**海口市扩大消费“十四五”规划**

**（送审稿）**

海口市商务局

2021年10月

**目录**

前言 1

一、发展现状 3

（一）发展基础 3

（二）存在问题 6

二、发展趋势 12

（一）发展机遇 12

（二）发展挑战 14

三、总体要求 15

（一）指导原则 15

（二）发展目标 16

四、积极承接海外消费回流 18

（一）免税购物 18

（二）国际医疗 21

（三）国际教育 22

（四）丰富中高端消费品供给 23

五、推动实物消费提档升级 24

（一）汽车消费 24

（二）家装家电消费 26

（三）住房消费 28

六、促进服务消费提质扩容 29

（一）旅游消费 29

（二）文化娱乐消费 31

（三）会展消费 33

（四）住宿消费 38

（五）餐饮消费 39

（六）体育消费 40

（七）养老育幼消费 41

（八）健康消费 44

（九）家政消费 44

（十）夜间消费 45

七、培育扩大新型消费 46

（一）扩大电子商务消费 46

（二）培育壮大消费新业态新模式 48

（三）推动线上线下消费融合发展 50

（四）发展信息消费 50

（五）推广绿色消费 51

八、完善商业网点布局 53

（一）优化完善商圈布局 53

（二）优化大型商业综合体布局 54

（三）推动品牌连锁便利店发展 54

（四）建设改造高品位商业街 55

（五）打造国际时尚消费地标 55

（六）加快建设城市消费集聚区 55

（七）推动农村商业网点建设 56

九、营造良好消费环境 57

（一）持续提升居民消费能力 57

（二）优化消费环境 58

（三）加快品牌标准和基础设施建设 63

（四）优化消费领域金融产品和服务 65

（五）制定并实施鼓励消费的相关政策 66

十、保障措施 67

（一）坚持党的领导 67

（二）完善资金保障 67

（三）优化营商环境 67

（四）加强规划引领 68

# 前言

“十四五”时期，是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期，是我国由全面建成小康社会向基本实现社会主义现代化迈进的关键时期，也是海南省建设自由贸易港的重要时期。充分发挥海口市省会城市核心竞争力，加快促进消费回补和潜力释放，更好发挥消费对经济增长的基础性作用，对自由贸易港建设全局具有重大作用。

“十四五”期间，海口市将围绕自由贸易港建设、国际旅游消费中心的重点任务，抢抓新一轮技术革命、全球产业变革和促进形成强大国内市场的先机，积极参与特色自由贸易港建设，持续扩大内需，促进消费潜力释放、消费转型升级，增强消费对经济增长的基础性作用，推动形成强大的海口消费市场，助力海南国际旅游消费中心建设。

本规划依据《中共中央国务院关于支持海南全面改革开放的指导意见》（中发〔2018〕12号）《中共中央国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见（中发〔2018〕32号）》《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》《海南自由贸易港建设总体方案》《海南省建设国际旅游消费中心的实施方案》《中共海南省委关于制定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的建议》《海南省商务发展“十四五”规划（征求意见稿）》《海南省“十四五”建设国际旅游消费中心规划（征求意见稿）》等文件精神编制，主要阐明海口市未来五年扩大消费工作的指导思想和基本原则，明确发展目标和重点任务。

# 一、发展现状

## （一）发展基础

“十三五”期间，随着海口市宏观经济基础的夯实，海口市社会消费品零售总额实现稳定增长，免税购物成为消费增长的重要拉动力，旅游消费空间不断拓展，会展业规模有所扩大，为“十四五”时期进一步推进扩大消费奠定了良好基础。

1.**社会消费品零售总额实现稳定增长**

“十三五”期间，社会消费品零售总额共计3863.1亿元，年均增长率为5.6%。

**表1：“十三五”期间海口市社会消费品零售额主要指标**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指 标** | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** | **2020年** |
| **社会消费品零售总额（亿元）** | 673.3  | 742.7  | 787.3  | 823.9  | 835.9 |
| **社零增速** | 9.7% | 10.3% | 6.0% | 4.7% | 1.5% |
| **限额以上批零业商品销售总额（亿元）** | 1416.6 | 1323.4 | 983.2 | 2083.9 | 2979.1 |
| **限额以上批零业商品零售额（亿元）** | 330.8  | 368.1 | 328.5 | 344.7 | 452.6 |
| **限额以上批零业公共网络****商品零售额（万元）** | 27067 | 50898  | 57734 | 98972 | 448112 |
| **限额以上批零业公共网络****商品零售额社零占比** | 0.4% | 0.7% | 0.7% | 1.2% | 5.4% |

数据来源：2016-2019年数据来源于2017-2020年《海口市统计年鉴》，2020年数据来源于2020年海口市统计公报以及市统计局。

**2.旅游消费空间不断拓展**

“十三五”期间，海口市累计接待国内外游客11724.3万人次，实现旅游总收入1277.9亿元，游客人均消费1090元。

**表2：“十三五”期间海口市旅游业主要指标**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** | **2020年** | **“十三五”累计** |
| **接待国内外游客（万人次）** | 2185.1 | 2427.7 | 2670.9 | 2820.4 | 1620.3 | 11724.3 |
| **其中：入境过夜游客（万人次）** | 13.7 | 18.2 | 26.1 | 29.1 | 3.8 | 90.9 |
| **旅游总收入（亿元）** | 191.84 | 265.99 | 298.11 | 320.6 | 201.4 | 1277.9 |
| **其中：入境旅游收入（万美元）** | 4503.6 | 5938.3 | 8193.4 | 10002.3 | 1238.0 | 29875.6 |
| **游客人均消费（元）** | 877.9 | 1095.7 | 1116.2 | 1136.8 | 1242.9 | 1090.0 |

