

加快建设海南国际旅游消费中心 打造医旅融合康养胜地

习近平总书记在看望参加全国政协十三届四次会议的医药卫生界、教育界委员并参加联组会时强调,要把保障人民健康放在优先发展的战略位置,坚持基本医疗卫生事业的公益性,聚焦影响人民健康的重大疾病和主要问题,加快实施健康中国行动,织牢国家公共卫生防护网,推动公立医院高质量发展,为人民提供全方位全周期健康服务。《海南自由贸易港建设总体方案》和《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》对海南提出明确要求,围绕国际旅游消费中心建设,推动旅游与文化体育、健康医疗、养老养生等深度融合;推动旅游业转型升级,加快构建以观光旅游为基础、休闲度假为重点、文体旅游和健康旅游为特色的旅游产业体系。

当前,随着健康中国行动的稳步推进,全民健康已经成为社会的共同目标,更是经济转型的亮点。健康旅游作为海南省旅游产业高水平发展的一个突破口,在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局的背景下,在全岛建设自贸港的进程中,也将迎来新的发展契机。

一 海南发展健康旅游的优势

2020年下半年,海南旅游经济迎来强劲复苏,海南也逐渐成为知名的健康旅游目的地。可以说,海南大力发展健康旅游正逢其时,有基础、有条件,更有优势。

一是生态环境优良。海南的气候有利于康养服务业的发展。四季无冬,阳光充沛,空气质量优良天数比例 98.4%,地表水水质优良率 94.4%,森林覆盖率 62.1%以上。海南的人均期望寿命是 78.57 周岁,每 10 万人中约有百岁老人 24 人,三大健康指标在全国属于中上水平。海南正在全力打造“健康岛”品牌,2020 年新冠肺炎疫情期间,海南快速、有效、精准地进行处置和防控,连续 200 多天没有出现本地新发病例,是名副其实的“健康岛”。此外,全岛空气质量长期处于全国第一,每年有大量来自全国各地的哮喘、慢性支气管炎、肺气肿、肺心病患者到海南岛来疗养。2020 年新冠肺炎疫情导致绝大多数境外航班停飞,在外循环形势严峻的情况下,海南有望成为国人选择的度假天堂和休闲疗养的最佳目的地。

二是自然资源丰富。海南是我国唯一的热带海岛省份,药用动植物资源富集,全岛有高等植物 4200 多种,可入药的植物达 2000 多种,占全国的 40%,素有“天然药库”“南药之乡”之称,发展健康产业资源禀赋突出。同时,海南还拥有占中国总海域三分之一的海洋面积,海洋药物资源丰富。海南的珍贵自然资源有利于与健康相关的农业、生物制药、医疗器械、保健品等产业的发展。

三是政策优势明显。一方面,海南自贸港核心政策——“零关税、低税率、简税制以及五个自由便利、一个安全有序”将有力推动人流、物流、资金流、信息流在海南的集聚,推动海南成为全球康养医疗旅游目的地和汇集全球保健品、药妆品牌的“世界药庄”。另一方面,博鳌乐城国际医疗旅游先行区新老“国九条”政策的有序衔接及细化落地,使海南获得了前所未有的产业政策优势。从全国范围看,海南有着独一无二的健康发展旅游的政策优势。

二 海南健康旅游发展的现状

近年来,海南健康产业起步稳、成长快,总体呈现良好发展态势,产业规模持续扩大,特色不断凸显,集聚格局基本形成。2020 年医疗健康产业和医药产业实现增加值 268.66 亿元,同比增长 7.5%,占同期全省 GDP 的 4.8%。

健康旅游是海南健康产业的重要组成部分,凭借积累多年的旅游市场基础、独特的健康医疗政策和生态环境优势,海南健康旅游取得了长足发展。康养旅游产品渐成体系。“森林+康养”“乡村+康养”“运动+康养”“温泉+康养”等复合型、多维度、跨业态的康养旅游产品日渐成型。打造了 9 个国家森林公园,形成了热带雨林游、热带花卉园林游、湿地红树林游、野生动植物游等森林康养旅游产品,2020 年全省森林类 A 级景区接待游客 309 万人次,相关收入约 4.2 亿元;打造了 197 家椰级乡村旅游点,基本满足旅游者乡村观光、体验、休闲、度假的需求,2020 年全省乡村旅游点接待游客 612.79 万人次,营业收入超

