

琼府办〔2021〕59号

# 海南省“十四五”建设国际旅游消费 中心规划

2021年10月



# 目 录

一、总体要求.....	1
(一) 指导思想 .....	1
(二) 基本原则 .....	1
(三) 发展目标 .....	2
二、积极承接海外消费回流 .....	4
(一) 免税购物 .....	4
(二) 国际医疗 .....	5
(三) 国际教育 .....	7
三、促进消费提质扩容 .....	8
(一) 提高旅游消费发展质量 .....	8
(二) 打造优质住宿服务体系 .....	10
(三) 拓展游客餐饮消费空间 .....	11
(四) 丰富文化娱乐消费内容 .....	12
(五) 激发体育消费市场活力 .....	14
(六) 促进社区家庭服务消费 .....	15
(七) 提升绿色消费发展水平 .....	16
四、积极培育新型消费 .....	17
(一) 推进新型消费基础设施和保障能力建设 .....	17
(二) 优化智能消费体验层次 .....	18
(三) 发展消费新业态新场景 .....	19
(四) 促进线上线下消费融合发展 .....	20

五、提升消费供给质量 .....	22
(一) 打造智慧型国际消费集聚区 .....	22
(二) 打造夜经济消费街区 .....	23
(三) 丰富中高端特色消费品供给 .....	24
(四) 扩大优质特色农业产品供给 .....	25
(五) 加强消费产品品牌建设 .....	26
(六) 完善消费服务标准体系 .....	26
六、打造国际一流消费环境 .....	27
(一) 营造安全消费环境 .....	27
(二) 营造放心消费环境 .....	27
(三) 营造诚信消费环境 .....	29
(四) 消费服务体系建设 .....	29
七、营造便利的消费环境 .....	30
(一) 发展消费金融 .....	30
(二) 推动消费移动支付 .....	31
(三) 强化消费金融监管 .....	31
八、保障措施.....	32
(一) 加强统筹协调 .....	32
(二) 优化政府投资结构 .....	32
(三) 规范市场监管 .....	32
(四) 开展统计监测评价 .....	33
(五) 加强宣传引导 .....	33

为贯彻落实习近平总书记关于海南的系列重要讲话和重要指示批示精神，以及《海南自由贸易港建设总体方案》《国家发展改革委关于印发海南省建设国际旅游消费中心的实施方案的通知》《智慧海南总体方案（2020-2025年）》等文件精神，增强消费对经济发展的基础性作用，促进消费提质扩容，加快推进海南国际旅游消费中心建设。依据《海南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》等文件要求，编制本规划。

## 一、总体要求

### （一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持和加强党的全面领导，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，把握扩大内需战略基点，主动融入国内国际双循环新发展格局，从供给和需求两端促进消费提质扩容，推动传统消费向体验化、品质化和数字化提档升级，加快培育新型消费，扩大国际游客消费，承接海外消费回流，营造国际一流消费环境，探索形成消费型经济发展新路径，全面建成具有世界影响力的国际旅游消费中心。

### （二）基本原则。

**创新驱动，融合发展。**推动技术、管理、商业模式等各类创新，加快培育新产品、新业态、新模式、新场景、新热点，推动互联网和各类消费业态紧密融合，加快线上线下消费双向深度融合，促进新型消费蓬勃发展。

**深化改革，扩大开放。**以高水平开放带动改革全面深化，系统性优化发展环境，创新经济治理模式，顺应消费发展规律，激发消费型经济发展活力。

**市场主导，政府促进。**以市场需求为导向，顺应消费升级趋势，培育壮大各类消费市场主体，提升消费竞争力。更好发挥政府作用，实施包容审慎有效监管，为消费发展提供全方位制度和政策支撑。

**绿色发展，理性消费。**提高全社会绿色消费意识，推广绿色消费产品，营造绿色消费良好氛围。鼓励节约适度、绿色低碳、文明健康的现代生活方式和消费模式，力戒奢侈浪费型消费和不合理消费，推进可持续消费。

**问题导向，补齐短板。**针对消费供给能力和消费基础设施不足、消费服务能力偏弱等问题，坚定特色化、国际化、高端化和全域化、标准化、智能化方向，坚持长短期结合、软硬件结合、内外环境结合，加快补齐发展短板。

### **(三) 发展目标。**

到 2025 年，国际旅游消费中心基本建成。消费供给侧结构性改革成效显著，消费进一步提质扩容，消费型经济迈上新台阶，消费在稳增长、促改革、调结构、惠民生中的作用显著增强。

——**旅游消费质量全面升级。**旅游产业体系基本形成，旅游设施、服务质量、经营管理国际化水平进一步提升，高端旅游消费初具规模，旅游消费业态更加完善，旅

游消费体制机制与国际接轨，旅游消费内容日益多元化、高端化、国际化。

——**旅游消费品牌更加丰富**。免税购物、国际医疗、留学海南三大品牌建设加快推进，到 2025 年，吸引境外就医回流 50 万人次，吸引国际教育消费 300 亿元、回流 5 万人，离岛免税品贸易实现倍增。

——**消费供给质量持续优化**。实物消费供给更加充分，实现更高水平的供需平衡，服务消费占比稳步提高，消费主体个性化需求不断满足。消费网络节点布局更加优化，形成体验型消费海南样板。

——**旅游消费环境显著改善**。消费基础设施更加完善，放心消费制度闭环和消费生态体系基本形成，旅游诚信体系全面建成。国际旅游消费中心标准体系和旅游消费政策法规体系更加完善。消费者维权机制不断健全，消费者满意度持续提高。

表：“十四五”主要发展指标

主要指标	单位	2020 年	2025 年	属性
现代服务业增加值占 GDP 比重	%	29	35	预期性
旅游业增加值占 GDP 比重	%	7	12	预期性
旅游对经济增长贡献率	%	6.7	17.8	预期性
社会消费品零售总额	亿元	1974.6	3340 (年均增 10.5%)	预期性
旅游总收入	亿元	872.86	1800 (年均增 15.58%)	预期性

主要指标	单位	2020年	2025年	属性
境内游客人均消费	元	4365	6073 (年均增 6.83%)	预期性
境外游客人均消费	美元	1126	1459 (年均增 5.33%)	预期性
旅游总人数	万人次	6455	11000 (年均增 11.25%)	预期性
入境游客人数	万人次	22.4	260 (年均增 63.3%)	预期性
消费投诉按期办结率	%	95	98	预期性
消费者调查满意率	%	64.5	85	预期性