数据来源：2016—2020年海口市统计公报，其中2016年“接待国内外游客”数据根据2017年公报数据的增长率推算得出。

**3.免税购物成为消费增长的重要拉动力**

2020年，海口市免税品实现零售额90.72亿元，比上年增长189.2%，占社会消费品零售总额的10.9%，成为海口市消费增长的重要拉动力。

**表3：“十三五”期间海口市免税购物主要指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指 标** | **2018年** | **2019年** | **2020年** |
| **免税品零售额（亿元）** | 21.18 | 31.37 | 90.72 |
| **免税品零售额增速** | - | 48.1% | 189.2% |
| **社零总额（亿元）** | 787.3  | 823.9  | 835.9  |
| **社零总额增速** | 6.0% | 4.7% | 1.5% |
| **扣除免税零售后社零增速** | - | 3.5% | -6.0% |
| **免税零售额社零占比** | 2.7% | 3.8% | 10.9% |

数据来源：2018—2020年海口市统计公报，其中2018年免税零售额数据按照2019年统计公报公布的增长率推算得出。其中，2016、2017年数据未公开发布。

**4.会展业规模有所扩大**

2019年海口市会展业综合服务收入达125亿元（2020年数据未公开发布），会展收入持续增长，2016-2019年期间平均增长率达16.0%。受新冠肺炎疫情影响，2020年2-3月，海口延期或取消的会展项目达119个。第三、四季度疫情稳定后，会展强劲恢复，大型会议完成全年任务的80%。展览业保持稳定发展态势，海口市会展品牌效应初显，为带动消费流量创造良好基础。

**表4：“十三五”期间海口市会展产业主要指标**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指 标** | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** | **2020年** |
| **规模以上会展活动场数** | 238 | 270 | 315 | 324 | 274 |
| **1万平方米以上展览场数** |  23 | 28 | 34 | 15 | 14 |
| **上千人会议数** | 26 | 46 | 48 | 50 | 33 |
| **展览面积（万平方米）** | 67.8 | 80.4 | 81.2 | 81.0 | 60.0 |
| **会展业收入（亿元）** | 80  | 103 | 122 | 125 | - |

数据来源：海口市会展业中期发展规划（2020-2025），2016-2020年海口市统计公报。

## （二）存在问题

**1.可支配收入不足，恩格尔系数高于全国平均水平**

从需求侧来看，海口市居民可支配收入增长缓慢，且恩格尔系数高于全国平均水平。

2016-2020年，海口市居民可支配收入增长缓慢，2020年受疫情影响，增速由2019年的8.4%下降至3.6%，平均增速为7.3%。可支配收入不足是抑制消费需求的根本原因。

**图1：2016-2020年海口城乡居民可支配收入与增速**

数据来源：2016—2020年海口市统计公报

2016-2020年，海口市全体居民恩格尔系数由35.3%上升至38.1%，上升了2.8%。同时，海口市全体居民恩格尔系数在2016-2020年期间均高于全国的恩格尔系数水平，且差距逐年增长，由2016年的5.2%增加为2020年的7.9%。

恩格尔系数反映的是居民消费支出中食物支出占比，能侧面反映居民消费能力的强弱，食品消费支出是必选消费，其占比越大，对其他消费的挤压作用越强，居民扩大消费的能力和意愿越弱。较高的食品消费水平会增加居民对于未来的不确定性，使他们倾向于理性消费，抑制消费能力和需求。较高的食物消费支出占比反映了海口市居民消费支出结构有待优化，消费层次仍需提高。

**图2：2016-2020年海口市全体居民恩格尔系数与全国水平对比**

数据来源：全国恩格尔系数来自中华人民共和国2016-2020年国民经济和社会发展统计公报，海口市2016-2018年恩格尔系数来自2020年《海口市统计年鉴》，海口市2019-2020年恩格尔系数由国家统计局海口调查队所提供数据计算得出。

**2.人均住房支出持续增长，挤压消费空间**

海口市城镇居民与农村居民的住房支出均逐年增加，2016-2020年期间年均增长率分别为6.4%和13.6%。一方面，居民住房支出增加会降低居民选择其他消费的能力，意味着居民倾向将更多收入用于住房而不是其他消费，即对其他消费形成挤出作用。另一方面也使居民可用于储蓄的收入减少，增加了居民对于未来的不确定性，居民生活安全感减少，更倾向减少不必要开支消费，进一步抑制了居民的消费需求。

**图3：2016-2020年海口市城镇居民与农村居民的住房支出**

数据来源：2016年-2018年住房支出来源于2017-2019年《海口市统计年鉴》，海口市2019-2020年住房支出数据由国家统计局海口调查队提供。

**3.社零增长乏力，扣除免税业基本为负增长**

总体来看，海口市社会消费品零售额增长乏力，具体体现在：一是实现增长主要靠免税零售，2019年与2020年扣除免税零售额的社零增长率分别为3.5%（原为4.7%）、 -6.0%（原为1.5%）；二是汽车类、石油及制品类走弱，影响社零增速；三是必选品类和可选品类增速放缓。

2016年至2019年间（2020年数据未公开发布）海口市限额以上批发零售贸易业商品零售销售额中，可选消费社零占比由6.5%增加到11.3%，得益于离岛免税政策效应的逐步释放，可选消费比重的增加主要来源于化妆品消费比重的增加（由2016年2.9%增加至2019年7.3%），而其余品类比重基本维持稳定，表明其余的可选消费品在2016至2019年期间发展不足，海口市的消费结构有待升级。

