

5月19日是“中国旅游日”，全国围绕“乐享品质旅游，共赴美好山河”主题，主会场活动在广州启幕。各地文旅惠民、服务升级、入境推广、文明出游等活动次第开展，一股全民乐享文旅、拥抱山河的热潮悄然涌动。

大众旅游早已跨过走马观花的观光时代，迈入沉浸式、体验式消费新阶段。立足海南自贸港国际旅游消费中心核心区定位，三亚将2026年定为旅游服务质量提升暨旅游产品创新迭代年。锚定高质量发展航向，三亚聚力推进四大工程：“宠粉暖客”塑服务品牌、“动能转换”重构产品体系、“全球绽放”做强国际推广、“数智赋能”升级行业治理，细化分解124项具体任务，织就11大类全域旅游产品矩阵。

在坚守初心里转型，在精耕细作中提质。如今的三亚，以温情服务暖客心、多元业态强内核、智慧治理守秩序、赛事IP添活力，一幅山海相依、业态兴旺、风气清朗的旅游新画卷正徐徐铺展。



“宠粉之城 暖客之都”2026年三亚“五一”假期专属惊喜派送活动现场，志愿者给游客送上节日问候与礼遇。 三亚市旅文局供图

以旅赋能  
以质致远

# 三亚深耕品质旅游 绘就发展新图景

“宠粉之城 暖客之都”2026年三亚“五一”假期专属惊喜派送活动现场，志愿者为外籍游客送上“三亚好礼”。

三亚市旅文局供图



三亚“爱Lu”文明旅游微笑服务活动现场，外籍游客与机器人互动。



三亚市海旅免税城，市民游客前来购买免税品。本版图片除署名外均由 王将就 摄

## A | 温情服务润旅途 以客为尊筑就城市温度

“一下飞机就被暖到了。”今年“五一”假期，初抵三亚的哈尔滨游客王先生，说出了许多游客的共同感受。

节日里，三亚在机场、动车站备好贴心礼包：青椰、椰子水、椰子糖、冰袖、折扇、椰宝玩偶，小小一只布袋，装下椰城风物，也盛满一座城市的待客心意。这已是三亚第二年在假期推出椰子主题宠客行动，暖心服务不再局限节假日，延伸覆盖全年重点时段。一份份随手可触的小温情，让“暖客之都”的名号有了实实在在的质感。

风景留人，温度留心。多年来，三亚始终把“以游客为中心”刻进文旅发展骨子里，“宠粉暖客”早已不是一句宣传口号，而是融入城市细节、游客可感可触的日常，成为三亚最温润的城市名片。

潜水、冲浪、海鲜、旅拍，是三亚滨海旅游最热门的业态，也是服务提质、行业规范的关键落点。三亚主动立规矩、定标准，加快完善地方行业服务规范，打造专属“三亚标准”认证体系。从从业人员准入资质，到全程服务流程，再到安全管控、应急处置，条条有规范，事事有底线，让每一项消费、每一次体验都有章可循。同时常态化开展从业人员素养提升行动，专业培训、实操实训、行业比武轮番开展，让一线服务更专业、更走心。

5月19日“中国旅游日”当天，三亚将发布《三亚市亲子度假酒店实施细则》，创新推出彩贝、金贝、银贝三级儿童友好型

亲子酒店，以标准化引领、行业化自律、特色化赋能，填补本地亲子酒店规范化运营空白。该细则紧扣全市旅游服务质量提升与产品创新迭代目标，立足“宠粉之城、暖客之都”品牌定位，从硬件配套、服务流程、安全保障、特色体验等维度细化标准，推动儿童友好理念融入酒店入住、餐饮、休闲全流程。

数字赋能，让旅途少跑腿、更省心。三亚持续升级“三亚放心游”平台，景区预约、票务住宿、诉求反馈“一站式”搞定；打通“三亚畅游”全域服务通道，覆盖吃住行游购娱全链条，配备多语种服务与全天候热线，消解语言与地域隔阂。刷脸入园、智能导览、无接触服务普及落地，游客踏入三亚的那一刻起，智慧便捷便一路相伴。

值得一提的是，“三亚放心游”平台设置了“十一大类型旅游产品专区”，既破解产品同质化、选择难等痛点，又激励涉旅企业创新迭代、丰富业态，以供给侧优化匹配需求侧升级，激发市场活力，推动旅游产业高质量发展。

守信方能走远，用心方能留客。三亚搭建“12345+三亚放心游”诉求处置闭环，接诉即办、限时办结、全程跟进，游客难题有人管、权益有保障。同步健全旅游诚信体系，实行企业信用评级、红黑榜动态管理，褒奖诚信经营，严查违规乱象，以诚信底色守护旅游市场风清气正。