## 二、积极承接海外消费回流

### (一) 免税购物。

提升免税购物商业设施环境。加快推动海口新海港免税城建设，推进海口美兰机场二期免税店、海控全球精品（海口）免税城三期，三亚中服国际免税购物公园二期，深免海口观澜湖免税购物城二期改扩建，进一步提升免税商业设施环境。统筹离岛免税商品提货点建设，实现提货窗口统一、监管统一、客服统一，提升购物体验。新增离岛免税城市和免税店。

构建多层次免税购物体系。推动岛内居民日用消费品“零关税”政策落地实施，科学规划岛内居民日用消费品免税店布局，加快覆盖全岛各市县。营造适度竞争环境，

推动形成离岛免税、岛内居民日用消费品免税、跨境电商三类购物业态并存的多层次免税购物体系。充分发挥离岛免税、离境退税与岛内日用消费品免税购物政策效应，办好中国国际消费品博览会，将其打造成为全球消费精品展示交易平台。扩大免税消费品贸易规模，力争到 2025 年，离岛免税品贸易实现倍增。

**打造海南免税核心竞争力。**组建免税行业协会，加强行业自律，提高我省免税经营主体国际采购能力，推动引进国际一线品牌，努力实现品牌、品种、价格与国际三同步，增强引导境外高端购物消费回流的能力。推动建立国际价格竞争力比较、新品上市数量分析、网红潮牌供货及时性等免税行业评价指标体系，抢抓窗口期，建立具有国际竞争力的海南免税品消费市场。推广直播购物、沉浸式体验等新模式。

**加大宣传力度，打响海南免税“金字招牌”。**在主要客源城市举办海南免税宣传推介活动，利用新媒体平台、在线旅游服务提供商平台等开展宣传，提高免税政策知晓度和覆盖面。举办免税促销活动，鼓励境内外一线品牌在海南开展首发、首秀、首展活动。加强“免税+文体活动”“免税+航空”“免税+酒店”“免税+景区”等深度融合，推动免税行业成为海南旅游优势吸引物。

## **(二) 国际医疗。**

**提高国际医疗供给能力。**支持博鳌乐城国际医疗旅游

先行区精准对接国际知名医疗机构和医疗团队，引进和培育一批技术水平先进、市场号召力强的医疗机构。积极引进、培育具有国际水平的第三方医学检测机构。打造一批高端健康管理机构和医疗旅游保健中心。引入国际创新药械转化平台，建设国际化的临床试验中心，加速全球创新药械引入、代理、使用、试验、注册。加快推进干细胞、免疫细胞、单抗药物、基因治疗、组织工程等生物前沿医疗新技术研究和转化应用。设立国际移植医疗康复诊疗中心，推进生物再生材料研究成果应用转化。进一步优化博鳌乐城国际医疗旅游先行区灵活用人的人才引入机制，出台更加便利宽松的措施，吸引更多国际优质医疗技术人才执业。加强医疗健康服务国际交流合作，吸引国际知名医疗机构在海口江东新区设立分支机构。推动海南和三亚国际旅行卫生保健中心建设，为出入境人员提供高水平国际旅行卫生服务。研究设立社会资本出资、市场化运作的医疗健康产业发展混改基金，支持医疗健康产业落地发展。重点开拓东南亚市场，引导区域全面经济伙伴关系协定（RCEP）成员国入境人员在博鳌乐城国际医疗旅游先行区诊疗。

**发展医疗健康旅游消费。**利用海南温泉、冷泉、森林以及南药黎药等资源，发展康复度假养生产业，发展气候治疗，发展特色专病康养、中医康养和旅游康养等业态，建设国家级健康旅游示范基地。引进一批医疗养生、美容整形、健康管理、康复护理项目，形成体检、健康管理、

医疗服务、康复、养生等完整医疗健康消费链。推进三亚市、博鳌乐城国际医疗旅游先行区健康旅游示范基地建设，带动其他市县发展康复度假养生产业。鼓励国际知名美容医疗机构落户博鳌乐城国际医疗旅游先行区，支持国外高水平医疗美容医生依法依规在博鳌乐城国际医疗旅游先行区短期行医，推动医疗美容旅游产业发展。支持三亚市中医院建设国家中医药服务出口基地，建设完善中医药诊室、疗养客房、药膳餐厅、标本馆、陈列馆等设施，提高服务质量，做好外语网站建设与维护，开展中医药文化宣传与推广，拓展境外客源。支持发展面向“一带一路”沿线国家和地区中医药国际合作和服务贸易，开发中医药医疗健康旅游产品。支持各类市场主体在医学、药品、传统医药、食品健康等领域开展国际技术交流合作。

### **（三）国际教育。**

**搭建教育开放合作平台。**高标准建设国际教育创新岛，在陵水黎安国际教育创新试验区、三亚崖州湾科技城、海口江东国际教育新区、博鳌乐城国际医疗旅游先行区和洋浦经济开发区等重点区域，加大优质教育资源引进力度，打造教育对外开放平台。对接粤港澳大湾区、长三角、京津冀等区域优质教育资源，开展多层次、宽领域的教育交流合作。

**做强教育服务业。**鼓励开展中外合作办学，吸引境外教育机构在海南注册离岸公司，不断提升海南教育服务业

国际竞争力。推动设立独立法人的医学健康类中外合作办学机构，引进国内知名高校在海南建立国际学院。探索实施涉外考试项目。到 2025 年，引进建设国际高中、国际幼儿园 15 所左右，引进 3 所以上境外理工农医类高水平大学和职业院校独立办学。创建“留学海南”品牌，力争国际留学生达到 1 万人以上，国际教育消费回流 5 万人以上。

**吸引国际教育消费。**主动适应国际研学旅行需求，充分利用海南自贸港的政策优势、区位优势、资源优势，打造高水平研学旅行基地，利用国际友好城市、姊妹城市等载体，吸引更多的国际学生和准备出国研学学生来海南研学旅行。引进国内外优质教育培训资源，开展包括外籍人员、华侨华人在内的高端家政、旅游管理等学历教育及职业培训，支持各级各类组织机构在海南举办国际会议高端论坛，创建教育会展、博览品牌。推广 5G 网络教育应用试点，不断扩大教育对外开放，打造面向全球一体化的智慧教育资源共享平台，探索国际教育资源共享模式。