**表5：海口市限额以上批发零售贸易业商品零售额各类别占比**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** |
| **汽车相关** | **石油及制品类** | 68.2% | 30.6% | 68.4% | 30.5% | 65.0% | 34.3% | 63.3% | 32.0% |
| **汽车类** | 37.7% | 37.9% | 30.7% | 31.2% |
| **必选品类** | **食品粮油、饮料烟酒** | 18.4% | 7.0% | 18.4% | 6.8% | 21.3% | 8.8% | 20.9% | 9.2% |
| **服装、鞋帽、针纺织品类** | 6.1% | 5.8% | 6.5% | 5.9% |
| **日用品类** | 3.8% | 4.2% | 4.3% | 4.0% |
| **中西药品类** | 1.5% | 1.6% | 1.7% | 1.8% |
| **可选品类** | **化妆品类** | 6.5% | 2.9% | 7.1% | 3.8% | 8.5% | 4.7% | 11.3% | 7.3% |
| **金银珠宝类** | 1.4% | 1.4% | 1.7% | 1.6% |
| **体育、娱乐用品类** | 0.5% | 0.4% | 0.4% | 0.4% |
| **书报杂志类** | 0.3% | 0.3% | 0.3% | 0.3% |
| **电子出版物及音像制品类** | 0.1% | 0.03% | 0.02% | 0.01% |
| **文化办公用品类** | 0.8% | 0.6% | 0.7% | 1.1% |
| **通讯器材类** | 0.6% | 0.6% | 0.6% | 0.5% |
| **地产后周期类** | **家具类** | 5.2% | 0.2% | 5.2% | 0.1% | 4.1% | 0.2% | 3.8% | 0.1% |
| **建筑及装潢材料类** | 0.1% | 0.02% | 0.0% | 0.1% |
| **家用电器和音像器材类** | 5.0% | 5.0% | 4.0% | 3.5% |
| **其他类** | **五金、电料类** | 1.7% | 0.01% | 0.9% | 0.01% | 1.0% | 0.01% | 0.9% | 0.01% |
| **机电产品及设备类** | 0.1% | 0.4% | 0.7% | 0.1% |
| **其他类** | 1.5% | 0.5% | 0.4% | 0.8% |

数据来源：2017-2020年《海口市统计年鉴》。

**4.人口总量小，居民消费人口规模有限**

第七次人口普查结果显示，2020年海口市常住人口为287.3万人，常住人口总量在全国31个省会城市与直辖市（不含港澳台）中排名第28。海口市常住人口相比2010年的204.6万人[[1]](#footnote-0)，增加了82.7万人，年均增长率为3.5%（同期全国人口平均增长率0.5%）。

常住人口的增长意味着居民消费人口规模的扩大，一定程度上会拉动居民消费增长。但海口市人口总量较小，居民消费人口规模有限，影响了相关产业的发展空间。

# 二、发展趋势

## （一）发展机遇

**1.自由贸易港建设战略机遇**

建设海南自由贸易港是我国推进高水平开放的重大战略举措，“十四五”时期是海南自由贸易港建设的关键时期。2020年6月1日中共中央、国务院印发的《海南自由贸易港建设总体方案》提出自由贸易港建设整体发展目标：“**到2025年,初步建立以贸易自由便利和投资自由便利为重点的自由贸易港政策制度。到2035年,实现贸易自由便利、投资自由便利、跨境资金流动自由便利、人员进出自由便利、运输来往自由便利和数据安全有序流动。到21世纪中叶,全面建成具有较强国际影响力的高水平自由贸易港。**”海南省当前正在逐步探索、稳步推进中国特色自由贸易港建设，分步骤、分阶段建立起自由贸易港政策和制度体系。海南自由贸易港建设的一系列创新政策和先行示范红利将持续释放，为海口市带来前所未有的发展机遇。

依托海南省自由贸易港建设与国际旅游消费中心建设的政策优势，海口市作为海南省省会城市，需要紧抓历史机遇，充分利用区位优势、制度优势，增强省会城市的核心引擎功能，充分发挥消费对经济增长的基础性作用，加快促进消费回补和潜力释放，拓展消费发展空间，在更高起点、更高层次、更高目标上促进消费发展，助力自由贸易港与国际旅游消费中心建设。

**2.国内国际双循环格局带来的战略机遇**

**（1）构建双循环格局下消费回流带来的战略机遇。**依托打造国际旅游消费中心的政策优势，加快提升海口市旅游国际化水平，有效引导出境旅游消费的回流；依托离岛免税政策，有效引导海外购物消费的回流；依托日用消费品免税政策，有效吸引居民进口日用消费品消费的回流。

**（2）构建双循环格局下扩大内需战略带来的重要机遇。**面对严峻复杂的国际疫情和世界经济形势，海口市要紧抓双循环格局下国家大力实施扩大内需战略的重要机遇。扩大内需是国内国际双循环格局的关键环节，而扩大内需需要充分发挥消费的基础性作用。加快构建海口市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，需要重视消费的基础性作用，积极释放消费需求，持续升级消费结构，不断扩大消费规模。

**3.新一轮科技变革战略机遇**

在以信息化、数字化、智能化为特点的新一轮科技革命的推动下，消费空间进一步拓展，传统消费模式面临转型和变革机遇。随着跨境电商等互联网平台的兴起，数字旅游、数字教育、数字医疗、数字金融等新型消费快速发展，新型消费理念和行为特征将成为影响消费潮流的主力因素。海南自由贸易港建设政策优势和科技革命带来的技术进步，将进一步推动海口市基础配套设施的优化与完善，助力海口市消费结构升级。