## B | 业态焕新强内核 多元融合拓宽发展赛道

产业高质量发展，根基在产品，后劲在迭代。跳出单一滨海观光的传统路径，三亚立足自身山海资源与人文禀赋，以重构产品体系激活产业新动能，推动旅游业态从浅层观光向深度体验转型，从单一供给向多元融合升级，不断打开旅游发展新空间。

深耕海洋资源优势，三亚做强邮轮、游艇、游船“三船”经济，规范提升潜水、冲浪、摩托艇等海上运动业态，补齐配套短板，优化服务供给，推动海洋旅游从“看海”向“玩海”“享海”进阶。一片蓝海之上，高端游艇出海、小众秘境潜水、潮流水上运动成为年轻游客新选择，蓝色经济正成为三亚旅游最坚实的增长极。

深挖文化底蕴，让文旅相融更有韵味。立足崖州古城历史文脉、黎苗文化、非遗民俗，三亚活化本土文化资源，打造非遗体验工坊、研学精品线路，常态化开展民俗展演、文化沉浸式体验活动。夜间演艺、特色美食、街巷夜游等消费场景持续丰富，游客不再只是走马观花看风景，

而是驻足品读历史、沉浸式感受民俗，实现从观光游览到文化浸润的深刻转变。

着眼全域需求，三亚系统布局文化、海洋、度假、婚庆、康养、研学、低空、体育等11大类旅游产品体系，兼顾旅游传统六要素与新兴消费需求，构建全覆盖、多层次、差异化的产品供给格局。在落地推进中，以标杆产品引领、新品迭代补充、渠道营销赋能，配套完善产品推广载体与主题营销活动。同时优化酒店行业发展生态，赋能老旧酒店升级改造，培育高端度假酒店与特色乡村民宿集群，适配不同群体消费需求。

大力推进“旅游+”跨界融合，婚庆旅拍、低空飞行、康养度假、乡村休闲、赛事研学等新业态蓬勃兴起。依托城市滨海风情与四季风物，三亚打造专属旅游IP，整合全媒体矩阵强化国内宣传，深化海外文旅机构合作，举办国际推介活动，借力亚沙会赛事契机做足“赛事+旅游”文章，四季推出主题文旅活动，让三亚旅游常年有亮点、四季有看点、国际有声音。

## C | 从严监管固底线 长效治理守护清明市场

良好市场秩序，是旅游高质量发展的生命线。直面行业发展中的顽瘴痼疾，三亚坚持严字当头、常态整治、源头治理，以零容忍态度规范市场秩序，以数字化手段提升治理效能，以全域共治筑牢安全防线，为旅游产业行稳致远保驾护航。

坚持常态化排查整治不松懈，执法力量下沉景区、旅行社、海鲜排档、旅游购物店等重点点位，开展拉网式全覆盖检查，紧盯强制消费、欺客宰客、不合理低价游等突出问题，发现一起、查处一起、曝光一起，以刚性震慑倒逼行业自律、净化市场风气。

创新治理思维，以智慧监管赋能行业治理现代化。三亚推行“一艇一码、一社一码、一导一码”信用监管新模式，以数字化溯源实现经营主体、从业人员全周期、全链条管控，让行为可追溯、责任可落实、违规可惩戒。搭建跨部门智慧监管平台，打通数据壁垒、实现协同共治，推动监管从被动处置向主动预判、源头防控转变，大幅提升治理精准度与效率。

安全是文旅发展的底线红线。三亚常态化抓实特种设备、食品安全、消防安全、海上旅游安全等隐患排查整治，层层

压实企业主体、部门监管、属地管理三方责任，建立隐患排查、整改、复查闭环机制。完善旅游突发事件应急预案，常态化开展应急演练，全面提升突发事件处置能力，全方位守护游客人身与财产安全。同时畅通社会监督渠道，汇聚政府监管、行业自律、企业尽责、群众监督多方力量，构建共建共治共享新格局，共同守护三亚旅游金字招牌。

“下一步，我们将聚焦‘服务、产品、治理、品牌’四个维度，常态化整治市场顽疾，数字化赋能监管效能，多元化迭代旅游业态，让‘暖客之都’更有温度、‘度假天堂’更有深度。以旅游产业提质增效的实际成效，为海南自贸港建设和国际旅游消费中心核心区打造扛起担当、贡献力量。”三亚市旅文局相关负责人表示。

潮起海之南，逐梦新征程。站在“中国旅游日”的时间节点上，三亚以服务暖人心、以产品强产业、以治理优环境、以品牌拓未来，一步一个脚印深耕旅游高质量发展，正以更加开放、更具品质、更有温度的姿态，邀约四海宾朋共赴山海之约、共享美好旅程。

(撰文/严政)