过 16.51 亿元;形成了山地运动、水上运动、户外拓展、康养运动、传统体育运动、徒步旅行、探险等户外康体康养产品,培育了亲水运动季、沙滩运动嘉年华、三亚马拉松等全民健身品牌,每年参与人数超过 10 万人次;打造了海口观澜湖、琼海官塘、万宁兴隆、保亭七仙岭、儋州蓝洋、三亚南田六大精品温泉旅游产业聚集区。此外,医疗健康产业渐成新引擎。博鳌乐城国际医疗旅游先行区、三亚市中医院等正在发挥医疗健康产业集聚效应,成为引领海南省康养产业发展的发动机。中加国际健康管理中心等一批国际化的健康管理中心落户海南。博鳌超级医院、一龄生命养护中心等 10 家医疗机构开业或试运营,推出了一系列特色医疗康养旅游线路,形成了多种体验性强、参与度广的中医药健康旅游产品。

近年来,海南健康旅游产业发展取得了长足进步,但与发达地区相比海南尚处于起步阶段,产品内容单薄、同质化严重、资源整合不够、专业人才匮乏、市场竞争力弱等一系列问题亟须破题。

三 海南发展健康旅游的对策措施

做大产品体系。一是打造一批医疗旅游、休闲旅游区。重点打造“一心、五区”的医疗旅游布局体系,“一心”即博鳌(乐城)-白石岭生命养护医疗休闲旅游区,“五区”即海口-澄迈-定安长寿养生休闲旅游区、兴隆-万宁(中医)养生保健休闲旅游区、三亚-陵水国际医疗养生休闲旅游区、儋州蓝洋-洋浦古盐田康养保健休闲旅游区、(保亭)七仙岭-五指山养生休闲旅游区。二是打造一批

特色康养小镇。对接“美丽海南百镇千村”建设工程,着重打造温泉、中医药、田园、呼吸、沉香、养生保健特色康养小镇,产业、文化、旅游“三位一体”,实现“产城景”深度融合,打造一批各具特色的康养小镇。三是打造一批气候康养诊疗中心。依托区位和气候优势,以妇女、老人、儿童以及慢性病患者为目标人群,打造一批辐射国内及俄罗斯、东欧市场的高水平气候康养诊疗中心,探索发展海洋疗法、温泉疗法、森林疗法等自然疗法。四是打造一批健康管理中心。提升打造 7 个雨林养生基地、7 个温泉养生基地,重点发展亚健康健康管理、照护康复等产品和配套设施,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。五是打造中医药健康旅游产品体系。依托丰富的黎药、南药资源和海口、三亚国家中医药健康旅游示范基地,打造独特的药材种植、研发、生产、加工基地,加快发展现代南药、黎药产业,提升中医药保健服务水平,加快中医药与温泉、森林、海滨气候资源的融合和组合开发,打造集高端医疗、国际商务、康复、休闲疗养于一体的健康旅游品牌。

做强龙头带动。一是充分发挥博鳌乐城国际医疗旅游先行区的辐射带动作用,推动全省高端旅游医疗协同发展。依托博鳌乐城国际医疗旅游先行区,大力发展高端医疗服务和国际健康旅游,瞄准国际市场打造以体检、健康管理、医疗服务、康复疗养、特许医疗、医学美容和抗衰老、生殖健康、国际健康会展服务等为特色的产业链条,争取在不久的将来率先实现医疗技术、装备、药品与国际先进水平“三同步”,将博鳌乐城医疗旅

游先行区打造成为旅游医疗产品最集聚、最高端、最有吸引力的园区。二是推动医疗旅游示范基地建设。提升海口医疗旅游示范基地、三亚医疗旅游示范基地和陵水南平医疗养生旅游示范基地的层级,建设一批休闲疗养项目,满足不同群体旅游医疗的需求。

做活产业主体。一是进一步放开市场准入门槛。在山林利用、水体资源利用、运动场馆场地建设、医疗保健品生产、药物康复治疗、美容、护肤、浴体、按摩等项目开发方面放开准入门槛,引导社会资金向健康旅游市场投入。二是引进专业品牌医疗旅游机构。与国内著名的精准医疗、专科医院、中医养生保健、健康管理等公立及民营医疗机构合作,通过独资、合资合作及医疗联合体等方式,引进发展一批高端的医疗保健机构,特别要引进院士或著(知)名学科带头人团队开设高水准的特色专科,打造特许医疗平台。与国际著(知)名医疗旅游服务和组织机构合作,引进发展一批合资合作或独资的“五星级国际医院”,建立“海南国际医疗旅游合作交流中心”“世界医疗旅游协会海南培训保健中心”等。

