十周年。十年里，cdf三亚国际免税城以实际行动不断擦亮海南离岛免税“金字招牌”。

有这样一群免税团队，他们播下离岛免税第一粒种子，扎根海南，十余年耕耘，成长为如今离岛免税市场的行业标杆。

2011年，海南离岛免税政策落地实施。由中国旅游集团旗下中免集团运营的cdf三亚国际免税城，伴随离岛免税行业快速发展，从拓荒者蜕变为领航者，累计接待全球旅客突破7000万人次，免税销售额截至2023年末超1400亿元。

从星星之火到成就燎原之势，海南离岛免税金字招牌越擦越亮，更多“海外购”变成“海南购”，国际旅游消费中心蜚声全球。

每一次市场的突破，每一次购物体验的迭代改进，都凝聚着三亚国际免税城“诚信经营、优质服务”的满腔热情和坚定信念。

cdf三亚国际免税城 发展亮点

- 累计接待全球旅客突破7000万人次
- 截至2023年末免税销售额超1400亿元
- 经营面积20万平方米
- 汇聚约900个国际知名品牌
- 涵盖美妆、母婴及保健品、电子家居、食品等
- 数量达数十万种

制图/陈海冰

A 品牌荟萃 沉浸购物舒心逛

走进cdf三亚国际免税城C区全球美妆广场，雅诗兰黛门店客流如织，消费者竞相体验高品质护肤产品。在店内现代感睡眠舱“躺平”，享受低温理疗按摩，以及细致的面部护理，从广东来海南旅游的李婷婷在这里进行了一场难忘的身心放松疗愈。

“一流的护理，配合雅诗兰黛明星产品特润修护肌活精华露、特润修护肌活精华眼霜，肌肤的舒适超预期。”李婷婷感叹。

日前，全球知名美妆巨头雅诗兰黛将其全球首家双层旗舰店落户三亚国际免税城，作为该品牌全球最新、最大的线下门店，可提供一站式定制服务，包括护肤、高端面部护理体验以及彩妆咨询等。

雅诗兰黛将“辉煌浪潮”的理念融入旗舰店设计，以海南标志性的灿烂阳光和活力海浪为灵感，让消费者在舒适的环境中沉浸式体验品牌产品。“这表明品牌对海南旅游零售市场的重视。”雅诗兰黛亚太区旅游零售副总裁、总经理Selina Thng说。

更多知名品牌的青睐，见证着三亚国际免税城的蝶变。

俯瞰三亚国际免税城，A区、B区、C区各具特色、有机衔接，仿若3朵娇艳绽放的花，共同组成建筑集群，迎接来自世界各地的旅客。

从2014年8月31日1万平方米的大东海市内免税店闭店，到如今发展为20万平方米的全球知名免税商业地标，三亚国际免税城的经营面积实现10年增长20倍的跨越。

“近年来，三亚国际免税城筑牢诚信基石，不断提升服务质量，积极承接海外消费回流、促进消费提质扩容、积极培育新型消费，为海南打造国际一流消费环境贡献力量。”中国旅游集团中免股份有限公司党委委员、副总经理，中免集团三亚市内免税店有限公司执行董事周领军介绍，目前，三亚国际免税城汇聚了约900个国际知名品牌，涵盖美妆、母婴及保健品、电子家居、食品等品类，数量多达数十万种。

B 宾至如归 服务入微入心

对于三亚国际免税城来说，卓越的服务，源于对细节的极致追求。精进优质服务，不仅是环境的改善，更是服务理念深化。

轻轻闭上眼睛，5分钟后，你就能收到一份面部皮肤的专业检测报告——走进三亚国际免税城兰蔻旗舰店二楼，来自湖南的旅客赵梓琳体验了一把皮肤检测仪，对皮肤深层次状况有了科学认知，也对选购适合自己的护肤品有了清晰判断。“最近熬夜比较多，通过专业检测报告，我直观了解到熬夜给皮肤带来的影响比想象中更严重。”

清洗花朵、干燥花朵、粉碎花瓣、蒸馏、分离精油……在兰蔻旗舰店里，从一朵新鲜的玫瑰花，到成为玫瑰精油，感兴趣的顾客可以在店里专门的手工坊体验制作的主要过程。

“这是兰蔻全球旅游零售首家双层旗舰店，去年底开业200多平方米后，今年经营面积翻一番，达到450平方米。”兰蔻旗舰店经理崔珊珊说，店变大了一倍，是为了升级展陈环境、完善展示产品、优化门店服务。

