



拉满情绪价值 打造服务消费新增长点

■ 田宇

近日,国务院办公厅印发《加快培育服务消费新增长点工作方案》,专门提到“情绪式、体验式服务”,指出支持建设若干消费带动作用强的情绪式、体验式服务消费新场景。“情绪式、体验式服务”被列入潜力领域、重点培育对象,契合了人们的消费需求,抓住了消费市场趋势,具有广阔的发展前景。

深度
聚焦

服务消费成重要引擎

催生情绪式、体验式消费爆款

情绪式、体验式服务受到如此重视,这表明,一方面,在消费规模扩大的同时,服务消费迎来重要的战略机遇期,2020—2025年我国居民人均服务性消费支出年均增长8.5%,2025年我国人均服务性消费支出占居民人均消费支出的比重高达46.1%,服务消费日益成为经济高质量发展的重要引擎。

治愈、悦己、寻觅意义

情绪式、体验式服务拉动消费新风向

另一方面,人们对个性化、多样化、品质化服务消费产品的需求更加凸显,且消费的关注点正逐渐淡化功能性的物质载体,向抽象性的精神情感跃迁。这一转变无疑印证着,居民尤其是青年群体,消费观念、消费需求和消费结构悄然进阶的事实,并催化出诸多“情绪+按摩、特色洗浴等帮助消费者有效释放压力、放松身心,通过情绪代偿调适个体生活节奏和秩序;盲盒、潮玩、剧本杀、二次元则为“Z世代”的年轻人提供广阔的个性表达空间,强化成就感、归属感和身份认同;手工、DIY让人们放慢脚步,脱离不必要的社会交往,回归简单而传统的生活方式,在真切的生命体验中寻找生活的意义。

《2025Z世代情绪消费报告》显示,41.9%的年轻人会在情绪低谷时触发消费,34.9%会为开心时刻买单,“不开心买、开心更要买”的情绪式、体验式服务消费,正是满足他们治愈、悦己和寻觅意义等心理及精神需求的方式。《2025—2029年中国情绪经济消费趋势洞察报告》显示,中国情绪经济市场规模呈上升趋势,2024年已达2.31万亿元,预计2029年突破4.5万亿元。情绪式、体验式服务以其业态模式新、消费频次高、带动作用强的特征将成为服务消费的新风向和经济增长的突破口。

营造情绪式、体验式服务消费新生态

在原有项目或举措之上融入情绪体验,注重其累积转化而非简单叠加,这本身也是优化服务消费产品供给体系、提升服务品质的过程,有助于加速业态融合创新,推动行业高质量发展的良性循环。

情绪式、体验式服务消费的主体始终是消费者,挖掘市场潜力、激发市场活力,绝不是靠贩卖焦虑、捆绑套路、打擦边球来搞“一锤子买卖”,而是通过商品服务设计理念转型和供给方式变革实现与消费者的价值共创,给消费者带来满足的同时,提供更多精神浸润与心灵滋养的情绪溢价,引导其从生存型消费转向发展型消费,充当消费者的“知心人”“加油站”,在追求经济效益的同时帮助消费者实现个人情绪满足与经济社会发展的有机统一。

情绪式、体验式服务是现代服务业的新形态,其以个性化、多样化的服务输出情绪价值,在为消费者创造情感共鸣和深层体验中实现对传统功能型服务的超越,直击消费者追求心理满足、精神愉悦的消费需求。

消费是社会再生产的重要环节,能够有效激发经济活力,带动经济增长。在当前我国居民储蓄率居高但消费增速下降的大背景下,激活市场、提振消费大有空间。就生活消费而言,伴随物质生活的丰裕,我国居民的消费结构从以商品消费为主转向商品和服务消费并重。

消费结构变化是消费观念变化的表征。据美团调研数据,约65%的青年人群将“让自己开心愉悦”视为消费决策最看重的因素之一。当以丑萌怪异造型强势出圈的潮玩LABUBU跻身年轻人“心头好”,“爱因斯坦的脑子”“骂醒恋爱脑”等虚拟商品销售火爆,“二次元”盛会Bilibili World 2025带

深化业态创新与技术赋能

情绪式、体验式服务消费的浪潮里,跃动着小康社会人民美好生活需要的迭代升级,折射出我国经济社会发展以人为本的底色。

情绪式、体验式服务消费属于生活消费,囊括吃穿住用行等诸多领域,培育情绪式、体验式服务消费市场并非另起炉灶,而是以情绪价值渗透为抓手,凭借前沿技术赋能、跨界融合协作,继而打破传统消费场景的局限,构建多维沉浸式体验场域,拓展情绪价值的创造边界与传递效率。

