

发挥磁场效应 多种业态并举

——海口国际免税城打造一站式文旅体验综合体

□ 王赵海

“这里品牌多、商品保真、折扣力度也好，不愧是全球最大的单体免税店。不光是购物，免税店是一个综合体，环境优美，可以逛吃逛吃，明年过年还来这里。”来自河南郑州的刘女士兴高采烈地分享自己在海口国际免税城的体验。去年10月28日开业的CDF海口国际免税城凭借“免税+文旅”双轮驱动打造国际免税购物升级版、旅游零售综合体，短短几个月就成为海南新晋网红打卡地，春节假期更是人气爆棚。

免税购物潜力巨大

免税购物已成为海南旅游消费的重要内容。海口海关数据显示，1月21日至1月27日，海口海关共监管离岛免税购物金额15.6亿元，比2022年春节假期增长5.88%；免税购物人数15.7万人次，比2022年春节假期增长9.51%；人均消费9959元。数据显示，自2019年以来，海南离岛免税购物销售规模实现大幅增长。2021年海南离岛免税店销售额601.73亿元，比上年增长84%，约二分之一的进岛游客来到免税店，六分之一的进岛游客参与离岛免税购物，海南免税品销售额已占到全省旅游收入约二分之一。

据CDF海口国际免税城市场部相关负责人介绍，免税城经营面积19.15万平方米，是世界最大单体免税店，聚集了超过800个国际国内知名品牌，包含5家全球“独家”定制品牌店、7家全球首店以及50余家概念设计品牌专卖店，有25个海南免税店首进品牌、78个海南离岛免税“独家”品牌，让消费者不出国门即可感受到全新沉浸式的购物体验。

置身梦幻之境的AURA天际秘林主题中庭，徜徉在近4000平方米的高奢主题主力店和全球旅游零售面积最大的香化世界，挖掘独一无二珍品，与挚爱的品牌来一次美妙邂逅……旅游博主海南哥在免税城进行了一场探店，重点介绍海南离岛免税购物政策，展示海南免税产品优惠套餐，“直播总观看量达20万人次！可见免税城的关注度和吸引力有多

高！”
“这里有品牌最全的香化产品，简直是满足了我的所有需求！”作为一名香水控，北京游客林小姐立刻被免税城圈粉。“单层3万平方米的香化世界，为游客提供虚拟试妆、独家定制、香化课堂、明星演绎等创新互动体验，太合我心意了。”

在全国旅游标准化技术委员会主任孙若风看来，海口国际免税城的开业，是海南自贸港通过承接高端消费回流、促进产业升级的重要体现。“目前，中国正逐渐成为全球大规模的个人奢侈品消费市场，海南自贸港高程度的开放形态，对全球免税品的品牌商、零售商、消费者都有巨大的吸引力。免税购物旅游是恢复和提振海南旅游经济的重要抓手，潜力巨大。”

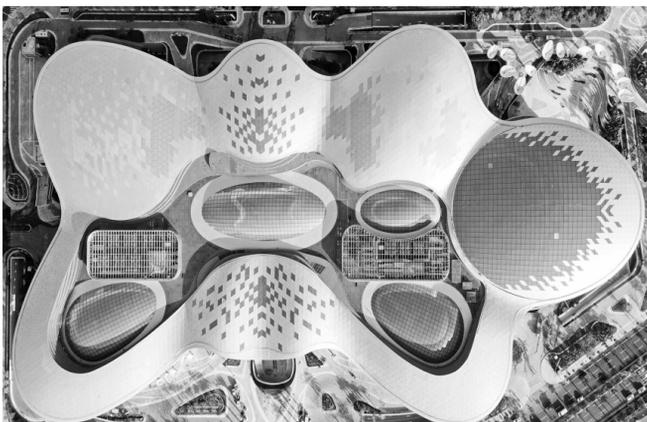
一站式旅游消费体验

春节期间，CDF海口国际免税城积极策划推出了新春妙物市集、新春抽奖、舞狮迎春、会员到店利是封、无人机表演、新春街头艺术展演等八大主题活动，让免税消费年味更浓、烟火气更盛。