不只兰蔻，不少全球知名品牌通过增加投资的实际行动，来表达对海南旅游零售市场的看好，携手三亚国际免税城，推动品牌在离岛免税市场迈上发展新台阶。

“诚信经营、优质服务”，在三亚国际免税城，无论是一线销售员，还是物流员、客服员，甚至是保洁员，这8个字早已深深烙刻在心中，成为他们的工作指南。尤其是2024年以来，公司大力实施“三亮行动”，号召党员亮身份、工作亮标准、服务亮承诺，全力推进“诚信经营、优质服务”示范点创建，构建优质服务体系，以真挚的服务为顾客提供贴心的购物体验——

从“五觉”入手，倾力打造“视嗅听触味”立体环境氛围。三亚国际免税城通过播放定制音乐、打造创意“微景观”，形成独特“气味标签”、设置温度自动调节、打造三亚美食地标等一系列举措，凸显高端商场品位，提供给顾客好吃又好逛的商场体验。

为提升商场公共服务精细度，免税城在完善行李寄存、热水点、母婴室等配套服务设施的基础上，新增了衣服修改、皮革护理等特色增值服务项目，还拓展探索建立亲子乐园等功能区域，提供更多特色服务。此外，免税城开行22条智慧巴士线路，免费接送顾客抵离免税城，同时与景区合作，增加免税城一呀诺达的往返直通车。

为进一步提升会员体验，三亚国际免税城创新策划了“中免会员海南私享会”活动，活动首次面向江浙沪地区，通过银行、OTA、高星级酒店等合作伙伴精准邀约，提供“机票+酒店”权益，为邀约会员提供专属折扣和独享优惠。

一线掠影



cdf三亚国际免税城以党建引领“诚信经营、优质服务”示范点创建，设置先锋问讯台，贴心服务中外游客。



全球知名美妆巨头兰蔻、雅诗兰黛等，将其全球首家双层旗舰店落户cdf三亚国际免税城。



cdf三亚国际免税城C区全球美妆广场，自去年底开业以来，迅速成为海南旅游新地标。

(本版图片均由受访对象提供)

C 精益求精 打造行业新标杆

离航班起飞还有不到半天时间，江苏旅客林洁柔在三亚国际免税城选购了心仪的衣服、手表和护肤品。“这次来三亚出差时间紧，晚上就要赶回苏州。幸好有‘即购即提’政策，不然就要错过价格这么优惠的免税品了。”她说。

离岛免税是海南自贸港建设最有显示度的政策之一。政策实施以来，经过多次调整，品类更多、额度更高、提货方式更便捷，政策含金量不断增加，激发了消费活力，也为离岛免税产业发展注入动能。目前，海南离岛免税店经营面积超50万平方米，在售商品约15万种。

“每一次政策的创新调整，都带动免税市场的增长变化，同时也为我们带来发展机会并实现自身发展壮大。”周领军介绍，三亚国际免税城密切关注政策动态，及时调整经营策略，持续深入推进“诚信经营、优质服务”示范点创建，用好用足离岛免税政策，助力免税消费由“海外购”逐渐转变为“海南购”，带动海外高端消费加快回流。

品牌更丰富——通过数据分析、第三方调研等方式，三亚国际免税城深入研究消费者需求，不断优化品牌品类组合，丰富畅销商品的引进和供给，引入国潮、高奢、设计师、运动等系列品牌，满足不同年龄、性别和兴趣爱好群体的需求。同时，联合品牌商推出中免专供、独家、首发等系列商品，满足消费者对独特和高品质商品的需求。

服务再提升——为了强化门店运营能力，三亚国际免税城横向拓展“S店”范围，对标国际一线品牌完善门店运营标准，打造19家“S级”店铺，同时纵向升级“S店”精细化服务水平，进一步强化团队培养、提升服务标准，打造门店一流服务示范点。

标准再升级——示范点创建系统设计了包含1个服务价值主张、8大服务支撑体系和98项制度标准的服务标准体系，全方位提升服务质量和效能，通过建立服务质量监督长效机制、加强数字化与服务场景深度融合等工作，逐步向外输出“海南经验”，打造旅游零售商业新标杆……

令人倍感期待的是，三亚国际免税城正依托全球奢侈品采购优势和供应链体系，提升离岛免税商品供应的丰富度和多样性，深化与供应商合作，完善商品结构和品牌体系。加强国潮品牌的引入，满足年轻群体对本土时尚潮流的需求，展示中国制造的质与实力。

周领军表示，将举全集团之力将cdf三亚国际免税城打造成为“诚信经营、优质服务”示范点，力争成为中国旅游零售行业服务标准的制定者、引领者。未来将不断夯实“深耕海南”战略，持续推进cdf三亚国际免税城二期二号地酒店项目、三期太古里项目等重点项目建设，坚持高起点规划、高标准定位，建设包含旅游新零售、文旅娱乐、时尚体验为一体的海南国际旅游消费中心标志项目，为海南自贸港建设作出新的更大贡献。

(本报海口9月29日讯)