## （二）发展挑战

**1.宏观经济不确定性因素**

受保护主义上升、世界经济低迷等影响，宏观环境不确定不稳定性增加，全球各经济区域表现呈分化特征；虽然我国疫情防控局势平稳，经济运行基本恢复，但经济形势依然严峻，扩大消费的外部环境并不宽松。

**2.消费升级需求旺盛**

从需求角度，居民消费习惯发生变化，消费升级类商品需求旺盛，居民消费潜力有待进一步激发。我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，人民对美好生活的要求不断提高，消费品质化、个性化、精细化、绿色化特征越来越明显，如何满足人民日益增长的消费升级需求，成为国内消费市场面临的重要问题。

**3.供给侧发展新要求**

从供给侧来看，顺应消费结构升级趋势，传统消费领域将面临模式转型和变革。数字消费、文化、生态、体验等个性化、智能化消费形式加速发展，新业态、新模式不断涌现，为供给侧转型发展带来新考验。亟需提高消费供给体系质量和水平，推动消费模式和业态创新，更好地适应消费者需求变化。

# 三、总体要求

## （一）指导原则

**1.坚持党的领导**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持“创新、开放、协调、绿色、共享”的发展理念，按照习近平总书记赋予海南省“中国特色自由贸易港”的新使命，以全面深化改革、创新驱动为动力，以提高消费质量和效益为中心，立足国际国内两个市场，以提升全球高端要素资源配置能力为主线，以完善消费生态系统为引领，在促进消费高质量发展上先行示范，构建经济发展新优势，实现海口市经济新一轮跨越发展，更好融入和服务新发展格局。

**2.坚持以人为本**

始终坚持以人民为中心的发展理念，真正做到把扩大消费的出发点和落脚点体现在惠民、利民、便民上来，切实增进民生福祉，围绕居民衣食住行和消费升级方向，构建更加成熟的消费细分市场，增强消费对经济增长的基础性作用。

**3.坚持区域特色发展**

科学谋划、精准定位各区域的发展特色。充分利用海口市文化资源、生态资源、免税政策等基础优势，筛选各区域的标志性资源，聚焦关键性项目，发展以体验式消费为特色的商业街区，塑造品牌优势，为各区域特色消费项目的搭建与发展提供支撑。推进会商文旅体融合发展，放大综合效应，提升各区域吸引力和整体城市魅力。在各功能区内嵌入综合性商业体，配合开放空间，发挥商业设施对提升城市品质和特色的作用，形成各具特色的商业功能板块。

**4.坚持融合发展**

强化消费领域各行业之间跨界融合，应用互联网、大数据、人工智能等最新科技成果，以商品服务相融合、线上线下相融合、商旅文体相融合为重点，如将商业和旅游相互结合、相互渗透、相互交叉，使游客和顾客相互转换。拓展发展平台、增强服务功能，在中高端消费、生活服务等领域培育新增长点、形成新动能，形成消费领域深度融合的新局面。

## （二）发展目标

到2025年，海口市消费空间提质扩容，消费环境显著改善，居民消费能力和消费意愿持续增强，消费主体个性化需求不断满足，消费在稳增长、促改革、调结构、惠民生中的积极作用显著增强。

**——消费型经济迈上新台阶**。社会消费品零售总额年均增长10.5%，到2025年规模达1377.1亿元。免税购物、国际医疗、国际教育三大品牌建设加快推进，免税零售额力争年均增长27%，到2025年免税零售额力争300亿元以上，同时吸引国际教育消费75亿元、回流1.25万人以上。会展业营业收入年均增长15%，到2025年规模达到251.4亿元。

**——旅游消费业态更加完善**。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基本形成，旅游消费业态更加完善，旅游消费潜力进一步释放，高端旅游消费初具规模，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。

**——消费供给侧结构性改革成效显著**。优化消费环境，形成放心消费制度闭环和消费生态体系，消费产品和服务质量不断提升，消费者维权机制不断健全，消费者满意度显著提高。完善消费基础设施，实现更高水平的供需平衡，居民消费结构持续优化升级，服务消费占比稳步提高，全市居民恩格尔系数稳步下降。

**表6：海口市扩大消费“十四五”规划目标[[2]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指 标** | **单位** | **“十三五”目标** | **“十三五”完成情况** | **“十四五”规划目标** |
| **2020年****规划值** | **年均****增长率** | **2020 年****统计值** | **年均****增长率** | **2025年****规划值** | **年均****增长率** |
| **社会消费品零售总额** | **亿元** | 874 | 8% | 835.9 | 5.6% | 1377.1 | 10.5% |
| **免税零售额** | **亿元** | - | - | 90.7 | 107.0% | 299.7 | 27.0% |
| **会展业收入** | **亿元** | - | - | 125 | 11.8% | 251.4 | 15.0% |
| **吸引国际教育消费** | **亿元** | - | - | - | - | 75.0 | - |
| **吸引国际教育消费回流** | **万人** | - | - | - | - | 1.25 | - |

# 四、积极承接海外消费回流

## （一）免税购物

**1.丰富免税业供给**

**（1）深化离岛免税产业供给侧改革**

**完善海口市免税店布局。**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，深免海口观澜湖免税购物城二期改扩建。加快完善海口市离岛免税店布局，优化免税商业设施环境，提升海口市离岛免税竞争优势。通过逐步完善免税布局，提高供应链议价能力，同时吸引更多国际中、高端品牌入驻，进一步发挥海口市免税业规模效应。支持企业建设进出口产品“海外仓”，提高免税商品供给效率。

