

2023我们再出发

□ 本报记者 潘世鹏

这里的人气又旺了

——海南省旅游业强劲复苏调查

迈进2023年,天气虽冷,但人们心中的暖意渐浓。各地区、各行业都在整理思路、重装出发,迎着稳步复苏的春天。在这个迎来变化、让人充满期待的时点,今日起推出“2023我们再出发”系列调查报道,对多个具有代表性的领域行业展开调查,探寻他们恢复、重振、再出发的真实情况,以及对未来发展的预期和展望。

消费是观察中国经济的晴雨表。在刚刚过去的春节假期里,我国出行旅游火爆,春节档掀起观影热潮,消费市场供需两旺,展现着中国经济的旺盛活力与消费信心的持续回升。让我们先去海南看一看,那里的旅游复苏势头究竟有多强劲。

这个春节假期,海南再次火出国!

2023年春节返乡团圆是主旋律,出行旅游也迎来小高潮。据文化和旅游部数据中心测算,今年春节假期(1月21日至27日)全国国内旅游出游3.08亿人次,同比增长23.1%;实现国内旅游收入3758.43亿元,同比增长30%。

“春节,不是在海南,就是在去海南的路上”“朋友圈一半的人都在海南度假”“从沙滩到免税店,全是人”“三亚、万宁民宿预订量大幅上涨”“海南西部旅游逆袭,春节5天超26万人次打卡海花岛”……

一条条在海南旅游度假过春节的信息,成为寒冬中别样的“时髦”话题。海南岛这座无数人念念不忘的椰风海韵地,在历经3年新冠疫情起伏之后,敞开心扉迎接五湖四海的朋友。不管从哪儿来,自登岛的那一刻起,和煦的暖阳、新鲜的空气、五彩的鲜花、丰富的瓜果,让人如痴如醉。

数据显示,今年春节假期,海南省接待游客总人数639.36万人次,同比增长18.2%;实现旅游总收入92.98亿元,同比增长23.5%。海南旅游业何以能够强劲复苏?

全域旅游火力全开

隆冬时节,海口市琼山区红旗镇边洋村三角梅共享农庄的三角梅竞相绽放、姹紫嫣红,一朵朵、一蓬蓬好不艳丽,吸引众多游客驻足观赏拍照。农庄负责人吴林桥介绍,“海口三角梅花展是农文旅结合的创新品牌,每天吸引两千多人参观”。

作为我国旅游资源最丰富的省份之一,加之自由贸易港建设政策的推动,海南省旅游业近年来迎来了长足发展,特别是今年春节黄金周火热“出圈”,让海南成为游客旅游首选地。春节假期,海南各地游人如织,景区景点、宾馆、饭店客源爆满。品琼菜海鲜,赏椰风海韵,享水上运动……多彩的旅游生活为游客打造众多体验。

海口骑楼老街、三亚蜈支洲岛旅游区、儋州东坡书院、万宁石梅湾、琼海博鳌亚洲论坛永久会址景区、保亭呀诺达雨林文化旅游区、乐东莺歌海……走进海南,景区景点遍地开花,全域旅游发展如火如荼,全链条旅游业态打造成效显著,已成为带动海南自贸港发展的强劲引擎。

今年是王进在三亚成为网约车司机的第5个年头,他对三亚的大街小巷都烂熟于心,不用导航就能为游客规划出最合适的出行路线。

当路上堵得水泄不通时,王进不仅不怒,被记者问起时反而爽朗一笑,道出其中缘由。“疫情时三亚游客很少,一天都接不到几单,路上是畅通了,但收入也断崖式下降。”王进说,现在堵车意味着游客都来了,他一天最高能挣到1000元左右,有收入就能养家、过个好年。

海南为什么能吸引如此多游客? “三亚最吸引我的地方就是阳光,疫情一解封我们就计划来三亚过年,这里暖和,孩子的鼻炎都好多了。”1月14日就从天津来三亚旅居的胡冰清说,往年就有举家自驾游三亚过年的传统,一家20多人分批过来,在三亚吃特色年夜饭、看演出,过个团圆年。