CDF海口国际免税城带给消费者的不仅仅是惊喜连连的消费之旅，还有沉浸式感官体验。CDF海口国际免税城市场部相关负责人介绍，这不是一个简单的国际免税购物空间，而是涵盖了免税商业、有税商业、高档办公、高端酒店、人才社区等多种业态，具有商旅休闲、度假居住、办公艺展等复合功能，是一个可以满足消费者吃住游购娱需求的一站式大型旅游综合体，是一个提供综合体验和综合服务目的的旅游目的地。

海口市民党先生每逢周末都会去免税城的茅台体验馆看看。“这里不仅游客爱来，我们市民也喜欢逛，这里有吃的、有的玩、有的看、有的买，像个万花筒。”

据了解，为进一步弘扬中华文化，CDF海口国际免税城全力推广国潮风尚。茅台体验馆使消费者近距离感受国品酿造的工艺传承；国潮美妆



俯瞰海口国际免税城 海口国际免税城 供图

全球旅游零售中国首店倾力打造中国美妆品牌集结站；旅游零售渠道与华为合作，首次引进汽车产品，打造最新智能生活馆，营造科技感十足的智慧生活全场景，通过全方位多品类的创新推动，让消费者感受“国+潮”澎湃的时尚魅力。

“在免税城，主题中庭设有雾气弥漫的神秘山巅、月光挥洒的岩石海岸、灵蝶起舞的水上森林、神鹿驰骋的繁花山谷……全部设计灵感源自海南特色，真是一场视觉盛宴。”张蕾在海南大学学习设计专业，她被免税城浓厚的艺术气息深深吸引。

南开大学现代旅游发展省部共建协同创新中心主任石培华认为，免税城将会成为海南文化与国际文化开放融合交流的新地标。其建筑景观以“九州祥云，南海之冠”为灵感，巧妙融入了海南本土特有的自然与海洋文化元素，体现文化自信，成为开放融合国际风格、开放拥抱世界的新地标。

构建全域旅游格局

“海口国际免税城可以改变海南旅游‘南重北轻’现状，构建海南旅游南北呼应、均衡发展的新格局。”中国太平洋学会海洋旅游专业委员

会副会长陈耀提出，海口国际免税城位于琼州海峡南岸的海口市西海岸，不仅仅是“世界最大单体免税店”，除免税购物功能外，还有很大的空间用于多种形式的消费体验，可以成为以免税购物为主导，同时有多种文旅休闲消费体验内容的新型旅游吸引物。

海口市正在发挥免税城磁场效应，准确把握和积极推进构建新发展格局，通过免税购物与文旅体验、时尚休闲、海洋旅游、节庆会展、专题研学及网络旅游融合发展，打造全球免税购物中心和时尚消费中心，整合海口及琼北区域丰富的旅游资源，构建“免税+系列文旅”的产品体系。

海南省旅游发展研究会会长王健生建议，海口国际免税城应服务海南全岛建设自贸港、国际旅游消费中心的国家战略，发挥全省各地免税购物店吸引境外高端商品消费回流的“火车头”带动效应，主动推进“免税+文旅”双轮驱动，促进海南旅游免税购物与综合性多元化旅游消费融合发展，推动免税购物消费更趋健康、休闲、会展、节事结合，带动海南旅游整体转型升级，延长游客停留天数，激发来琼游客的消费潜力。

在南岳衡山感受雪与暖

□ 文兰 本报记者 高慧

近期持续的低温雨雪天气，让位于湖南省衡阳市的南岳衡山景区变成了仙宫玉阙，出现壮美雾凇景观。晶莹剔透的雾凇把整个景区装扮成浪漫的冰雪童话世界，吸引了众多游客尤其是年轻人来此登高赏雪。

在海拔较高的祥光峰，皑皑白雪覆盖着莽莽群山，山路两旁绵延的雾凇雪景如梦如幻。“我的家乡在东北，这里的雾凇和东北很像，但是雪树银花再加上秀美山川有独特的美感。”来自黑龙江的游客伍建国说。

