

海南省旅游和文化广电体育厅整装待发迎接封关新机遇

# 海南旅游“链”动全球

■ 海南日报全媒体记者 刘晓惠



国内外游客在三亚大东海旅游区沙滩晒太阳，感受热带海滨风光。  
海南日报全媒体记者 王程龙 摄

## A | 迎风——封关赋能，擘画全球旅游目的地新蓝图

离岛免税购物额翻番，入境游客增速领跑全国，环岛旅游公路、环热带雨林国家公园旅游公路“双环”游成为现象级产品……眼下，海南旅游正以一场全面的质量蝶变，迎接海南自由贸易港全岛封关运作的历史性时刻。

12月18日，海南自由贸易港正式启动全岛封关。对于作为四大主导产业之一的旅游业，这扇“开放之门”的敞开，意味着什么？海南省旅游和文化广电体育厅党组书记、厅长陈铁军回答——这是海南旅游“提质升级、走向世界”的历史性契机。

封关，是更高水平开放的起点。海南省旅游和文化广电体育厅（以下简称省旅文厅）正以“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，将前所未有的政策红利，转化为旅文广体领域高质量发展的澎湃动能，向着“世界一流旅游目的地”坚定前行。

封关运作，是海南自贸港建设进程中的里程碑事件。对于旅游业，它带来的是一场从硬件成本到市场格局的深刻变革。

最直接的利好是全产业链成本的系统性降低。封关后，旅游、文化、体育类设备的进口享受免关税政策。叠加涉旅企业15%所得税、高端人才个税优惠等政策，从大型游乐设施、演艺装备到高端体育器材的引进成本将显著下降，为引进国际一流设备、打造顶级旅游项目提供了更多优势。

更大的想象空间在于“流量入口”的全面拓宽。封关后，境外游客免签入境的范围将持续扩大，停留时间将进一步延长。更密集的国际航线和更多直飞全球主要客源地的航班，将大幅降低国际游客的出行门槛，推动海南客源市场从“国内为主”向“全球辐射”的历史性转变。

同时，海南与全球各地的商贸往来将更趋频繁，国际会展、跨境商务等活动的密度与规模预计显著增长；文化交流的深度与广度将进一步拓展，加之人员跨境流动的政策壁垒持续降低，海南入境旅游规模与品质将进一步提升。

“封关之后，海南与全球的商贸往来、国际会展、跨境商务将更频繁，这为人入境旅游带来了巨大的‘流量’和‘留量’机遇。”陈铁军指出。这意味着，海南将不再仅仅

是中国人的度假后花园，更将成为全球商务、会展、文化交流人士汇聚的热土。

站在历史的坐标上，海南旅游业如何顺势而为、迎风而立？省旅文厅以一套清晰的“组合拳”给出了答案：以硬核产品吸引人，以扩大开放链接人，以卓越服务留住人。

锻造核心吸引力，让“流量”变“留量”——打造具有国际竞争力的高品质旅游项目、标志性旅游大IP和重磅旅文吸引力；推动三亚国际邮轮港按计划建设；推进环岛旅游公路、环热带雨林国家公园旅游公路驿站及周边配套设施建设；积极创建高A级旅游景区；培育热带滨海世界级旅游度假区。

敞开怀抱链接全球，让“门户”成“枢纽”——积极开发入境航线，大力发展入境旅游；利用自贸港税收制度优势，大力发展免税购物消费；积极开展国际交流合作；建立健全全球推广体系，继续设立一批海外旅游推广办事处和海外“阳光海南”旅游门店。

磨砺服务软实力，让“口碑”赢“未来”——系统实施旅游服务质量十大专项行动，健全完善旅游业监管、应急处置机制，推动旅游市场价格公开透明，深入开展“放心消费在海南”行动，大力塑造海南国际化旅游服务品牌，让每一位游客的海南之行都成为安心、舒心的美好记忆。

## C | 定力——暖心服务，锻造“海南放心游”金字招牌

如果说政策开放是封关的“发动机”，产品升级是吸引客流的“磁吸石”，那么，一流的治理与服务体系则是确保海南旅游行稳致远的“压舱石”。

面对即将涌入的全球客流，海南深知，国际旅游消费中心的成色，最终要由市场的有序度和游客的满意度来定义。为此，一场贯穿“法治、智慧、精准、暖心”多个维度的系统性提升工程，为封关时刻做足软实力准备。

法治先行，一部《条例》筑牢监管“铁栅栏”。2025年12月1日，《海南自由贸易港旅游条例》正式施行。它在开放上做“加法”，率先在旅游领域实施一系列高标准开放政策，如允许符合条件的外资旅行社经营出境游业务，以更大力度吸引全球产业要素。

同时，在监管上做“乘法”，针对“零负团费”“强迫购物”等顽疾，设定了比国家上位法更严的罚则，对严重违法主体的相关责任人设定了长达五年的行业禁入期，显著提高了违法成本，彰显了“露头就打、违法必究”的零容忍决心。

这部《条例》与海南近年来密集出台的20余部涉旅法规、管理办法共同构成了严密的法律制度网，让市场治理于法有据、有章可循。

科技赋能，一个“平台”实现维权“加速度”。

在数字时代，好的治理是“看不见”的服务。海南创新推出的旅游消费投诉“先行赔付”机制，依托“海南放心游”平台，吸引超26万家商家入驻，一旦发生符合条件的一般性投诉，平台可先行向游客支付赔付款，再将纠纷转至商家，平均处理时长大幅缩短。目前，平台累计启用赔付资金超400万元。