海南省旅游发展研究会会长王健生认为,相

较于全国旅游,海南最大的优势,就是海的主题。冬季的海南,阳光、沙滩、大海向游客们敞开怀抱。此外,在海南热带雨林来一场与大自然的深度对话,体验生态之旅,深受市民游客青睐。免税购物游也成为海南旅游的“金字招牌”。加之近年来,海南文化和旅游深度融合,春节期间不少市民游客走进海岛乡间去体验独特的年味,乡村旅游持续火爆。

海南环岛旅游公路及驿站项目建设加速推进,创造性地开展“旺工淡学”旅游业人才培养模式,世界最大单体免税店海口国际免税城建成开业,儋州市海花岛旅游度假区惊艳亮相……3年来,虽受疫情影响,但海南旅游发展之路从未止步,一个个标志性项目成为海南旅游业新的增长点,刷新了海南旅游新地标。

旅游产品供给丰富

落日余晖洒在波光粼粼的海面上,海风吹拂、浪花翻涌,椰林耸立,在三亚蜈支洲岛旅游区,客船在码头停靠后,一波接一波的游客登岛游玩。孩童在家长的陪同下尽情享受着戏水的乐趣,在沙滩上挥舞着小铲子挖沙。三五成群的游客铺上野餐垫,或席地而坐,或在观海长廊漫步,惬意地享受着自然的馈赠。

“自2022年12月5日三亚取消分区分区管控政策后,12月6日上岛人数就有了明显上升,当日游客量增长22%,酒店订单量增长48%。”三亚市旅游协会副会长、蜈支洲岛旅游区副总裁冯超说,一直持续到春节黄金周期间,蜈支洲岛每天游客接待量保持在15000人次以上。面对如此高负荷的体量,蜈支洲岛加派二线部门和行政岗员工到一线协助,调派港内所有客船进行接待,让游客能短时高效上岛游玩。

“我和女朋友第一次来蜈支洲岛游玩的时候,就对潜水、尾波冲浪这些项目产生了浓厚兴趣。现在第二次来玩,我们想参与珊瑚移植行动,加入海洋保护志愿者队伍。”游客施昊旭说拉着女朋友向浅水区走去。让游客从体验者变成爱好者,正逐渐成为这类水上运动的发展趋势。

游客对亲水项目的热情明显比往年高涨。“春节期间,体验亲水项目的游客占比在一半以上,1月23日接待体验亲水项目游客量创历史新高。”冯超说,今年游客在景区停留时间更长,游玩项目也更多,很多游客选择住在岛上观看海上日出。为提升消费吸引力,春节期间景区推出了趣玩海岛嗨玩套票、极限玩家、豪华环岛游、海岛亲子游等优惠促销措施,满足游客多元化需求。

除了各种水上项目,丰富多彩的文化体验活动也吸引着大量游客。夜幕降临,在三亚千古情景区,游客有序排队入场,等待大型歌舞《三亚千古情》开演,自1月13日景区恢复演出以来,剧院内座无虚席,场场爆满,演出精彩处掌声雷动,叫好声不绝于耳。“让我感到震撼的是演出突破了传统空间界限,360度全景剧幕层出不穷,特效让人身临其境,观众的互动参与体验太棒了。”演出结束走出剧院,游客王先生仍回味无穷。

“春节期间我们除了看演出,还在景区观赏了黎族织锦,体验了制陶、糖画、扎染等非物质文化遗产。孩子还免费体验了铜版印刷,自己动手



图① 在海口帆船帆板训练基地,游客体验海上运动。袁琛摄
图② 海口国际免税城内的消费者络绎不绝。(资料图片)

印花。”胡冰清说。海口骑楼老街南洋文化,万宁日月湾冲浪运动激情,昌江寻木棉花之恋,儋州海花岛感受童话王国……这个春节假期,海南旅游火力全开,文旅活动丰富多彩。海南通过加快旅游与农业、体育、健康、养老、文化创意、节庆体验等领域深度融合,培育旅游新产品新业态新模式,一系列新需求和供给正在形成。

新业态亮点纷呈

人山人海、川流不息、华灯璀璨……当沉寂了3年的滨海旅游城市遇上解封后的首个春节黄金周,海南旅游经济瞬间激活。离岛免税购物异军突起,亮点纷呈。海上旅游、低空飞行、游艇出海等新业态,发展势头迅猛,海南探索以体育赛事+文化活动+旅游节庆为一体的文体旅产业融合发展新模式。