做实产业保障。一是加大对健康旅游的政策扶持力度。完善政策法规,从准入、运营、评价、监管等方面制订配套制度促进海南省健康旅游产业发展,出台《推动海南加快健康旅游发展的实施意见》。二是加大对健康旅游的资金扶持力度。将健康旅游项目纳入海南省重点产业发展资金使用范畴,通过“对赌”奖励方式支持健康旅游产业发展。鼓励市县设立健康旅游产业发展引导基金,通过产业基金的撬动作用,带动健康

旅游产业发展。三是加强健康旅游服务用地保障。将健康旅游服务用地纳入各级国土空间规划和年度用地计划,统筹解决健康旅游产业项目建设用地。鼓励健康旅游项目优先盘活利用存量建设用地。对投资大、带动性强、示范性强的健康旅游项目,可以采取先租后让、租让结合、弹性年期等方式提供用地保障。支持农村集体经营性建设用地入市用于健康旅游项目建设,拓宽渠道保障产业项目用地需求。四是打造符合海南健康旅游产业发展的专业人才体系。一方面要加强健康旅游管理人才队伍建设。组织旅游、医疗主管部门有关人员赴国际医疗旅游先进国家和地区学习培训,提高管理能力。另一方面要加强健康旅游服务人才队伍建设。支持打造博鳌乐城国际医疗旅游先行区发展研究院,为海南健康旅游发展提供“智力支撑”。引进国内外优质教育资源与省内院校合作,优化专业设置,培养一批既熟悉康养医疗行业服务规范,又了解海南旅游景线路及各类旅游项目康体养生功效的本土化专业人才。出台优秀人才引进政策,搭建招才引智平台,引进一批高端医疗技术人才、国际医疗旅游管理人才、国际医疗旅游导游、国际护理人才、康复人才、健康服务营销人才等。五是加大宣传推广力度,吸引海外健康旅游消费回流。以境外游客、国内中高端游客和岛内百万候鸟老人为主要目标群体,积极运用网络营销、体验营销等国际上先进的营销方式,大力宣传康养医疗旅游资源,充分挖掘康养医疗旅游消费潜力。

(海南省旅游和文化广电体育厅厅长 孙颖)

让游客多游一小时

浙江千岛湖全力打造无接触数字景区

2002 年以开始建设千岛湖旅游网为起点,开启淳安县旅游信息化建设步伐;2006 年与盛大智能集团合作,上线千岛湖景区门禁系统;2012 年申请并成为浙江省首批四个智慧旅游试点县之一;2013 年起启动一批条件较成熟、需求较急迫的智慧旅游基础设施和重点应用项目建设;2019 年进行第五次升级,针对实名制售检票、人脸识别、分时预约和自助导航等功能进行提升……

近两年,借助杭州城市大脑强势推进的契机,浙江省淳安县围绕“让游客多游一小时”目标,从管理、服务、应用“三位一体”推进景区 20 秒入园、创新健康码场景应用等工作,合力打造无接触数字景区,取得了良好的成绩。



千岛湖旅游码头游船如织

立体式服务游客,精准引导消费

完善景区基础设施配套。鼓励、引导支持景区配套视频监控、WIFI 上网等基本信息化服务;完成淳安县涉旅信息点位采集,同步在百度地图、高德地图等上更新;推出 10 条数字旅游专线,直达核心景区和周边乡村景点;千岛湖旅游网改版升级,形成多语言版本及手机网站群,为不同人群提供旅游资讯服务。

打通游客关注信息渠道。对接携程、美团等国内 10 余个主流旅游电商平台点评数据接口,实时采集丰富的旅游网络点评信息,解决旅游官方平台上游客点差评、无点

评的突出问题,辅助引导游客消费,提升旅游目的地美誉度。

做强自媒体营销。互联网时代,信息爆炸式增长,网民的时间和获取的内容都越来越碎片化,自媒体得到快速发展。千岛湖风景区充分发挥自媒体传播优势,目前千岛湖旅游官方微信粉丝 33 万人,新浪微博粉丝超过 170 万人,在全国旅游业位居前列。千岛湖旅游官方抖音视频播放量超过 1500 万次。特别值得一提的是,千岛湖旅游微信号于 2017 年、2018 年先后两次入选“浙江省十佳微信号”。