针对赏雪游客大量增多，南岳景区迅速启动了一级应急预案，调整景区开放时间，成立若干应急分队，一线涉旅部门人员24小时值班值守，加大游客交通安全和应急救援、游玩劝阻力量；在游客排队期间，工作人员还现场为游客送热茶、姜汤，免费发放雨衣御寒，提供暖心服务。

为了最大限度消除雨雪冰冻天气诱发的安全隐患，确保不发生安全事故，南岳区组织人员铲除路面冰雪；同时，沿途安装大功率照明灯，铺设临时护栏近300米，保障游客安全游览。

“我们及时调整了景区对外开放时间，实行交通管制，增加路面巡查人员，提高路面巡查频次，加大对非法营运等旅游乱象的打击力度，全面为游客营造一个舒适安心的旅游环境。”刚刚帮游客处理了一起维权事件的景区工作人员盘立春介绍。

“南岳的旅游服务很细致，早上我们进来挺早的，看到许多交警已经在巡逻。”游客褚雨凤说，“我平时

就喜欢全国各地四处走走，觉得在这里很有安全感。”

夜幕降临，游客走进南岳古镇，沿街各色小吃、当地土特产、各种文创产品应有尽有，饭店、酒肆、茶馆、艺术馆、民宿等旅游业态多元，可以很好地满足游客多元化的消费需求。“以前的古镇只有香可卖，哪像现在，有这么多好吃好看好玩的地方。”数年前来过南岳的广东游客王先生感慨古镇发生的新变化。

很多游客慕名而来体验国家级非物质文化遗产南岳庙会，非遗排街展演是南岳庙会的重头戏，从正月初四持续至正月十三。作为传统的大型民间活动，南岳庙会已延续千年，被评为全国首批最具影响力的春节民俗活动。

时隔三年，今年南岳庙会重启，以“火火南岳·火火年”为主题，将精心推出五岳迎春、火灯映春、元宵闹春等七大主题活动。

据当地旅游部门统计，2023年春节黄金周，南岳衡山接待游客69.96万人次。省内游客占比61%，省外游客占比39%。值得一提的是，30岁以下的年轻游客占比达80%以上。不少人打卡之后还纷纷晒出短视频，很快冲到了由文化和旅游部指导、抖音发起的“春节心动之旅”专项活动综合榜单第一位。

据介绍，针对游客结构发生改变的现象，南岳区创新营销模式，整合各方资源，不仅与社交媒体合作推出了南岳衡山“迎春祈福”套餐，还精心策划推出了癸卯年新春大礼包——《把南岳福气带回家》。



工作人员在清扫积雪 南岳衡山景区 供图

青岛智慧景区持续进阶

□ 本报记者 肖相波

景区网上预约售票已经不是什么新鲜事，但如何让游客错峰出行，却考验着景区智慧。在文化和旅游部资源开发司公布的2021年智慧旅游典型案例中，崂山景区全网分时预约售票系统智慧化实践作为全国智慧旅游景区运营典型案例成功入选，这也是青岛加快智慧景区建设的一个缩影。近日，“云游青岛”智慧文旅平台上线，标志着“一部手机游青岛”项目已正式面向广大市民游客提供“吃住行游购娱”一站式服务，将成为青岛文化和旅游业高质量发展的助推器和数字文旅转型的引擎。

实现一码通行

2018年11月1日，崂山景区管理局正式开启了全网售票模式，将网上售票与线下售票进行一体化整合升级，支持二维码购票、身份证购票、扫码购票等新功能，并将网上OTA、旅行社等购票渠道整合到全网售票系统中进行统一管理，为游客提供了快捷的多渠道购票与支付服务。游客进入景区全面推行刷脸入园模式，利用人脸识别技术，实现刷脸入园无障快捷入园，提高了游客游览的体验。



游客向工作人员出示预订信息 青岛啤酒博物馆 供图

为了让游客旅游更加舒心便利，崂山景区于2020年完成了全网实名制分时预约售票系统的搭建，通过中央票仓将线上线下票务进行分时精准统一管理，系统汇聚了线上OTA、旅行社等各个购票渠道实现景区票务标准的统一。