这一机制荣获全国数字化创新与文旅改革双项十佳案例，重建了游客的消费信心——在海南，投诉有门、赔付快捷。与此同时，“旅游电子行程单”系统对团队游实行闭环管理，“三个一”（一码、一秤一员、一业一标）+云监管+“红黄牌”信用监管模式覆盖涉旅企业，科技正成为穿透市场乱象、提升监管效能的“火眼金睛”。

百日攻坚，一场“行动”锤炼服务“软黄金”。

海南将2025年明确为“旅游服务质量提升年”，并于下半年启动了至关重要的“百日攻坚行动”。这场行动提出了37项具体、可考核的任务清单。包括在重点涉旅场所全面增设多语种标识、配备翻译设备；系统性培训并推出百名“首席质量官”和“标杆服务员”；在机场、动车站全面推广“轻松游”行李托管服务；对潜水、冲浪等新业态从业人员实行信息“扫码可查”等。封关前夕，这些具体举措直指旅游体验的痛点与堵点，让“阳光海南”从文旅口号转化为游客可感知的体验温度。

持续的铁腕治理与暖心服务，结出了看得见的果实：全省旅游投诉总量连续三年下降，2025年万人投诉率降至0.14‰的历史低位；曾令头疼的“强制购物”投诉，在2025年实现了“零发生”。

更为积极的变化是游客口碑的逆转：全省游客满意度从2023年的85.2%大幅攀升至2025年的97.5%；在中国旅游研究院的调查中，海南游客安全感评分已连续五年位居全国第一。

这“一降一升”的对比，深刻说明严管与优服并举，真正赢得了市场的认可与游客的“用脚投票”。

迈入全面封关运作的新征程，海南旅游业已整装待发。陈铁军表示，全省旅游、文化、广电、体育系统的党员干部们，将认真落实习近平总书记关于海南工作的系列重要讲话和指示批示精神，压实到党建和绩效考核中，以确保每一项开放举措都能落地见效。

可以预见，一个产业链成本更低、入境通关更便捷、消费选择更丰富、文化体验更多元、市场环境更优越的海南，正迎面走来。这是海南旅游的黄金机遇，也是向世界发出的一份诚挚邀请：共享阳光海南，共创美好未来。

（本报海口12月17日讯）

## 厅局作为



2025年11月，中国首个冲浪主题潮流度假区落地万宁，游客在人工造浪池里体验冲浪。  
海南日报全媒体记者 张茂 摄



环海南岛国际公路自行车赛。  
省旅游和文化广电体育厅供图



“蓝梦之歌”号邮轮轮入三亚凤凰岛国际邮轮码头。  
海南日报全媒体记者 王程龙 摄

## B | 跃升——能级跨越，从“游海南”到“链全球”

封关运作，如同为海南“国际旅游消费中心”这一核心引擎注入了最高标号的燃料。回望来路，自2018年自贸港建设启航以来，海南旅游消费市场就在一步步实现一场漂亮的“撑竿跳”。

数字是这场飞跃最客观的注脚：全省旅游业总收入从2018年的950.16亿元增长至2024年的2040.14亿元，实现规模翻番。旅游业对GDP的综合贡献率由2018年27.3%，提升到2024年33.4%。这意味着海南省每创造3元财富，就有1元来自旅游及其关联产业。

国际市场的热烈回应同样令人振奋。依托59国免签等优惠政策和多层面的国际推广，2025年前10个月，海南接待入境过夜游客446.86万人夜，同比大幅增长58.7%。海南，正以更清晰的形象和更强的磁力，崛起于全球度假胜地的版图。

亮眼数据的背后，是旅游供给侧的深刻变革与提质升级。环岛旅游公路、环热带雨林国家公园旅游公路等旅游大项目已建成，从蓝图变为畅游海南的“主动脉”；而由海洋旅游、高端购物旅游、医疗康养旅游、航天旅游、演艺旅游、体育旅游、博物馆旅游、乡村旅游、环岛自驾游、奖励与会展旅游等构成的十大特色业态体系，如雨后天春笋般快速成长、迭代升级，不断

迈向国际化、高端化——

海洋旅游澎湃发展。2024年海洋旅游接待1458万人次，同比增长15.7%；海洋旅游总收入306亿元，同比增长20.6%；2025年1月至9月海洋旅游接待1132万人次，同比增长8%，海洋旅游总收入247亿元，同比增长9.5%。

免税购物金字招牌闪耀。2024年离岛免税购物金额为309.6亿元，购物人数568.3万人次；2025年前三季度离岛免税购物金额为221.6亿元，购物人数342.9万人次。

“医疗+旅游”深度融合。2024年以来海南医疗旅游人次达41.37万人，医疗旅游人数年均增长57%。

“体育+旅游”势头强劲。2024年以来，全省共举办体育赛事超700场，观众人数超400万人次，共带动消费超70亿元。

“文博+旅游”蔚然成风。全省52家国有和非国有博物馆，年接待参观游客超700万人次……

立足封关新起点，省旅文厅为“十五五”时期的消费中心建设绘就了更宏伟的蓝图：提升国际旅游消费中心能级，培育旅游消费超级品牌，推动“到海南消费”成为国际新时尚，实现“海南购、购全球”。

未来的海南，消费场景将更加多元。夜间经济、即时经济、首发经济、“谷子经济”（粉丝经济）等新业态将蓬勃发展，体验消费、情绪消费等新场景将不断拓展。数字技术将深度赋能文旅消费，国际支付将更加无障碍，一个更具包容性和吸引力的消费环境正在成型。