### **三、促进消费提质扩容**

#### **(一) 提高旅游消费发展质量。**

**丰富旅游消费业态。**持续推进全域旅游示范省创建，积极发展旅游消费新热点、新业态，加快发展购物旅游、医疗康养旅游、海洋海岛旅游、文化旅游、体育旅游、会展旅游、主题乐园景区、生态雨林旅游、邮轮游艇旅游、城镇乡村旅游、婚庆旅游及科技、教育、工业+旅游等旅游

消费业态。高标准建设航天、海洋等主题公园以及特大型旅游综合体。推动邮轮旅游试验区和游艇产业改革发展创新试验区建设，进一步完善邮轮港口码头及配套基础设施，加快发展海上游、跨国游航线，形成若干条精品航线。到 2025 年，接待游客突破 1.1 亿人次。

**优化旅游消费环境。**推进旅游景区景点改造升级，打造一批 4A 级以上旅游精品景区。构建集出行、休闲、体验、娱乐、消费于一体的“快进慢游”新模式。支持旅行社、景区、酒店、影院等提质升级。加强旅游厕所建设和管理，实现全省 A 级景区旅游厕所基础数据摸底及电子地图上线。完善多语种海南旅游咨询官网建设。在重要场所和场景增设多语种指示牌、中英文对照站牌，实时信息设置英语版本。开发多语种版本旅游官方应用程序。

**拓展旅游营销渠道。**妥善利用“友城”“侨乡”等资源，依托博鳌亚洲论坛等，打造 21 世纪海上丝绸之路旅游交流平台。依托省级旅游推广公司，逐步在国外设立办事处。在重点境外客源市场设立旅游分支机构，并派驻营销代表，举办海南旅游专门推介活动。开展城市形象宣传，优化预定服务，加强信息发布，向在途旅客推送旅游、购物、娱乐信息。建立跨国界、跨地区的旅游营销网络，开展“一程多站”联合促销，利用具有国际影响力的互联网社交媒体加强宣传。

**加强旅游客源组织。**落实亚洲旅游促进计划，研究出台便利外籍人员入出境、停居留的政策措施。积极引进大

型外资旅行社，引导旅行社为外国游客办理来琼手续提供便捷服务。持续优化调整航路航线，提升境外航班补贴实效，加密海南直达主要客源地的国际航线，引导民用航空增开国际航线航班、增加航班容量。围绕航空、邮轮、游艇航线开发与客源组织等方面发力，推动打造面向东南亚的旅游经济合作圈。

**促进会议会展消费。**加快打造海口、三亚、琼海、儋州国际会展集聚区，吸引国内外会议会展机构入驻。对接国际会展活动通行规则，高水平举办中国国际消费品博览会、中国（海南）国际热带农产品冬季交易会和世界级节事活动。创建花卉、沉香等国际博览会品牌。持续办好健康医疗、汽车、进口商品等展览展销，推动发展医疗美容旅游产业，引进、组织国际性、专业化的医美产业展会、峰会、论坛，规范医疗美容机构审批和监管。引入国际时尚艺术展览等旅游消费型展会。

## **（二）打造优质住宿服务体系。**

**提升酒店管理服务品质。**引导提高中高端酒店市场比重，引进国际顶级住宿品牌，推动高档酒店品牌化、国际化、高端化发展。控制经济型酒店规模，支持中高端度假酒店发展，提升星级和度假酒店服务品质。

**创新发展品质民宿。**吸引专业公司、平台进驻，打造一批具有本土文化特征和设计感的高端民宿。保护利用好古村落、古树名木等自然遗产，鼓励农户改造自用住宅休

闲空间，引导民宿客栈集群发展。“十四五”期间，新增评定30家金宿级、银宿级产品。

**大力发展特色住宿。**结合生态旅游发展新业态，鼓励发展自驾车旅居车营地、帐篷酒店、特色家庭旅馆及生态、文化主题酒店等新型住宿业态。支持有条件的公路驿站建设房车营地、森林木屋等住宿新业态。

**探索发展共享住宿。**鼓励发展分时度假、在线租赁、房屋分享等各类共享型居住产品。鼓励发展房屋专业托管公司，发展一批共享短租平台，制定标准化管理流程和行业监管模式。推动使用标准化住宿服务电子合同和评价体系，规范房屋分时租赁经营。

### **(三) 拓展游客餐饮消费空间。**

**提升餐饮业发展质量。**支持特色餐饮品牌化建设及连锁化经营，鼓励餐饮企业做大做强。挖掘琼菜特色文化，传承发展一批老字号传统餐饮企业。支持组建、引进大型餐饮集团和餐饮连锁企业，支持引入中华老字号、米其林等中高端餐饮品牌企业入驻，鼓励创建大师指导餐厅。培育琼菜工匠，引进名厨、名师，提升海南餐饮服务业教育培训水平。开展特色美食街示范创建活动，认定推广一批美食示范街。鼓励绿色餐饮发展，加快培育绿色餐饮主体。建立地方标准、团体标准、企业标准的餐饮业标准体系，编制琼菜食谱标准和餐饮服务标准。

**加强本地餐饮国际化推广。**鼓励在重要外事活动和重

大节展赛事期间举办国际美食大赛等活动。加强与发达地区合作交流，举办琼粤港澳美食文化交流活动。举办“寻味海南”国际化推广活动和国际美食展，支持市县推出本地特色菜，宣传海南特色美食，推动优质食材出岛出省。

**创新餐饮管理及经营模式。**推动“互联网+餐饮”发展，支持市场主体搭建自主网络订餐平台，开展各类线上线下餐饮促消费活动。支持餐饮企业紧扣时尚潮流，结合企业特色文化，创新发展新菜式、新吃法。支持餐饮企业创新设计理念，打造网红餐厅、网红打卡点，鼓励发展智慧餐厅、主题餐厅。推进餐饮企业加快中央厨房建设，建立食品安全检测、冷链配送和信息管理系统为一体的管理体系，实现集中采购、集约生产、统一制作和配送。