比如,打造地标矩阵,让情绪式、体验式服务易感知;开发特色文创产品,让情绪式、体验式服务可携带;设计主题旅游线路,让情绪式、体验式服务有个性;打造品牌活动,让情绪式、体验式服务有爆点;数字技术赋能,让情绪式、体验式服务更精准有流量。



让人解压的“哭哭马”成市场爆款。新华社发



第35届国际乒联-亚乒联盟亚洲杯现场,观众热情高涨。海南日报全媒体记者 陈元才 摄



↑游客在“村VA”赛事现场品尝糟粕醋,氛围感满满。(资料图)

为此,要加快构建隐私保护的法律屏障,防范消费者个人隐私泄露和数据信息被滥用;完善情绪化产品与服务的行业标准与认证体系,为消费者合理选择产品服务提供科学依据;强化服务提供者的市场准入门槛与审查机制,划定伦理边界;探索将具备条件的情绪式、体验式服务相关职业纳入国家职业分类体系的具体方案,加强培训,提升服务人员的专业化程度。严管理、暖服务方能营造更健康的服务消费环境,让消费者“能消费、愿消费、敢消费、舒心消费”,进而将情绪式、体验式服务消费转化为增进社会福祉的蓄水池、经济持续增长的推进器。

(作者系海南师范大学旅游学院副教授、海南师范大学学报编辑部副主任)

从文化生态学视角看“双环”旅游公路融合新探索

■ 王洪

2026马年春节是海南全岛封关运作后的首个新春佳节,海南旅游市场热度持续攀升。随着春节临近,环岛旅游公路与环热带雨林国家公园旅游公路构成的“双环”交通网络,正成为越来越多市民与游客探索海南的新选择。总长近1454公里的路网,蜿蜒串联起蔚蓝海岸与苍翠雨林,将海洋文明与雨林文明连接为生动共融的整体。“双环”旅游公路超越了交通基建的物理范畴,成为海南推动文旅融合与区域协调发展的实践案例。

“双环”旅游公路以其独特的自然与文化景观,吸引市民与游客深入感受琼岛风貌,也直观回应着这样一个时代课题:在现

代化进程中,如何让文化遗产“活”起来,成为驱动发展、惠及民生的核心资源,构建一条文化传承、生态保护与民生改善协同共进的可持续发展道路?从文化生态学视角看,“双环”旅游公路为我们提供了借鉴。

文化生态学的概念主要源于“生态学”一词,强调文化与环境互动,注重从文化生成、传承、存在的状态与所在区域内自然环境和人文环境的关系出发,研究文化与整个生态环境的关系。以文化生态学视角观照海南“双环”旅游公路,在于这一理论为其提供了超越传统旅游开发的核心范式,对于进一步促进路旅融合、文旅融合,放大“双环”旅游公路带动效应,具有重要意义。

差异互补。从文化生态学的视角观照,海南岛天然形成了两个“生态位”迥异却在关联的文化亚系统。绵延约988公里的环岛旅游公路串联的12个市县,孕育了开放、流动、包容的海洋文化。渔民依据《更路簿》耕海牧渔,疍家人以咸水歌诉说漂泊与坚韧,这些文化形态是对海洋这一开放环境的适应。与此同时,约466公里的环热带雨林国家公园旅游公路途经中部9个市县,滋养了内敛、神秘、敬畏自然的雨林文化。黎锦的图案记录着民族历史,树皮布技艺彰显着与自然共生的智慧,这是山地居民对封闭而多样的生态的长期回应。

传统的旅游开发常将二者割裂,导致“海自为海,山自为山”的单向发展格局。文化生态学理论指出,“生态位”的差异恰是系统共生互补的前提。“双环”旅游公路利用这种差异,打破地理与心理的二元壁垒,将海洋的“外放”与雨林的“内蕴”视为一个文化生态系统的两极。游客清晨还在潭门渔港学习观测星象导航,午后已能坐在五指山的黎寨里体验纺染织绣,这种跨

越不仅带来丰富的旅游体验,更是从深层次实现了“文脉同源”的一体化认知。

业态革新。“双环”旅游公路完成了空间上的物理连接,而真正的融合,有赖于业态与产品的创造性整合,以实现文化生态系统功能的优化与升华。在这一意义下,“双环”旅游公路完成从通道建设迈向功能整合的关键一跃。可开发完善多条以文化生态整体性体验为核心的跨区域主题线路,如“海誓山盟”文化探秘线,将东线、西线沿线的骑楼南洋风情、儋州调声与中山山区的黎族骨甬、苗族蜡染串成一条文化认知之旅;“蓝绿交响”生态人文线,则让游客在同一天内感受冲浪的活力与雨林徒步的静谧。这些线路的设计,将散落的文化“珍珠”串成具有逻辑脉络的“项链”,实现从单一景点观光到沉浸式体验的转变。在一些手工技艺类和实践类项目中,游客通过深度体验,从被动的观光者转化为主动的参与者和传播者,体验价值得以延展,并获得持续的反馈与活力。