**加快实现免税品的品种、品牌、价格与国际“三同步”。**鼓励和引导免税品经营企业在现有品种类别下增加品牌数量，加强供应链建设，充分发挥免税品价格优势。聚焦新特优消费品，汇聚国际国内优质资源，不断提升免税购物体验，实现免税品品牌、品种、价格与国际“三同步”。在免税店设立一定面积的国产商品销售区，引导企业开发专供免税渠道的优质特色国产商品，将免税店打造成为扶持国货精品、展示自主品牌、传播民族传统文化的重要平台。发展非遗免税购物，打造非遗免税购物体系，将热带农产品、本土文创产品、名土特产等产品纳入出入境免税范围。

**扩大免税商品网络销售规模。**规范免税线上购物流程，重点完善免税商品网上销售售前、售后服务，提高离岛免税“邮寄送达”效率，优化免税商品网络购物体验。积极探索免税购物新模式，加强线上线下渠道联动，争取实现离岛免税商品网上“回头购”。

**促进离岛免税良性竞争。**针对商品、服务与客户定位同质化问题，鼓励并推动各免税店通过品类调整、个性服务等方式实现差异化发展，避免陷入长期“价格战”的恶性竞争，促进海口市免税业形成适度竞争、错位竞争、良性竞争的有序发展局面。

**（2）加快发展岛内居民免税市场**

**推动岛内居民免税政策落地实施。**推动岛内居民消费的“零关税”进境商品政策在2021年出台落地实施，放大自贸港免税政策效应。加大岛内居民免税经营主体的招商引资力度，包括国内外跨境电商领军企业、品牌连锁便利店以及国际知名零售企业。

**合理规划布局岛内居民免税商业网点。**根据各区域人口规模合理布局进境日用消费品免税商业网点，出台岛内居民消费的“零关税”进境商品管理办法。大力发展岛内居民免税品展销业，促进海口市进口商品批发零售业发展。

**2.提高免税业运营管理能力**

**提高离岛免税购物服务水平。**优化服务流程，开展服务精细化运营，打造良好购物体验，塑造并维护免税购物高品质形象。通过定期开展“神秘顾客”服务监测、“服务满意度调查”等方式，推动免税企业提升免税购物服务质量，促进海口市免税购物服务水平的整体提高。

**提高岛内居民免税购物便利水平。**日用消费品与居民日常消费息息相关，积极打造“岛内居民免税购物生活圈”，探索岛内居民免税购物线上线下融合模式，提高岛内居民免税购物便利水平。

**3.加强免税业营销推广**

**塑造海口市免税购物旅游形象。**依托离岛免税政策，充分利用免税品的品牌优势及价格优势进行营销推广，通过互联网、电视广告、主流媒体、新媒体等模式进行营销设计，打造免税购物消费场景，将免税业作为海口市核心旅游吸引物进行推介，塑造海口市免税购物消费的旅游目的地形象。

**联合各行业整合营销。**鼓励免税经营主体主动融合酒店、景区等旅游资源，打造“旅游+免税”新型消费链条。持续加强免税行业与旅游业、餐饮酒店业等行业的合作力度，联合海口市各五星级酒店、各口岸（机场、港口等），整合各行业资源进行联合营销，力争免税产品宣传覆盖100%的五星级酒店及口岸。加大海口市免税购物宣传推广力度，在推动免税业自身发展的同时，充分发挥免税业对其他行业的带动效应，促进整体经济增长。

## （二）国际医疗

**加强国际医疗供给能力建设。**推进特色康养服务和医药研发制造发展，壮大海口药谷、美安新药谷产业集群，加快医药制造业发展。加强医疗健康服务国际交流合作，推进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。

**推动健康旅游国际化发展。**打造具有国际竞争力和影响力的健康旅游知名品牌，面向“一带一路”沿线国家地区，东亚、东南亚、澳洲、东欧等区域国家，联合国内健康产业发展优势省市，建设国际、国内健康旅游线路联合推荐平台和健康旅游、健康生活体验等精品拳头产品，开辟国际健康旅游线路。支持医疗机构取得国际医疗质量管理认证，与国际健康保险机构建立合作关系。

## （三）国际教育

**助力高标准建设国际教育创新岛。**加大优质教育资源引进力度，优化海口市教育资源布局，加快建设海口江东国际教育新区。支持海南大学创建世界一流学科，扩大高等教育办学自主权。引进国内高水平院校在海口市设立分支机构，引进境外高水平国际学校独立办学。支持海口市对接粤港澳大湾区、长三角、京津冀等区域优质教育资源，加强开展多层次、宽领域的教育交流合作。

**做强海口市教育服务业。**助力创建“留学海南”品牌，引进建设5所及以上国际知名学校。鼓励开展中外合作办学，提高学历留学生比例，引导全球各地学生来琼留学。到2025年，力争国际教育消费回流1.25万人以上。

**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，推进建设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口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。

## （四）丰富中高端消费品供给

以高质量发展促进消费结构转型升级，满足人民日益增长的中高端消费和个性化消费等消费需求。引进国际高端品牌落地，持续扩大优质消费品、中高端产品供给和教育、医疗、养老等服务供给，提升产品服务质量和客户满意度。推出一批科技含量高、附加值高、设计精美、制作精细、性能优越的精品，发展中高端服装鞋帽、手表、家纺、化妆品、箱包、珠宝、丝绸、旅游装备和纪念品等消费品，进一步提升婴幼儿配方乳粉、厨卫用品等生活用品的有效供给能力和水平。适当降低低端消费品比重，促进产品向高性价比优势转变。对清单内高端消费品出入境实行诚信申报制，对于申报无异的出入境消费品给予放行便利，打造高度便利自由、辐射全国的国际高端消费品保税集货中心。