#### **(四) 丰富文化娱乐消费内容。**

**促进文化产品消费。**大力发展网络文化、数字艺术、数字阅读等新型文化消费业态，拓展数字影音、动漫游戏、网络文学等数字文化内容。实施新时代精品创作工程，推出一批文学、影视、戏剧、音乐、舞蹈、美术、书法、摄影等精品力作，推动重点市县高标准建设一批美术馆和音乐厅。推动重点城市建设文化休闲街区、艺术街区、特色书店、剧场群、文化娱乐场所群，打造集合多种业态的文化消费集聚区。鼓励对椰雕、黎锦、黎陶、苗绣等特色资源的创意开发，打造特色文化产品市场。制定深化电影院线制改革方案，推动“互联网+电影”业务创新，

完善规范电影票网络销售及服务相关政策，促进点播影院业务规范发展。加强实体书店、网络发行和数字阅读平台建设。扶持精品出版物创作出版，推动出版印刷和个性化包装印刷加快发展。

**壮大电竞消费。**支持游戏动漫产业发展，用好国产网络游戏试点审批权下放的政策优势，推进网络游戏转型升级，规范网络游戏研发出版运营。打造游戏动漫产品研发和创新基地，支持优秀原创产品走出去。完善游戏游艺设备分类，严格设备类型与内容准入。以引进承办全球电子竞技顶级赛事为重点，带动游戏、“电竞+旅游”“电竞+娱乐”等产业链发展。培育海南自有电竞赛事体系，建设国家级海南国际电竞资产登记中心，探索适合海南自由贸易港电竞产品交易和积分通用管理新模式。

**开展文化产权和艺术品交易。**发展国际版权贸易，鼓励具有中国特色的影视、出版、演艺、动漫、游戏、软件等产业的版权输出。开展艺术品保税仓储业务，推动艺术品进出口。支持在三亚设立中国海南国际文物艺术品交易中心，鼓励符合条件的外商独资或中外合资、中外合作拍卖机构开展业务。推动降低艺术品和可交易文物交易成本，形成国际交易成本比较优势。办好三亚国际文化产业博览交易会，支持海口设立国际文化艺术品交易场所。引导影视文化等企业走出去，扩大海南文化和品牌国际影响力。

**丰富文化演艺活动内容。**推动“一带一路”沿线国家

乃至全球优质文化演艺行业表演、创作、资本、科技等各类资源向海南聚集，举办国际电影节、国际时装周等，举办海上丝绸之路文化旅游节，做大做强海南国际旅游岛欢乐节、黎苗三月三、海南岛国际电影节、三亚国际音乐节等节庆活动。新建一批大型演艺场所，支持举办音乐会、演唱会、艺术节等演出活动。吸引外资在海南试点设立在本省经营的演出经纪机构。规范演出票务市场，加强对演出赠票和工作票管理，强化票务信息监管。

### **(五) 激发体育消费市场活力。**

**丰富体育赛事活动。**完善体育赛事管理服务机制，建立商业性和群众性大型赛事活动“一站式”联合服务机制。举办各级各类体育赛事，拉动体育用品消费。保障国家体育发展战略，“一核多点”打造国家体育训练南方基地，鼓励开展沙滩运动、水上运动、山地户外运动、低空旅游、自驾游房车露营游等户外项目。做大海南“冬令营”品牌。举办环海南岛国际公路自行车赛、环海南岛国际大帆船赛、海南高尔夫球公开赛等国际化品牌体育赛事，办好万宁国际冲浪赛，打造自行车、马拉松、帆船、帆板、足球、高尔夫、滑翔伞等赛事品牌。打响琼中女足品牌，推进琼中、东方市体育产业园建设。推进发展竞猜型体育彩票和大型国际赛事即开彩票。

**扩大休闲体育消费。**促进体育和旅游融合发展，创新推动国家体育旅游示范区建设，培育一批体育消费试点城

市。培育智能体育消费新业态，举办智能体育大赛。促进体育健身市场化发展，积极开展赛事展览、运动培训和休闲体验。举办中国（海南）进口体育用品和装备博览会。有序发展游艇游钓，培育滨海休闲体育运动消费市场。实施全民健身提升工程，激发各类群体“宅家、办公也要做运动”的需求，开发线上健身课程。支持企业参评体育服务业品牌。

## （六）促进社区家庭服务消费。

**优化养老服务供给。**顺应老龄化发展趋势，加快推进老旧小区和老年家庭适老化改造。推动养老事业和养老产业协同发展，扩大适老化智能终端产品供给，发展银发经济。推进养老机构公建民营，支持境外资本投资高端养老服务业。高标准建设健康养生养老社区、大健康及生命康复中心，全省布局一批健康管理中心。支持医疗机构与养老机构合作建设医疗养老联合体，在海口、三亚、儋州等城市开展医养结合试点示范工作。支持发展社区居家“虚拟养老院”、智慧养老、共享养老等互联网养老服务。将关爱老年消费群体作为消费宣教重点，引导中老年消费者理性消费，预防消费陷阱，提高维权意识。

**扩大育幼消费。**提高 3 岁以下婴幼儿照护服务有效供给，促进婴幼儿照护服务健康有序发展。完善城乡公共服务设施婴幼儿照护服务功能，加快发展多元投入、多种形式的托育服务，支持社会力量发展普惠托育服务专项行

动。推动各市县在新建居住区配建托育服务设施，在老城区和已建成居住区新建、改扩建托育服务设施。规范婴幼儿照护机构核准登记备案制度、安全管理制度，加强婴幼儿照护服务工作人员职业资格准入和从业人员职业技能培训。加强婴幼儿照护服务日常业务指导与监督检查。

**完善家政服务行业发展机制。**推广使用海南省家政服务业信用信息平台及“椰岛家政”APP。充分发挥家政行业协会作用，编制家政新业态服务标准。支持发展家政商业保险，鼓励家政企业参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险，鼓励保险机构开发家政服务责任保险、意外伤害保险产品。落实国家商务部、国家卫健委《家政服务人员分类体检制度》。推动员工制家政企业发展，激励优秀家政从业人员，培育家政服务品牌和龙头企业，实施家政服务提质扩容“领跑者”行动。提升家政服务人员素质。积极培育产教融合型家政企业，支持院校增设家政服务相关专业，支持家政企业开展职业教育，加大岗前培训和“回炉”培训工作力度，建立培训基地，培养高水平家政服务人才，推动家政从业人员持证上岗。