今年春节假期,海南离岛免税消费持续火爆。海南省商务厅统计数据显示,1月21日至27日,海南省12家离岛免税店总销售额25.72亿元,日均超3.6亿元,比2022年春节假期增长20.69%,比2019年春节假期增长32.9%。

近年来,免税购物以优惠的价格和便捷的服务吸引大量游客来海南岛旅游并购物。随着海口国际免税城在去年10月底开业,以及万宁王府井国际免税港在今年春节前试营业,海南离岛免税店实现全岛南、北、中重点旅游区域全覆盖,离岛免税购物格局进一步优化。

“这次我们选择来海南过年真是选对了,在

这里看天际秘林和艺术展览,喝椰子鸡汤,还能买买买,实现休闲、购物双丰收。这里品牌多、商品保真、折扣力度也大,不愧是全球最大的单体免税店。”来自河南郑州的刘婕兴高采烈地分享自己在海口国际免税城的体验。

随着海南发放多轮万元政府消费券、举办海南国际离岛免税购物节等一系列直面游客的惠民举措落地,海南免税市场拉动效果立竿见影,离岛免税金字招牌越擦越亮。春节期间,海南各地免税店均推出促销活动,通过“线上+线下”形式为消费者送上春节消费大礼包,许多品牌店铺顾客络绎不绝,排队结账长龙随处可见。

除了免税购物,租车自驾、游艇出海等活动也备受游客欢迎。数据显示,春节期间海南租车、游艇相关旅游产品预订量同比均增长超200%。

三亚市在全国率先开展“游艇租赁(旅游)”先行先试以来,游艇旅游逐渐被广大游客熟知和追捧。“邮轮游艇产业作为三亚市特色产业,逐渐形成了一定的产业规模。我们对游艇旅游产品采取分时段体验游的销售模式,游艇旅游正从小众高端走向大众休闲。”三亚游艇帆船协会副秘书长左志勇说,法定节假日期间的“海上堵船现象”将成为常态,也成为三亚市海上新景点。

“开船咯!”随着船长的喊声,游艇驶出三亚湾畔。几乎在同一时间,十几艘游艇依次驶出码头,汇入海面的游艇群中。游艇上,不少游客倚在船头,举起相机拍照留念。“我们今天体验了游艇、海钓、骑摩托艇,大家玩得很开心,尤其是孩子们坐游艇出海十分兴奋。”来自西安的游客张佳毅高兴地说。

三亚中央商务区管理局统计数据显示,截至2022年底,三亚已经建成游艇码头4个,形成水上泊位约960个;新增登记游艇462艘,同比增长43.03%;登记游艇总量达1137艘,同比增长20.32%。春节期间,海上旅游人数达到每天5万人次左右,海上旅游市场整体呈现爆发式增长。

海南省旅游饭店业协会副秘书长、海南大学旅游学院副教授谢祥项认为,近年来,以游艇旅游和低空旅游为代表的旅游产品创新和服务升级突飞猛进,赢得了市场,赚了口碑,形成了品牌。

持续发展任重道远

“‘新十条’等疫情防控政策的调整可以说是海南旅游重启的‘金钥匙’,今年元旦以后整体市场超过2019年同期水平,实现了开门红。随着春节黄金周的到来,标志性景区陆续突破史上‘最大接待量’。可以说,海南旅游以其先天气候优势和自贸港制度优势成为了旅游市场强劲复苏的优秀样本。”谢祥项说。

旅游消费对海南当地经济的拉动效果显著。海南自2022年10月27日面向全国发放5300万旅游消费券活动以来,截至2022年12月31日活动结束,海南旅游消费券核销率达到95.3%,市场带动比2.33,有力促进了海南旅游产业加速回暖。通过政企合作模式,撬动金融、旅游等企业携带资源加入,借此提高消费券的边际