崂山景区公共服务中心高级工程师于侯康说：“崂山风景区游览区众多，景区全网实名制分时预约售票系统实现了‘全网’、‘全员’、‘全景’、‘全票种’多维度预约。现在，全部工作都由中央票仓自动化实现，再也不用随时算着门票和年卡的人园情况，手动调整余量；再也不用随时盯着各个闸机的检票数据，控制入园速度；再也不用随时查看各个OTA的订单数据，防止超量售票。另外，票务系统的搭建为景区管理带来了许多便利，间隔入园、错峰旅游，进一步规范了游览秩序。调控车辆、削峰填谷，进一步优化了道路交通。”

畅通智慧途径

目前，青岛旅游景区票务预订方式包括了官方网站、小程序、第三方平台以及电话预约四种途径。其中，同

时配备了官网预订、OTA预订和公众号小程序预订的景区共4家，占比为7%。第二类是无官网预订服务，但推行OTA预订、小程序预订或者电话预订的景区共51家，占比为92.72%，通过第三方平台进行门票预订的景区占比最高。

依托景区官方网站开展门票预订的主要有崂山景区、青岛方特梦幻王国、青岛海昌极地海洋世界、海军博物馆4家景区。依托景区公众号等小程序开展门票预订主要是帮助景区实现线上售票分销、智能服务、信息发布等，这一类型的景区包括青岛啤酒博物馆、青岛大珠山风景区等32家。藏马山国际旅游度假区、信号山公园等43家景区主要借助第三方平台开展门票预订业务。与此同时，大部分景区仅将电话作为咨询方式使用。

青岛啤酒博物馆品牌推广经理金雨说：“青岛啤酒博物馆是全国较早实现智慧系统管理的国家一级博物馆，采用分时段预约、全馆实时监控，让客流随时保持在舒适参观状态。门票通过官方公众号可进入小程序购买，同时在美团、携程等各大旅游平台均可随时咨询预约。门票种类也非常丰富，除了普通参观门票，还有品鉴门票、个性酒门票、VIP门票等多种门票，以满足不同游客参观需求，同时还有《觉醒的酿造师》剧游、光影展等多种新玩法，为游客带来惊喜体验。”

“藏马山阿朵花屿的酒店及门票预订，采用线上与线下相结合的方式，线上借助主流OTA平台展示售卖民宿客房、滑雪票及体验产品等，线下与本地生活供应商旅行社等合作。除此之外，我们自有的小程序，将门票、酒店等多种产品根据产品类型细分进行私域销售，配合发布花屿的节庆活动信息、游客体验攻略等。我们还会挖掘旅游热点和游客兴趣点，策划对应的旅游产品，制定相应的营销主题，如游园会等，从而推动我们的产品创新和营销创新。”阿朵花屿项目总经理余爱军说。

推动转型升级

目前，青岛市景区已形成了较为多元化的门票预订方式，预订的功能不断完善，且涌现了崂山景区、青啤博物馆等智慧景区门票预订等典型范例。但青岛旅游景区门票预订体系还存在一些问题。如统一的票务预订入口缺乏、票务预订的智慧化水平不高等。

目前，除拥有自身媒体账号的景区基本具备了较齐全和多样化的预订功能外，其他依赖第三方平台开展预订业务的景区多是单纯提供票务预订业务，且部分景区分时预订功能也不完善。

余爱军说：在阿朵花屿，我们设计了24个“会玩小分队”深度体验产品，由于产品的运营成本及组织成本较高，在预订时有成团要求及发团时效等标准，但目前部分平台票务预订的拼团功能还需完善。当前，除了加快技术的开发，我们考虑从服务端来改善这个问题，如增设“阿朵”企业微信定制专项服务，不仅可以线上解答游客出行前的疑问，还可以在群内进行游玩组队拼团，进一步满足游客的多样化需求。”