非遗激活。文化生态学认为,文化的生命力在于与环境的动态适应。长期处于静态保护或孤立传承状态的非遗,面临活力衰退的风险,“双环”旅游公路的联动为非遗创造了一个全新的、流动的、开放的发展环境与传播空间。例如,黎锦传承人走出大山,在侨乡与归侨共同探讨图案的创新;疍家歌手深入雨林,与黎族歌者碰撞融合。这种流动打破了文化亚系统的边界,促成了跨文化的交流互动,是非遗在当代实现创造性转化和创新性发展的鲜活路径。更重要的是,“双环”旅游公路还打通了非遗产品从资源到市场的关键通道,使得非遗不仅是博物馆里的展品或节庆时的表演,而是真正融入现代经济循环、具有市

场竞争力的文化商品。同时,数字技术的赋能还放大了这种活力,VR“云游览”、AI定制推荐等,打破了物理空间的限制,让非遗的传承与发展更贴合市场需求,进一步强化了文化生态系统的自适应能力。

社区赋能。文化生态学强调,文化生态系统的可持续发展离不开“人”这一核心主体的参与和受益,任何发展模式,若不能惠及文化的主体——当地社区民众,终将是不可持续的。其成功与否,最终取决于能否建立具有包容性的利益共享机制,激发社区的内生动力。如可探索中部山区与沿海乡村联动建设“海山联盟”跨区域合作社联盟,通过共同开发产品、共享品牌与销售渠道,让“双环”公路沿线的居民结成利益共同体,实现合作共赢。再如,可建立社区旅游收益基金,搭建长效保障机制,将部分旅游收入定向反哺于传承人补助、技艺培训和社区建设,让居民直观感受到文化保护带来的切实好处,从而变“要我保护”为“我要保护”。

海南的“双环”旅游公路联动,打破了以往文化单元间相互隔绝的壁垒,通过业态与产品创新,为传统文化提供链接当下的接口,使其在“双创”中实现了活态传承;最终,通过社区赋能,让文化持有者成为发展的主体和受益者。这条路径表明,文化遗产是可持续发展的核心资本。在全球化和现代化浪潮中,任何一个地区的发展,都应致力于探寻自身独特的文化生态脉络,在差异中寻求整体性,在保护中激发创新力,在发展中坚守以人为本。

(作者单位:海南外国语职业学院)

发展
新论

■ 林文曼

党的二十届四中全会提出,发展志愿服务,加强志愿服务组织管理。志愿服务是社会文明进步的重要标志,是动员广大青年投身国家建设与社会治理的关键载体。高校学子是志愿服务的重要力量,构建与高标准建设海南自由贸易港深度契合的志愿服务体系,既是贯彻中央精神和省委部署的必然要求,也是将高校人才优势转化为区域发展优势、推动青年成长与服务战略大局深度融合的时代命题。

深刻把握海南自贸港建设对高校志愿服务提出的新要求。海南是全国唯一的中国特色自由贸易港,海南志愿服务具有鲜明的区域特色。海南自贸港的高标准建设与高水平开放,迫切需要与之相匹配的国际化、专业化社会服务氛围,这对高校志愿服务提出了更高要求。一是高校志愿服务需从传统的校园育人活动升格为服务国家重大战略的关键性社会支持工程,围绕“服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理”的核心方向,深度融入海南自贸港发展全局,成为营造国际化营商环境、展示开放形象的重要软实力。二是面对日益复杂的社会治理需求,志愿服务需从通用型向专业化、知识型支撑力量转型,着力推动“规范化、常态化、专业化、品牌化”建设,提升服务的精准度和专业性。三是高校志愿服务需嵌入全省“一盘棋”布局,实现资源整合与协同发展,为海南自贸港建设贡献高校力量。

清醒认识当前海南高校志愿服务存在的短板。对标海南自贸港建设对高校志愿服务提出的新要求,当前高校志愿服务仍存在亟待破解的深层次问题。一是服务内容与发展需求存在结构性错配。当前高校志愿服务项目多集中于文体活动、社区帮扶、生态环保等传统领域,在跨境法律服务、国际商事辅助、航天深海科技普及、离岸金融政策宣讲等前沿性、专业化领域存在供给不足甚至空白,高校学科优势未能充分转化为对接海南志愿服务需求的核心能力。二是志愿者能力与复杂任务要求存在落差。当前高校志愿者的招募与培训普遍侧重于奉献精神、基础礼仪、活动执行力等通用素养。面对海南自贸港建设过程中催生的高复杂性专业场景,现有志愿者能力供给呈现国际化沟通能力不足、海南自贸港政策与产业认知薄弱、复杂实际问题解决能力欠缺等短板,高校志愿服务能级尚待提升。三是组织运行模式滞后于可持续发展要求。当前高校志愿服务活动呈现运动式、赛事化特征,往往围绕特定活动或任务临时动员,缺乏长期稳定的项目规划机制,难以形成可持续的品牌效应和组织能力积淀,常随单项活动结束而人散力消。此外,常态化的志愿服务需求对接机制不完善,高校志愿服务难以精准响应真实、动态的社会需求。四是激励保障机制与人才成长需求存在脱节。现有激励措施多为服务时长认证和精神荣誉表彰,未深度衔接学生志愿者的专业发展、学分认定、高质量就业推荐、推免升学等核心关切,激励效能有限。