# 五、推动实物消费提档升级

## （一）汽车消费

**1.推动汽车消费转型升级**

创新汽车促消费措施，实行更加灵活的燃油车销售政策。抓紧落实减征二手车销售增值税、支持老旧柴油货车淘汰等新政策。鼓励汽车经销企业开设“夜市”，举办展销会，积极让利开展打折促销活动。依托汽车整车平行进口口岸，提升平行进口汽车贸易量、进口货值，推进进口汽车品牌多元化，支持企业建设“汽车保税城”，为进口汽车提供保税仓储、展示及交易平台。

**2.推进汽车消费品由购买管理向使用管理转变**

优化机动车安全技术检验机构资质认定条件，试点推行一类、二类汽车维修企业等具备条件的机构通过计量认证后依法开展非营运小微型载客汽车检验。鼓励具备条件的加油站发展非油品业务，提供汽车维修保养、清洗美容及简餐、应急药箱、手机充电、免费开水等便民服务，加快向综合服务站转型。

**3.鼓励新能源汽车消费**

加快发展海南新能源汽车产业项目，加强研发、设计、生产和销售等方面探索。助力打造海南新能源汽车全域推广示范区、全球新能源汽车高端会议平台、完全开放的智能网联测试体验旅游公路、智能网联汽车国家级检测中心、集展销游等功能于一体的新能源汽车体验中心、新能源汽车先进制造集群、绿色便捷的新能源出行体系等重点新能源汽车项目。鼓励引导推广应用新能源汽车，抓紧落实国家延长新能源车购置补贴和税收优惠，对购买新能源汽车给予财政资金综合奖励，实施清洁能源汽车推广行动计划。积极承办新能源汽车展览会，推动海口市清洁汽车全域推广应用及相关产业发展。助力推进“绿色智慧出行新海南”行动，提高公共领域车辆电动化比例，除特殊用途车辆外，新增和更换的公务车、公交车、巡游出租车、分时租赁汽车、网约车、城市环卫车辆等全面实现清洁能源化。提高公共交通机动化出行分担率，促进小微型客车租赁和电动自行车互联网租赁规范健康发展。

**4.加强汽车消费基础设施建设**

全力推进新能源汽车相关配套建设，加大充电基础设施建设力度，推进居民住宅小区充电基础设施建设，构建市级新能源汽车公共充电信息平台。深入挖掘、统筹利用既有资源空间，全面建设城乡公共充电网络、居民区充电服务设施。选择符合条件的加油站开展油/氢综合站建设试点，将独立占地的集中式充/换电站、加氢站网点纳入国土空间规划，合理安排土地供应。加快推进车联网（智能网联汽车）基础设施建设和改造升级，开展自动驾驶通勤出行、智能物流配送等场景示范应用。

**5.开展“汽车下乡”活动**

加大农村居民购买特定车型的补贴优惠力度，开展新一轮汽车下乡和以旧换新，促进农村汽车更新换代，进一步活跃二手车市场。支持“新能源汽车下乡”活动，促进新能源汽车在农村地区的推广应用。

## （二）家装家电消费

**1.促进家装消费升级**

引导家装企业加快线上线下融合，利用网络技术开展云设计、云展示、云体验、云推广，促进家装产品供给升级。鼓励家装企业开展促销活动，释放家装消费潜力。

**2.组织开展家电以旧换新活动**

加强消费者《家用电器安全使用年限》科普，引导消费者按照安全年限使用和更新家电，及时淘汰能耗高、安全性差的家电产品。实施奖励与强制相结合的消费更新换代政策，鼓励企业开展家电以旧换新，合理引导消费预期。提高家电供给水平，鼓励家电生产、销售企业及电商平台等，通过举办“周年庆”“购物节”等活动以及家电更新优惠等方式，推广使用网络化、智能化、绿色化产品，对消费者购置节能型家电产品给予适当补贴。支持家电经营企业“以旧换新”和“家电下乡”，积极促进绿色节能家电、家具消费。支持行业协会积极发挥组织作用，政府提供必要的对接服务平台。

**3.发展二手家电交易**

依托废旧大宗商品回收处理中心、回收运输中转站，完善城市、街道、社区、家庭相贯通的废旧家电、消费电子产品等回收网络。鼓励具备条件的流通企业回收消费者淘汰的废旧电子电器产品，折价置换超高清电视、节能冰箱、洗衣机、空调、智能手机、热水器等绿色、节能、智能电子电器产品。鼓励发展“互联网+旧货”“互联网+资源循环”，推动纳入“智慧城市”服务体系。鼓励平台企业通过“互联网+回收+创业单元”等模式，拓宽家电回收领域创业带动就业渠道。

**4.探索家电新型消费模式**

鼓励家电生产企业与电商平台、房地产中介、房屋租赁等企业加强合作，面向新毕业大学生、务工人员等消费群体以及员工临时住房需求大的企业，开展符合其消费特点和消费能力的家电租赁业务，营造家电租赁新兴业态发展良好环境，更好满足房屋租住人员消费升级需求。

## （三）住房消费

**1.加快房地产业转型发展**

坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，健全多层次住房保障和供应体系，坚持以政府为主提供基本保障，建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的新型住房制度。鼓励发展商务地产、旅游地产、商业地产、工业地产、安居型商品住房、公共租赁住房、市场化租赁住房、人才住房、棚户区改造、老旧小区改造等房地产。将集体土地建设租赁住房作为重点支持内容，加强房地产市场调控，防止房价大起大落，防范化解房地产风险，规范房地产市场秩序。