“青岛作为知名的旅游城市，如何进一步提升旅游景区票务预订体系的智慧化水平，是亟待解决的问题。青岛应当引导景区建设统一的票务预订接入平台，如加快一机游青岛平台建设；建立完善的预订体系，提升景区精细化智慧管理；构建游客行程‘前中后’全覆盖的多元化预订功能，提供立体化智慧服务；增强游客预订意愿，提供景区个性化智慧体验。”青岛大学旅游与地理科学学院副院长张言庆说。

青岛市文化和旅游局资源开发处处长李茂杰表示，青岛将在现有A级旅游景区开展三年品质提升行动，持续推动4A、5A级旅游景区创建。智慧景区建设是驱动“智慧旅游”发展的关键环节，是顺应时代潮流、推动旅游业转型发展的客观需要。青岛市全域旅游品质提升行动正在开展，智慧景区建设刻不容缓。

浙江台州府城：

宋潮奇幻游很“美味”

□ 曹燕 陶李

台州府城文化旅游区位于浙江临海市，由台州府城墙、紫阳街、东湖、中山等4个主要景区组成。其中，台州府城墙素有“江南长城”“江南八达岭”的美誉，建于危崖之巅，东起揽胜门，沿北固山山脊逶迤至烟霞阁，依山而建，俯瞰灵江，雄伟巍峨，具有军事防御与防洪的双重功能。

这个春节假期是台州府城获评国家5A级景区之后的第一个农历新年。监测数据显示，春节假期，台州府城文化旅游区共接待游客71.26万人次，在全国古城古镇类5A级景区中排名第二，仅次于古城丽江。

春节期间，台州府城策划推出宋潮奇幻游、宋韵市集、古城下演艺等以宋韵文化为主题的系列文化活动。汉服爱好者组成的宋韵巡游团队举着造型各异的鲤鱼花灯在紫阳街进行巡游，不时与游客互动，让人穿越回《清明上河图》中热闹的市井生活。

“我们特地来这里感受一下宋代人的生活。”北京游客李女把视频发到了朋友圈。伴随着巡游团队脚步，不少游客跟着善门，登上台州府城墙。有着千年历史的台州府城墙上，宋韵市集正在进行，市集融合临海的非遗、地方美食，让宋韵文化可听、可看、可触、可感，还售卖文创伴手礼。

台州府城“三面环山，一面靠海”的地理位置孕育出了独特的舌尖味道。临海是“中国美食地标之都”“中华小吃之都”，地方特色小吃超过

140种。

杭州女孩曾芋不止一次来台州府城，她说：“我主要就是来紫阳街的美食而来，这里太美味了，商业气息不浓，很有生活的烟火气，是我心目中的宝藏小城。”

在千年古街紫阳街，沿街可以品尝到香甜软糯的蛋清羊尾、酥嫩现烤的海苔饼、鲜美的麦虾……这些地道的美食背后，蕴藏着浓浓的烟火气息。

“梅花糕新鲜出炉，临海特色小吃，不要错过……”循着叫卖声望去，一位戴着围裙的阿姨正在吆喝着，手上的动作一刻也没停下。周围是清一色的年轻人，拿着手机拍下制作过程。

海苔饼几乎是临海小吃中的“顶流”，被当作旅游伴手礼发往全国各地，但到紫阳街吃一口热乎乎的海苔饼，是难忘的体验。“吃的不仅是美食，还有氛围。就像海苔饼，如果我在网上买，或者在别的城市吃到，会觉得不那么‘正宗’。”曾芋说，她还喜欢临海乡间的地道风味番薯庆糕，是由番薯粉、糯米粉和红糖掺杂蒸制而成的小吃，带有浓浓的番薯香味和红糖甜味，就算是放凉了，嚼着也回味无穷。

随着全国各地游客的到来，临海的餐饮、旅游从业者也提振了信心。大年初三，获浙江“百县千碗”十佳豆腐之冠的白水洋豆腐入驻紫阳街，浓郁的豆香味瞬间吸引了游客，开业仅半天就卖完了5000份，商户大受鼓舞。