着力构建适配高标准建设海南自贸港的高校志愿服务体系。高校志愿服务体系核心在于以规范化、常态化、专业化、品牌化为建设路径,推动服务转型升级,使之成为深度融入国家战略、有效服务区域发展、全面赋能学生成长的体系化力量。

强化顶层设计,明确行动导向。求木之长者,必固其根本。志愿服务事业的健康发展离不开清晰的顶层设计,海南高校需将志愿服务置于服务海南自贸港国家战略的全局中系统谋划,牢牢把握“服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理”的核心方向,全面落实“规范化、常态化、专业化、品牌化”的建设要求。建议各高校成立校级统筹协调机构,负责志愿服务顶层设计、资源整合与督导评估,制定统一的工作标准、流程规范与质量评价体系,并将工作成效纳入学校事业发展与考核体系。主动对接省志愿服务工作相关职能部门,建立常态化的沟通渠道,精准承接全省“6+N”志愿服务体系任务与“三个11”工程具体项目,将省级战略系统转化为目标清晰、路径明确、可评估的校级行动方案。

优化组织机制,深化协同效能。对内,学校层面设立志愿服务指导中心,二级学院层面建立志愿服务工作站,班级与社团层面发展志愿服务小队,形成校院班三级工作网络,实现上下贯通、协同发力。对外,主动走出去,与重点园区、企业、国际组织及街道社区加强对接,共建一批志愿服务实践基地。通过把社会一线的真实需求与资源“引进来”,同时带动师生团队“走出去”,实现校地双向赋能。把握学雷锋活动月、国际志愿者日等重要节点,发挥学生党员等骨干的带头作用,高质量保障博鳌亚洲论坛、消博会等重大活动。对重点项目实施“立项—指导—评估—转化”全流程闭环管理,配强专业督导,推动优秀项目可持续、可复制发展,持续提升志愿服务的专业化水平与品牌影响力。

聚焦能力提升,拓展专业服务。依托校地协同平台,推动志愿服务项目孵化从被动承接转向主动设计,围绕跨境数据治理、国际商事服务等领域,研发一批“解决真问题、锤炼真本领”的品牌项目群,确保服务供给精准锚定发展需求。推动成熟项目深度融入人才培养方案,开发为学分课程、实践模块或微专业。学生参与并完成项目、通过相应考核后,可获得由学校 and 行业机构共同颁发的岗位胜任力实践证书,使志愿服务经历转化为职业发展资本,为学业深造或高质量就业提供有力支撑。运用大数据技术,绘制志愿服务能力画像与服务偏好图谱,实现项目智能匹配与团队结构优化,同时依托数据反馈驱动项目迭代与决策优化。构建分层分类的志愿服务培训体系,组建“专业教师+行业导师”的双师队伍,通过开展“自贸港外语+”实务工作坊、开发自贸港知识模块化通识课程、推广项目式学习等,让志愿者成长为能独当一面的专业力量。

完善激励机制,激活内生动力。将志愿服务表现作为学生综合评价的重要指标,与评优评奖、推优入党、研究生推免等环节形成实质联动。推动高校志愿服务记录系统与全省“志愿海南”平台对接,逐步探索志愿服务信用在实习推荐、就业选拔、人才落户、金融服务等场景中的应用,使志愿者的付出获得更广泛的社会认可和价值反馈。设立校级志愿服务专项基金,支持项目培育、专业培训与行动研究。对参与重大任务、专业项目的志愿者,按规定发放补贴并给予表彰奖励,体现制度关怀与价值尊重。积极运用VR实景、数字故事等新媒体载体,生动讲述志愿故事,传播志愿文化。在校内外积极营造“服务自贸港、奉献新时代”的浓厚氛围,引导青年在志愿服务中实现社会价值与个人成长。

构建适配高标准建设海南自贸港的高校志愿服务体系,是提升治理效能、优化营商环境的必然要求,更是服务国家高水平对外开放的关键性工程。必须通过系统性重构,推动其向规范化、常态化、专业化、品牌化转型,为海南自贸港建设注入源源不断的青年活力。

(作者系陕西师范大学教师发展学院博士生,琼台师范学院团委书记、副教授)

自贸港建设
实践者说