#### （七）提升绿色消费发展水平。

**建设清洁能源岛。**促进生态产业化和产业生态化，全方位全过程推行绿色规划、绿色设计、绿色投资、绿色建设、绿色生产、绿色流通。着力构建安全、绿色、集约、高效的低碳清洁能源生产消费体系。积极发展可再生能源，因地制宜发展太阳能、水能、风能、地热能、海洋

能、氢能、生物质能等。

**推广绿色建筑。**科学引导开展绿色建材标识产品评价，发布标识产品推广目录。大力推行绿色建造方式，扩大绿色建材消费，推广钢结构装配式建筑，加大钢结构装配式建筑在学校、医院、办公楼、写字楼等公共建筑及商品房、保障性住房和农房建设等住宅项目中的应用，全面提升建筑质量和品质。到 2022 年，全省新建建筑绿色建材的应用比例达到 70%。实行碳排放总量和能耗增量控制，创建一批近零碳排放示范区、低碳小镇。

**推广绿色产品消费。**研究建立绿色产品消费积分制度。以绿色产品供给、绿色公交设施建设等为重点推进绿色消费，加快推进绿色产品标准、认证和标识体系建设，推动绿色产品采信，加大绿色产品体系宣传。扩大绿色产品采购范围，推广使用环境标志产品，完善工业节能与绿色制造标准体系，推进绿色有机地理标志农产品发展。创建一批绿色商场、绿色购物中心、绿色超市、绿色专业店，增设绿色产品专区，扩大绿色产品销售。倡导绿色生活方式，鼓励流通环节减量包装、使用可降解包装，加快推进快递业绿色包装应用。

#### **四、积极培育新型消费**

##### **（一）推进新型消费基础设施和保障能力建设。**

加快建设“智慧海南”，打造国际信息通信开放试验区，建设泛在接入、泛在感知、泛在标识、泛在计算、泛

在智能的新一代信息基础设施。建设高水平光纤宽带网络，构建高速便捷的国际信息通信能力。加快布局 5G、物联网、人工智能、工业互联网、云计算等新型基础设施，完善边缘计算、超级计算中心建设，全面提升“数字新基建”体系化支撑能力。加快推进城市信息模型（CIM）基础平台建设，促进城市基础设施数字化和城市建设数据汇聚。

## （二）优化智能消费体验层次。

**打造智能体验岛。**改善信息消费环境，激发信息消费市场主体活力，建设宜居、宜游的智慧服务大环境，打响海南国际智慧旅游岛品牌。升级“一部手机游海南”，推广应用“智游海南”APP，打造海南统一旅文品牌入口。推进建设全国信息消费示范城市，推进信息消费示范区建设，落地一批信息消费体验中心，支持海口市、三亚市打造数字生活新服务标杆城市。建立健全公共数据资源开放共享体系。支持建设智能工厂，实现生产过程透明化、生产现场智能化、工厂运营管理现代化。支持建设自动驾驶、自动装卸堆存、无人配送等技术应用基础设施。鼓励医疗机构使用智能医学影像设备、手术机器人、康复机器人、消杀机器人等智能医疗设备。把智能快件箱（信包箱）、快递末端综合服务场所纳入公共服务设施建设。

**建设智慧广电生态体系。**加快推进信息网络融合发展，构建广播电视网、移动通信网、互联网、物联网相融

合的现代传播体系。推进有线电视网络整合和广电 5G 网络建设，推动“云、网、端”资源要素相互融合和智能配置，实现有线无线融合发展。促进超高清产业发展和超高清视频产品消费，支持广电网络和电信网络升级改造，提升超高清视频传输保障能力。支持地方电视台 4K 超高清电视频道开播，丰富超高清视频内容供给。

### **(三) 发展消费新业态新场景。**

**培育发展新经济。**加速推进人工智能、云计算、大数据、物联网、区块链、互联网、5G、虚拟现实等技术与各类消费业态深度融合。打造跨越物理边界的“虚拟”产业园和产业集群，实施新经济梯度培育计划，加快培育一批独角兽企业、行业领军企业、种子企业、黑科技企业。积极推动数字经济、体验经济、流量经济、网红经济、创意经济、分时经济、预约经济、平台经济、共享经济、无人经济等高质量规范化健康发展。大力发展微经济，鼓励微创新、微应用、微产品、微电影等万众创新，实施新业态成长计划，建立微经济等新业态成长型企业名录。

**培育新型消费场景。**以文昌国际航天城、博鳌乐城国际医疗旅游先行区、三亚崖州湾科技城为核心发展航天应用、高端医疗器械应用、深海科技应用示范场景。启动新型消费业态培育计划，依托行业协会、社会团体等力量，培育提升文化创意产品开发应用水平及新型消费场景打造。支持文化文物单位创新利用虚拟现实、增强现实、全

息成像、裸眼三维图形显示（裸眼 3D）、交互娱乐引擎开发、文化资源数字化处理、互动影视等技术，增强文化创意产品的文化承载力、展现力和传播力。鼓励市场主体充分利用人工智能、大数据、物联网、移动互联网、人工智能、区块链、生物技术、量子科技、数字孪生、虚拟现实等技术，参与投资创建城市未来场景实验室、创新应用实验室、沉浸式演艺、沉浸式文化体验、潮玩工作室、博览展览等多种场景和产品，拓展城市消费新空间。支持各市县开展应用场景试点示范，培育一批新型消费示范商圈（主题店、特色店、体验店），打造一批新型消费产品体验基地，建设一批社区商业消费新场景试点，形成一批农村新型消费场景。

#### （四）促进线上线下消费融合发展。

**发展在线教育。**促进线上线下教育常态化融合发展，扩大在线教育课程和数字教育资源的有效供给，建立在线教育课程认证制度。建立在线教育质量保障体系，积极探索人工智能应用于教育评价。完善在线教育知识产权保护、内容监管、市场准入等制度规范。

**发展互联网医疗。**打通互联网医院和实体医疗机构的数据接口，逐步推动医药保数据互联互通，健全省级互联网医疗服务监管平台。推动智慧医疗、智慧服务、智慧管理三位一体的智慧医院建设，形成便民惠民的一体化医疗服务模式。支持实体医疗机构从业医务人员在互联网医院

