

要时鼓励通过随手拍等形式对不良行为予以曝光并奖励。建议开展评选优秀好市民、好商家、好客人的形象大使活动,以激发各界参与城市文明创建。让游客真实感受到无论官方还是民间都“欢迎全国各地的游客朋友”,让游客觉得来海南不仅“暖身”,而且“暖心”。

三要刮骨疗伤,诚信为本。要建立违规商家黑名单机制,通过警告书、警示牌等方式向商家和店主分级逐次传达警示,严重者吊销营业许可,如有涉及黑恶,坚决打击消灭;对因新政策可能导致部分商家退市的,要大力引入新商家,以保障市场的稳定和消费者的利益等。新规在实施过程中要不断听取民意,让政策更加科学有效。建议健全旅游投诉高效协同联动处置和先行赔付等机制;定期开展“不合理低价游”等专项整治行动,严厉打击“填坑团”等各类违法违规行,并委托专业第三方机构对市场整治效能和服务质量进行评估,检验监管成效。要定期通过明察暗访对旅游包车、潜水、漂流、滑翔伞等重点领域、重点场所开展安全隐患排查和整改工作,用行动守护“放心游”。

强基固本,提升文旅竞争力

一是抓好配套建设。资料显示,海口美兰国际机场已跻身2000万级机场之列,三亚凤凰国际机场客流量已突破2000万人次。春节期间,凤凰机场基本上是满负荷运行。建议以加快自贸港建设步伐为契机,积极协调交通部、国资委等部门,通过加大交通基础设施建设、加大机身容量等全力构建“进出便捷,岛内慢游”的运输体系,特

别是要加密海南直达全球主要客源地的国际航线。加强与新加坡、中国香港等周边国家和地区的合作,共同开发旅游资源,打造区域性的直线旅游品牌。协调国家相关部门放宽游艇旅游管制,加快支持三亚率先开展公海游航线,进一步发展好邮轮旅游,开发无目的地的航线,让更多旅客体验短途邮轮的休闲方式。要设立完善游客咨询服务中心、外币兑换中心等配套服务设施。允许临时旅游设施按规定使用临时用地,允许在非生态核心区适当建设旅游配套设施,提高旅游承载接待力。政府要发挥好本地旅游龙头企业的实力和影响力,引领行业发展。

二是强化政策引导。建立全球一站式服务系统,加快与国际对接。利用香港国际化平台加大推广海南旅游;结合第五及第七航权、59国免签等政策,进一步提高入境便利度;面向国际市场进一步打造“一程多站”的旅游产品,同时积极推动打造“旅游+研学”模式,吸引境内外的年轻人、学生到海南研学,为自贸港未来储备更多的国际化人才。要建立“政府引导、企业为主、金融活血、政企联动”的多元投入机制,整合政策资金,撬动文旅基础设施建设。要支持离岛免税企业引进国际品牌,丰富品类,支持龙头企业和行业协会参与旅游商品研发。

三是突出要素保障。鉴于海南休闲文化、海洋文化、国际文化还没形成强IP,要建立文化旅游人才库,打造一支具有设计审美能力、规划策划能力、建设管理能力和宣传营销能力的精干文旅人才队伍。探索生态用地和点状用地

制度,突破旅游用地瓶颈,高效利用土地指标。协调将南海纳入旅游开发,以形成滨海、浅海及深海旅游开发经营的战略思维。要着力打造能吸引国际游客的一流度假旅游景观设施、超前的世界级黄金海岸胜地、与国际对接的软件服务及现代化管理,尤其是建立保障国际游客健康安全的医疗保障体系。建议规划建设几个能领先国内外同类现有旅游业态的重大旅游项目,构建具有“全球影响力的高端品牌产品+中端产品+特色产品”的开发框架。

选优“IP”,打造流量“引爆点”

要围绕“流量”经济,着力构建“政府经营策划、企业经营市场、民众经营文化”的新兴模式,深耕细分市场,挖掘最具本土特色的文化点,培育打造具有引爆效应的“浪漫天涯”文化IP来引流。

一是差异化实现“以点带面”。要充分利用流量思维的底层逻辑,宣推时避免开会、宣传册、视频等单一传统方式,用好新媒体高效、快速、海量的特点,把海南好的故事、好的文化、好的服务以及适合投资人的项目向外推广,使顾客由不认识到认识,从认识到理解和接受甚至愿意投资。特别是要用好事件营销,用活自贸港政策,在“吃住行游购娱”中多融入海南历史文化元素,精选如海南老爸茶、海口骑楼、疍家海鲜等有一定“话题度”的文化符号,打造小切口、个性化的独特IP,并辅之诙谐独特的文化和让人流连忘返的美景,探索流量热度下的营销策略,以达到事半功倍的效果。在“游”的方面,建议尽量多借有影响力的博主、大V等亲