**2.有效增加保障性住房供给**

支持居民购买自住性住房。加快建设安居型商品住房，满足本市居民家庭、引进人才、基层教师和医务人员基本住房需求。探索发展共有产权住房。建立健全住宅用地退出机制，完善土地出让收入分配机制。开展利用集体建设用地按照规划建设租赁住房试点，完善长租房政策，扩大保障性租赁住房供给，满足困难群众的基本住房需要，完善“租售同权”“以租代售”等制度体系，满足区内居民多层次居住需求和游客租赁住房需求。加快培育住房租赁市场，实施基层教育卫生人员住房保障专项计划。

# 六、促进服务消费提质扩容

## （一）旅游消费

**1.丰富旅游消费业态**

聚焦消费新热点、新趋势，布局、拓展旅游新业态，开发文化体验旅游、休闲度假旅游、研学旅游、自驾车旅居车旅游、商务会展旅游、体育旅游、工业旅游、生态旅游、康养旅游、邮轮游艇旅游、帆船帆板旅游等业态产品，全面提升旅游消费供给质量。重视本地居民一日游市场，开发优质产品与线路，激发本地居民消费需求，扩大居民旅游消费。加强全市旅游厕所建设和管理，实现全市A级景区旅游厕所基础数据摸底及电子地图上线。允许在重点旅游区内设置通宵营业酒吧和娱乐演艺场所。

**2.优化旅游消费环境**

推动海口市旅游景区提质扩容，打造一批旅游精品景区。深入挖掘旅游资源，增加优质产品的有效供给，提升海口市旅游国际化水平，打造海口市旅游品牌。支持旅行社、景区、酒店、影院等提质升级。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。增设外币与人民币结售兑换服务点。建立健全旅游业高质量发展指标体系，创建和完善制度环境。

**3.扩大节假日消费**

落实带薪休假制度，在稳定全国统一的既有节假日前提下，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。增强节日消费的便利程度，延长博物馆、图书馆、音乐厅等公共设施节假日开放时间，丰富节日消费市场的商品和服务供给。

**4.推进旅游标准化建设**

**拓展旅游消费标准覆盖范围**。构建旅游消费新业态标准体系，创建旅游标准化创新服务平台。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，以标准体系促进质量提升。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，为旅游消费新业态和旅游消费环境提供保障。

**建立旅游标准化推广机制**。整合社会资源和全行业力量，加大宣传力度，建设一批旅游消费服务标准化示范试点。落实企业的主体责任，健全旅游消费标准化监管机制和实施效果评价机制。推动示范试点制定与实施各级标准，积极探索旅游消费中“标准化+”的发展模式，分享典型案例，以点带面优化旅游消费环境。

## （二）文化娱乐消费

**1.增加文化产品供给**

推动重点城市加快文化休闲街区、艺术街区、特色书店、文化娱乐场所群等建设，打造集合多种业态的文化消费集聚区。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。推动内容产业健康繁荣，继续实施新时代精品工程，引导推动电视剧、动画片、纪录片、综艺节目、广播电视节目和网络视听作品精品创作。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，推动按需出版印刷和个性化包装印刷加快发展。完善游戏游艺设备分类，严格设备类型与内容准入。大力发展网络文化、数字艺术、数字阅读、知识产权交易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，推动桌游产业健康发展。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。

**2.丰富文化演出活动内容**

举办国际电影节、国际时装周、国际音乐节等，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、跨年晚会等演出活动。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。制定实施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。

**3.完善文化消费配套设施**

鼓励把文化消费嵌入各类消费场所，依托社区生活综合服务中心、城乡便民消费服务中心等打造群众身边的文化消费网点。鼓励依法依规对传统演出场所和博物馆进行设施改造提升，合理配套餐饮区、观众休息区、文创产品展示售卖区、书店等，营造更优质的消费环境。

**4.建设时尚高端消费品设计展示交易中心**

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。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，满足高端个性化消费需求。推动设立国际文化艺术品交易场所。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，引导免税店向贵价珠宝、婚纱、礼服等高端商品延展。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，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。支持海口综合保税区建设珠宝玉石质量检测检验机构。

## （三）会展消费

**1.提升海口市会展品牌特色化国际化水平**

**（1）重点打造“中国国际消费品博览会”会展品牌。**落实展期进口展品享受免征进口关税、进口环节增值税、消费税的“零关税”优惠政策。巩固拓展举办中国国际消费品博览会的相关成果，集聚全球消费领域资源，打造国内外消费精品常年展示交易平台，为全球消费增长提供新动力，加快海口市会展业国际化、品牌化进程。充分利用中国国际消费品博览会这一国家级展会带来的放大效应，继续培育和引进内容国际化、规模大型化、品牌高端化的会展活动。

**（2）培育发展具有国际影响力和竞争力的会展品牌。**继续扶持中国（海南）国际热带冬季农产品交易会、海南国际咖啡大会暨咖啡及饮品展览会、海南国际房车（汽车）露营休闲旅游博览会、中国（海口）电动车及新能源汽车展览会、海南高招会暨海南教育产业博览会等重点会展项目，提升品牌会展的国际化程度，打造龙头会展品牌。利用生态环境、海洋渔业、民族文化等特色资源优势，在会展产品主题设计和内容的选取上突出识别度，展示海口市会展品牌形象。充分发挥会展平台带动作用，加强会展品牌的投资、贸易促进等功能。发挥消博会等高端消费品会展的溢出效应，培育国际产品和服务消费新平台。吸引国内外知名品牌、高级定制品牌等举办首秀、首发活动。