多点执业。将符合条件的互联网医院按规定纳入基本医疗保障定点。探索家庭医生电子化签约等制度，开展 5G 远程诊疗体系试点。

**发展在线办公。**支持发展云办公、远程办公等新模式，强化远程办公信息和数据安全。推广电子合同、电子文件等无纸化在线应用。

**培育新零售。**支持发展“首店经济”“首发经济”，积极引进全球、全国知名品牌在海南设立区域性法人首店（旗舰店），争取国际知名品牌在海南首发或同步上市新品。实施垂直电商平台培育计划，拓展无接触式消费体验，发展直播经济，鼓励国内多渠道网络运行（MCN）机构投资建设自贸港电商直播基地，开展电商直播运营服务；采取政企合作等方式，开展“直播带货大比拼”等相关活动，推动国内外主播汇集海南，合力推广海南好物。创新数字新零售服务模式，以大型消费场所为试点，打造集旅游、住宿、购物等高端消费于一体的 5G 数字化场景，探索国际知名品牌增强现实（AR）/虚拟现实（VR）一站式试穿体验+社交购物模式。

**支持跨境电商发展。**创新海关监管制度，支持企业与境内外电商战略合作，完善跨境电子商务交易、支付、快递物流、结售汇等环节技术标准，优化通关业务流程和监管模式。建设一体化跨境电商大数据信息平台，打造“线上集成+跨境贸易+综合服务”的跨境电商贸易服务中心。充分发挥跨境电商促进消费作用，打造跨境电商保税仓直

播直发新模式，进一步释放消费潜力，倒逼产业转型升级。依托海口空港综合保税区、中国（三亚）跨境电子商务综合试验区，加强跨境电商平台引进与主体培育，加快引进国内外知名跨境电商交易平台、第三方服务商企业，培育跨境电商独角兽企业，引导优质跨境电商服务资源落地，形成规模化的跨境电商产业集群。

## **五、提升消费供给质量**

### **（一）打造智慧型国际消费集聚区。**

**加快建设城市消费集聚区。**推进“全省一盘棋、全岛同城化”，支持海口、三亚建设国家文化和旅游消费试点城市，对标国际知名旅游目的地，高标准、差异化布局具有国际影响力的大型综合性消费商圈。支持海口、三亚、琼海、儋州等城市打造国际消费集聚区，支持海口江东新区打造国际旅游消费中心体验区，带动形成中小型消费城市梯队。支持有条件的市县布局建设城市会客厅。

**打造国际时尚消费新地标。**汇聚全球高端知名品牌，支持国内外一线品牌总部机构在琼落地，培育买手团队，大力引进品牌“首店”、旗舰店。增强海口大英山商务区、三亚亚特兰蒂斯度假区、琼海博鳌等国际消费社区吸引力。高标准建设各类主题公园，依托海口、三亚双枢纽，建成一批国际消费标志项目。

**推动商业网点智慧化改造。**优化百货商场、购物中心等商业零售网点规划布局，引导行业适度集中。加快传统

商贸综合体和实体企业的数字化改造，推动传统商贸综合体、超市等场所进行“人、货、场”云改造。鼓励办公楼宇、住宅小区、商业街区、旅游景区布局建设智慧超市、智慧商店、智慧餐厅、智慧驿站、智慧书店。开展便利店品牌化连锁化三年行动，鼓励便利店企业应用现代信息技术建立智慧供应链。允许在重点旅游区内设置深夜营业酒吧和娱乐演艺场所。提升重要旅游乡镇、休闲度假区、广大农村的商业配套水平。支持新建和改造一批菜市场，鼓励发展“小店经济”。实施商业服务质量提升工程，打造一批必到必买“打卡地”。

**促进节假日消费。**落实带薪休假制度，将带薪休假与本地传统节日结合，错峰休假。鼓励有条件的单位夏季休周末两天半短假。营造假日节庆繁荣的消费氛围，通过“节庆+美食购物”引领节假日经济发展。延长博物馆、图书馆、音乐厅等公共设施节假日开放时间。

## **(二) 打造夜经济消费街区。**

支持有条件的市县利用优势资源，建设、升级打造一批具有本地特色的“夜食”“夜游”“夜娱”“夜赏”“夜购”等夜间消费项目，丰富夜间消费业态，打造夜间消费地标。支持具备条件的商圈、特色步行街区和生活圈加强夜景亮化、美化工程改造提升，营造灯光夜景，完善配套设施，认定一批主题突出、特色鲜明的夜经济集聚区。鼓励百货商场、超市、商业综合体延长营业时间，开

设深夜营业专区，建设无人售货门店、24 小时便利店和“深夜食堂”。对连接主要夜间经济集聚区和旅游景点的公交线路，适当延长公交运营时间。

### **(三) 丰富中高端特色消费品供给。**

发展壮大消费品工业。支持全省 11 个重点产业园区用好“原产地规则”，推动生产模式和产业组织方式创新，提升消费品加工制造能力，打造从产品到装备的智能制造产业链，进一步提升我省消费品工业在全国产业价值链中的地位。支持企业深度挖掘用户需求，提高创意设计水平，在产品开发、外观设计、产品包装、市场营销等方面加强创新，积极开展个性化定制、柔性化生产，丰富和细化消费品种类。研发康复辅助器具、健身产品、智慧医疗产品等健康类消费品。支持洋浦开发区打造进出口粮油加工、健康食品、高端旅游消费品等制造基地。支持海口国家高新技术产业开发区打造医药医疗器械制造基地。依托重点园区，打造清洁能源汽车制造基地。

建设时尚高端消费品设计中心。吸引独立设计师品牌、大师工作室、艺术研究机构及时尚营销机构集聚，培育一批具有较强影响力的消费品品牌设计创意中心和广告服务机构。重点发展动漫游戏设计、工业设计、影视设计、专业软件设计、美丽设计、建筑设计、文旅创意设计、时尚消费设计等设计产业，培育消费品时尚创意设计名城和产业园区，在消费品行业建设国家级工业设计中

心，培育网络化创新设计平台。推动消费类软件研发应用，推荐优质软件产品申报国家新型信息消费示范项目。开展中国国际创意设计推广周、中国国际设计周、世界珠宝发展大会暨中国国际珠宝展等活动。