改革创新应用,提供便捷服务

推进景区游客快速入园。开发上线支付宝“千岛湖旅游官方平台”小程序,游客可以随时随地进行预约,选择适合自己的游玩时间和游玩线路,到景区直接扫码入园,游客体验更加便捷。此外,推进“20 秒入园”场景应用,围绕“让游客多游一小时”目标,全县所有 A 级景区、主要场馆通过加装设备、软件升级,实现“线上预约、现场核验”快速入园,目前累计 22 家景区场馆上线自助入园,数据全部接入杭州城市大脑。

创新“景区+健康码”场景应用。一是自动比对快速通关。围绕游客网上购票和线下检票入园两个环节,通过“健康码+景区”将“千岛湖旅游官方平台”小程序接入支付宝平台,通过游客身份信息与健康码实时比对,进行“绿码下单、绿码入园”实时校验,有效避免“多码多验”,游客平均入园时间仅需 2—3 秒。联合支付宝在浙江省率先推出“景区+健康码”应用场景,快速入园,引得人民网、浙江省文化和旅游厅官网等多家主流媒体宣传。二是线上服务精准画像。利用杭州城市大脑文旅大数据平台,为游客提供扫描入园、自助排航、分时预约、智慧语音导游等全时段“非接触式”综合服务,精准掌握客流量、客源地、年龄结构等游客数据画像,通过“健康码+市场”同步实现景区智控防疫和复工复产再升级。

积极打造全国首个“无接触”数字景区。2020 年 4 月,支付宝启动“数字景区”打造,千岛湖景区成为全国首个“无接触”数字景区试点。一是强化数据分析。与支付宝建立长期合作关系,依托其强大的多维度数据优势,通过分析游客行为数据,不断优化迭代旅游线路产品,提升产品竞争力;精准掌握景区实时游客数量,为高峰期景区分流、道路拥堵预警提供技术支撑。二是推出智能服务。在支付宝“千岛湖旅游官方平台”小程序、千岛湖旅游官方微信等平台,配套县域范围内的专业语音导游、VR 全景预览等智能服务。

开发吃喝玩乐地图。以自助自驾游游客为目标用户,整合全县景区(点)、酒店民宿、餐标、涉旅公共服务点位等 3000 余条信息,实现“所有旅游资源一张图”,支持分类查询、导航,让用户可以快速找到周边适合自己的旅游消费点,自定义旅游线路,实现一站式自助服务。



千岛湖智慧导游平台



20 秒入园

全方位提供保障,旅游更加放心

建立旅游指挥调度中心。整合公安、海事、城管等部门视频监控 8000 余个,覆盖从路口到城区的主要公路、千岛湖主城区、千岛湖各景点,实现无缝对接。系统实现主要功能有:实现交通引导、车辆分流、道路管制、游船调度;维护整个千岛湖的旅游秩序,对野导非法运营的游艇、黑车的拉客过程实现监控,并通过监控截图、视频回放,为旅游执法提供依据;进行千岛湖湖区景点分流调度。周末及节假日,特别是“五一”和“十一”期间,上岛游客爆满,调度中心根据各岛上实时的客流量进行分流、限流,使得各个景区之间保持客流相对均衡。

建立全县游客交通诱导系统。在两大旅游码头、8 个岛屿景点共安装 25 块 LED 大屏,并与交警、海事、建设集团进行数据对接,实现路况拥挤情况播报、主城区停车位实时查询、各景点的游客分布情况和湖区景点游船到达情况等信息展示,解决游客信息不对称问题。

强化旅游网络安全保障。与浙江大学进行网络与信息安全领域全面战略合作,设立全国首个政校合作的面向主动防御的网络与信息安全实践基地,应对日益复杂的网络应用安全环境,提升全县旅游信息化网络安全整体水平,对全县旅游信息化人才开展常态化安全技能培训,优化全县旅游信息安全环境。



千岛湖吃喝玩乐地图