市场火了更需倍加呵护

旅游业是保民生、促就业、拉动消费的重要产业,海南具有得天独厚的区位优势、丰富的旅游资源,推动海南旅游业发展对加快自贸港建设至关重要。新冠疫情3年,对旅游业作为支柱产业之一的海南而言,影响不可谓不大。随着疫情防控政策优化落实,海南旅游消费呈现火爆态势,旅游文化市场强劲回暖,这对海南旅游业发展以及自贸港建设无疑是巨大利好。

人气旺,市场发展动力必定强。海南旅游业强劲复苏是多年发展的积累,是海南丰富旅游资源和市场口碑的兑现。近年来,海南在旅游业相对萧条的情况下坚持苦练内功,加强旅游基础设施建设和旅游从业人员培训教育,全省旅游业提质增效。

旅游业不是一锤子买卖。旅游市场火了,更需倍加细心呵护,旅游业自身建设须臾不可

放松。只有百尺竿头更进一步,才能营造来了还想来的魅力海南岛。

一要强化政策引导。在景区景点、旅游从业人员队伍建设、酒店民宿及旅行社发展等方面出台更多扶持引导政策,让政策“活水”激活旅游市场。

二要继续发挥市场主体作用。将各项惠企政策落实到位,千方百计为企服务,引导推动更多旅游市场主体在国际旅游消费中心建设中大显身手。

三要完善旅游产品供给体系。开发更多适销对路的精品旅游路线,推出更多方便游客旅游出行的举措,为游客提供更多个性化服务,不断增强游客来海南旅游的获得感和满意度。



春节期间,海口骑楼老街的文艺表演吸引游客驻足观看。袁琛摄

效用,一上线便迅速吸引了市场目光,也让海南旅游市场收获了大量人气。

但也要看到,旺盛的需求和庞大的游客量并不能掩盖海南旅游业在人力供应、产品创新等方面的薄弱环节。谢祥项认为,首先是人力供应不足,尤其是基层服务人员已无法满足基本运作需要,如何重新建立旅游业对年轻群体的吸引力,需要从业者和管理部门给予更多关注。其次就是产品创新,需要从国际旅游消费中心建设层面进行系统谋划、整体推进、重点突破。

“三亚作为我国最知名的热带滨海度假旅游城市,迅速成为国人优选的度假旅游目的地,元旦以来三亚旅游市场一片热闹。但是,喜中有忧,值得警惕。”王健生回忆起自己的感受,“上次我从三亚凤凰机场抵达后,一出机场就被一批网约车、出租车拉客,我要入住的距离机场不足10公里的三亚湾某酒店,但他们竟然开价80元。机场是旅游目的地城市的第一形象区,类似我这种经历会给游客不好的体验。入住酒店后,每晚房费近1400元,但我拨打酒店的客房服务电话一直没人接听。”他认为,“要珍惜元旦以来旅游市场的喜人局面。要有忧患意识,用真情+服务参与国内外旅游市场竞争,持续性赢得市场青睐。”

每到节假日,随着游客大量到来,市场供应、交通出行、酒店接待服务等方面都面临考验。在旅游市场持续火爆的同时,海南各地加大对旅游市场秩序的管理。春节期间,海南省旅游市场综合整治领导小组相关单位组成3个执法检查组和3个暗访组,联合开展假日市场秩序检查工作,严厉打击扰乱旅游市场的违法违规行为。市县也加强属地管理,对辖区内假日旅游市场加大监管力度,及时处理游客在旅游购物、住宿服务等涉旅游消费领域存在的堵点、难点及投诉问题,严格规范假日旅游市场秩序。

三亚市政府副秘书长邓朝晖表示,春节黄金周期间,三亚市旅游服务热线共收到旅游咨询投诉2348件,较去年同期下降8%;为游客争取理赔金额近21万元,主要涉及酒店退订与服务质量、景区服务质量、旅游交通管理、购物场所商品质量、海上项目等。

海南旅游越来越火,也受到越来越多人的关注和呵护,游客关于加强旅游从业人员培训、加大旅游产业招商引资、修建琼州海峡跨海大桥、建设城市轻轨等的建议也越来越多。未来,发挥资源环境优势,推动资源变资产,需要海南上下持续在旅游业发展上出力,特别要在弱项短板上持续用力,让碧海蓝天成为海南的金山银山。