**建设时尚高端消费品展示交易中心。**吸引全球时尚高端消费品牌入驻，鼓励设立品牌代理总部或地区总部，建设全球知名品牌区域消费中心。培育一批具有国际渠道、拥有核心竞争力的品牌展览展示机构，推动海口复兴城互联网信息产业园建设国家文化出口基地。积极创新服务贸易国际合作模式，打造国家对外文化贸易基地。建立黄金珠宝、高级定制时装等时尚高端消费品发布、定制和展示交易中心，带动时尚潮流资讯传播和时尚产品消费。发展以艺术品拍卖、鉴赏为吸引力的高端定制旅游，拓展高级珠宝、钻石销售市场，引导免税商品向贵价珠宝、婚纱、礼服等高端商品延展。支持海口综合保税区建设珠宝玉石质量检测检验机构。深化品牌消费集聚区建设试点，支持地方和行业协会办好博览会、时装周、设计大赛等重大品牌活动。

#### **(四) 扩大优质特色农业产品供给。**

扩大热带特色农产品消费。深度推进“菜篮子”“米袋子”工程，推进建设国家冬季瓜菜生产基地、热带水果和花卉基地、水产养殖基地和无规定动物疫病区，发展粮食、生猪、常年蔬菜、冬季瓜菜、槟榔、椰子、热带水

果、渔业、特色经作和特色畜禽等产业集群。加快农产品初级加工能力建设，提升农产品产后商品化处理水平。实施农业生产“三品一标”提升行动，推进农业品种培优、品质提升、品牌打造和标准化生产，发展绿色食品、有机农产品、地理标志农产品消费。建立农产品优质优价正向激励机制。推动椰汁、酒、精制茶等产业高质量发展，大力发展保健食品、功能性食品等特色消费品加工业。加强农产品产销对接，畅通农产品流通渠道。逐步完善农产品产地冷链保鲜仓储设施。

#### **(五) 加强消费产品品牌建设。**

**深入实施品牌战略。**深入实施增品种、提品质、创品牌的“三品”战略，继续开展小家电和智能家电质量分级试点。鼓励企业围绕研发创新、设计创意、生产制造、质量管理和营销服务全过程制定品牌发展战略。整体推介、全面打造“海南制造”“海南农产品”“海南服务”“海南购物”“海南文化”“海南旅游”品牌。支持品牌企业以参股、换股、并购等形式与国际品牌企业合作，提高品牌国际化运营能力。支持品牌企业参加国际展览展销，积极开拓海外市场，提高品牌产品出口比重。进一步优化海南老字号认定体系，完善海南老字号保护促进体系，挖掘整理传统产品和技艺，增强海南老字号企业自主创新和市场竞争能力，支持海南老字号做大做强做优。

#### **(六) 完善消费服务标准体系。**

**完善消费产品和服务标准。**完善海南国际旅游消费中

心标准体系，推出一批地方标准、企业标准和团体标准，探索实施服务业标准“领跑者”制度。完善旅游标准化工作机制和协调推进机制，统筹协调旅游标准的制定和实施工作。加强与国际标准化组织（ISO）及国内标准化组织建立合作关系，推动涉旅企业开展国际化标准化质量和环境管理体系认证。

**拓展消费标准覆盖范围。**加快制定免税购物服务、邮轮旅游服务、滨海旅游度假区服务、医养结合综合服务、康养旅游服务、特色街区服务等领域的地方标准。研究制定城市旅游广场建设、旅游者文明指引、经营者诚信建设等方面的旅游消费环境地方标准。

## **六、打造国际一流消费环境**

### **（一）营造安全消费环境。**

完善强制性认证管理，着力发挥强制性产品认证“保安全底线”的本质属性，对涉及安全、健康、环保等方面的产品依法实施 CCC 认证，进一步完善认证目录、优化认证程序，加大 CCC 认证事中事后监管力度。加强缺陷产品召回管理，关注新技术新业态和智能产品的安全问题，确保消费者人身健康安全。加强食品安全监管，持续开展乳制品、肉制品以及餐饮质量安全提升行动。强化产品质量安全监测，推进电梯保险工作，以大型游乐设施等为重点，加大检查力度，确保安全风险可控。

### **（二）营造放心消费环境。**

**创新消费者权益保障体系。**落实《中华人民共和国消

消费者权益保护法》，完善海南省消费者权益保护工作联席会议制度，推动市县建立消费者权益保护委员会，鼓励各级消保委与调解协会深入合作，建立人民调解员培训机制。推动形成多部门参与的旅游消费维权投诉处理反馈机制，强化对疑难消费纠纷的化解和疏导。落实线上购物消费者冷静期制度，推行线下购物无理由退货承诺制度，鼓励经营者自愿承诺无理由退货，并设立无理由退货保证金，建立无理由退货台账，无理由退货时限不少于7天。

**完善质量责任追溯链条。**按照“谁生产谁负责、谁销售谁负责、谁提供服务谁负责”的责任制，落实消费环节经营者首问制度，引导经营者建立产品质量追溯和服务责任追溯机制，重点在食品、药品等领域建立全过程质量安全追溯体系，形成来源可查、去向可追、责任可究的完整信息链。积极开展“信易游”，建立完善“云监管”平台，加强旅游消费品生产源头管理。

**便利消费者依法维权。**强化社会监督，成立公益性消费维权组织，形成依法监督和社会监督并举的监督机制。健全基层消费维权网络体系，引导基层维权机构与消费领域重点企业联合设立消费维权服务站。用好12345政务服务便民热线、12360海关服务热线，切实保障消费者的知情权、参与权和监督权。推行消费环节经营者赔偿先付制度，建立快速解决消费纠纷的绿色通道，降低消费者维权成本。推行消费投诉信息公示制度。通过人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等方式处理消费纠纷，依法为

符合条件的消费者提供法律援助。

**开展放心消费创建。**推进消费环境综合治理和社会共治，开展“放心消费在海南”创建活动，着力解决好人民群众反映强烈的突出问题。按照《放心消费单位创建与评价导则》地方标准，委托第三方机构开展海南省年度消费环境监测评价。开展旅游满意度调查和评价。

### **(三) 营造诚信消费环境。**

**建立健全社会信用体系。**完善旅游经营者和从业人员“红黑名单”管理机制，推进守法诚信褒奖机制和违法失信行为联合惩戒机制落地。完善行业自律机制，规范会员行为。聚焦重点消费品和旅游、家政、养老、健康等服务消费，完善信用分级分类监管机制。建立旅游诚信系统，完善旅游信用公众参与、公众监督反馈机制。创新旅游信用应用场景，打造旅游信用示范景区、小镇、街区。推出“区域诚信防伪标识”。

**加强信用信息公开。**归集市场监管、税务、海关等领域信用信息，建立健全企业信用档案和人员数据库，依托“信用中国（海南）”平台提供信用信息“一站式”查询和消费预警提示服务。建立重大信息公告和违法违规记录公示制度。

### **(四) 消费服务体系建设。**

**完善商贸物流网络。**优化国际物流通道，加快形成内外联通、安全高效的物流网络。发展高铁快运等铁路快捷货运产品，加强国际航空货运能力建设，提升国际海运竞

争力。以海南洋浦港、马村港等一批重点港口为试点，开展 5G 智慧港口试点建设。培育壮大具有国际竞争力的物流园区和现代物流企业。综合运用自由贸易港税收优惠政策引进有影响力的冷链企业。开展国际物流供应链协同发展及创新应用示范工程，推动供应链上下游信息共享，提升国际物流供应链信息服务水平。加快建成适应全省现代物流发展需要的基础设施和综合运输体系。到 2025 年，基本建成服务西南、连接沿海、辐射东南亚的突出区域性的数字国际海运转运中心。

**优化城乡物流和配送体系。**畅通城乡双向联动销售渠道，开展城乡高效配送专项行动，完善城市配送网络，发展县乡村共同配送，推动降低物流成本。贯通生产、分配、流通、消费各环节，形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡。推行分级分类配送，鼓励发展共同配送、集中配送等集约化配送模式，加快标准化新能源城市货运配送车辆推广应用。加强县域乡镇商贸设施和到村物流站点建设，改造提升农村寄递物流基础设施，推进“互联网+”农产品出村进城工程，建立完善适应农产品网络销售的供应链体系、运营服务体系和支撑保障体系。支持商贸流通设施改造升级，发展无接触交易服务，加强商贸流通标准化建设和绿色发展。加快建立储备充足、反应迅速、抗冲击能力强的应急物流体系。

## **七、营造便利的消费环境**

### **(一) 发展消费金融。**

**营造良好消费金融环境。**依法支持证券、保险、基金

等行业落户海南。深化政银企合作，拓展新型消费领域投融资渠道，增强绿色信贷投放力度，增加绿色消费供给。创新住房租赁金融产品，完善贷款产品框架。加大对养老托育、文化旅游、健康体育等消费领域以及居民购买新能源汽车、绿色智能家电、智能家居、节水器具等绿色智能产品的信贷支持。鼓励发展医疗健康、长期护理等商业保险，支持多种形式养老金融发展。积极引导、推动大病保险经办公司研究开发与社保相衔接的大病医疗补充商业保险。鼓励保险机构为企业开展信用销售提供风险保障，积极宣传消费领域债务融资工具。加快推广数字人民币试点，增设外币与人民币结售兑换服务点。

## **(二) 推动消费移动支付。**

实施移动支付便民工程，重点改善文化娱乐、景区景点、餐饮住宿等场所银行卡受理环境，推动银行业金融机构发行文化和旅游消费联名银行卡，并给予特惠商户折扣、消费分期等用户权益。银行、支付机构、清算机构加快推进各类移动支付应用软件（APP）有机联动、协同发展，丰富移动支付场景。推进入境游客移动支付服务便利化试点项目，鼓励境内支付服务机构在依法合规前提下与境外发卡机构合作，为境外游客提供移动支付业务。引导支付服务主体合规展业，提升跨境支付业务规范化水平。

## **(三) 强化消费金融监管。**

督促金融机构遵守消费金融法规，完善业务操作流程，健全风险监测和提示体系，强化警示教育，加强消费

贷款用途管理，有效防控消费信贷风险。加强放贷机构大学生互联网消费贷款业务监督管理，审慎开展大学生互联网消费贷款业务，积极推进互联网金融领域长效监管机制建设。进一步优化金融费环境，做好金融宣传教育工作。

## **八、保障措施**

### **（一）加强统筹协调。**

强化海南省建设国际旅游消费中心领导小组职能，建立健全联动机制，提高旅游工作专班协调组织能力，切实形成工作合力。充分发挥规划对资源配置的导向作用，规划作为安排旅游消费领域项目的主要依据。结合内外部发展环境的变化和要求，及时解决发展中遇到的重大问题，确保规划发展目标和各项重点任务顺利完成。

### **（二）优化政府投资结构。**

加强适应旅游消费新产业、新业态、新模式发展需要的基础设施和公共平台建设。积极发挥财政资金引导作用，进一步吸引社会资本参与，加快推进城镇和乡村现代流通、信息网络等短板领域基础设施建设，提高投资质量和效益。通过政府和社会资本合作（PPP）模式、企业专项债券等方式，支持社会力量参与文化、旅游、体育、健康、养老、家政、教育等领域基础设施建设。支持住房租赁金融业务创新和规范发展，支持发展房地产投资信托基金（REITs）。

### **（三）规范市场监管。**

深化消费市场监管体制机制改革，加强联合监督执

法，建立健全跨部门协同监管机制，下沉执法监管力量，依法打击假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、侵犯知识产权等违法行为，维护市场公平竞争秩序。坚守安全底线、提升质量高线，完善食品药品等重要消费品召回制度。扩大产品监督抽查覆盖面，增加抽查频次。规范旅游景区管理、收费工作，加强节假日、公共活动、突发事件期间价格行为管控。落实《网络交易监督管理办法》，完善网络交易市场治理体系。

#### **(四) 开展统计监测评价。**

加强旅游消费统计监测，聚合各类平台企业消费数据，强化传统数据与大数据对比分析，加强数据共建共享，及时反映国际旅游消费中心建设发展现状和趋势，提高政策调控的前瞻性和有效性。建立与国际接轨的统计体系，健全海南自由贸易港旅游业统计报表制度、旅游高质量发展评价指标体系，探索建立国际旅游消费中心统计监测指标。

#### **(五) 加强宣传引导。**

创新宣传方式，丰富宣传手段，依托大数据比对主动识别政策对象，精准推送信息，扩大政策知晓度。完善政策宣传机制，开展政策推介解读，正确引导社会预期。