**（3）发展具有区域和地方特色的会展品牌。展览方面，**积极扶持专业化展会，鼓励各优势产业内企业举办大型专业展会，并对相关举办机构给予政策扶持和政策优惠。依托优势产业和本土特色文化，结合海南自由贸易港建设、热带海洋和健康医疗等产业优势，做精专业展会。结合海口市优良的地理位置，借鉴中国汽车及船舶用品（澳门）展，培育船舶用品、海钓用品以及热带观赏鱼等专业展会，充分利用自身优势，将此类专业展会打造成知名会展活动。**节庆方面，**开展“二月二龙抬头海洋民俗文化旅游节”、“海口冼夫人文化节”、“海口妈祖文化旅游节”等原有文化节庆活动为契机，进一步挖掘海口城市文化，打造传统与现代结合的民俗节庆文化，举办文化内涵丰富、类型多样的节事节庆、博览会等会展活动。利用海口四处“国保”（邱浚故居及墓、海瑞墓、五公祠、中共琼崖“一大”旧址），发展名人文化活动，在做好节庆活动的同时，引领海口市良好的精神风气。**会议方面，**海口应以国际性会议、定期论坛、高端研讨会为主要方向，在旅游购物、海洋、健康医疗、热带特色农业等方面培育国际化、专业化的定期会议，邀请相关行业专家到海口进行论坛研讨活动，努力将海口市打造成国际知名会议目的地。

**2.优化会展业布局，提升会展产业化水平**

对标美国奥兰多市等地，以全省旅游资源为驱动，**以展为主、以展带会**，将海口市建设为泛南海地区重要的会展中心城市。其中，展览以热带特色高效农业、医药产业、航天科技、教育文化体育等产业为特色。加快推进海口江东新区全球消费精品展示中心建设，逐步形成会展商务集聚区。

**（1）两大会展核心区域。**基于功能导向，依托海南国际会展中心和观澜湖旅游度假区两大会展场馆设施，打造以大型经贸展览和国际性会议为主的会展核心区域，充分发挥其在自贸港会展业中的引领和辐射作用。

**（2）四大会展功能中心。**基于需求导向，针对市场对不同会展业态的现实需求，依托海口湾演艺中心、海口市民游客中心、五源河文化体育中心和在建的海口国际免税城，形成以演艺演出、艺术博览、文化体育、展品展示为主的四大会展功能中心。

**（3）四大会展活动板块。**基于资源导向，依托秀英区、龙华区、琼山区、美兰区的优势资源，开展国际性专业贸易展览、文化惠民展示、节事节庆展演和学术会议活动，形成多重会展业态组团发展的会展板块布局。

**3.扩大会展业国内外合作交流**

**（1）大力拓展国内外合作渠道。**与国际友好城市加强会展旅游合作与交流，建设城市间会展旅游联盟。鼓励企业积极与国内外知名会展机构开展交流与合作，鼓励会展项目获取国际认证。

**（2）提升会展举办便利性。**吸引国外会展主体来海口市办会办展，积极利用外资以吸引国内外品牌会展项目落地。强化知识产权保护，鼓励会展企业进行专利申请、版权登记，完善现场解决纠纷机制，提升举办国际性展览、国际性会议相匹配的服务保障水平。

**（3）加强国内外会展引进力度。**发挥行业协会作用，采取市场化方式，重点引进国内外会展知名龙头企业在海口设立企业或机构，带动国际性会展大项目落户海口。鼓励本地会展企业通过合资、合作等方式与国内外会展公司联合办展。构建会展引进服务体系，为引进品牌会展和会展企业提供项目资源对接、知识产权、法律、政务服务、人才服务等全方位服务。加强与各类国际旅游、酒店、航运行业组织合作，并积极申办相关会议，争取各类国际组织机构来海口市落户设立分支机构。

**4.增强会展展馆综合能力**

**（1）支持场馆提升运营、管理和服务能力。**在遵循《展览场馆服务管理规范》等国家标准的基础上，海口市各会展场馆一是加强服务标准化建设，在实际工作中采取统一的现代服务管理体系，营造安全、高效、有序、规范的会展服务环境，为承接大型国际展会提供服务保障。二是增强服务个性化意识，针对会展活动的不同类型、行业、对象，形成不同的服务重点。三是提高服务智慧化水平，通过技术赋能优化场馆服务手段，提升场馆服务精准度与服务效率，实现场馆服务管理的互动升级。

**（2）优化场馆设施使用。**会展场馆要积极采取措施平衡会展场馆的淡旺季差异和空窗期，不断提高场馆设施的利用效率。同时将绿色生态的理念引入场馆设备的设计、使用与维护中，实现会展场馆的可持续发展。会展场馆应对馆内的各项设施定期进行安全性检查，制定疫情防控及安保操作方案，开展重大事件应急演练，确保各项活动安全有效进行。

**（3）加强场馆配套建设。**统筹规划会展场馆及周边配套设施，打造服务型会展配套设施体系。深度整合会展场馆与周边餐饮、酒店、娱乐、购物、旅游、商务、休闲等配套设施建设，拓宽会展场馆的服务半径。积极完善周边区域的公共交通设施，弹性设置机场、高铁站等交通枢纽到会展场馆的直达专线，优化场馆交通路线和停车规划，提高会展场馆的便利化水平。

**5.以“会展+”延伸拓展会展产业链**

推进“会展+互联网”新业态发展，实现线上线下展会有机融合。推动重点展会在办好线下展会的同时，推出高水平的线上展会，充分运用 5G、VR 技术模拟展台、AR、AI 人脸识别、云直播会议、大数据等现代信息技术，支持企业利用线上展会、电商平台等渠道开展“云推介、云洽谈、云签约”等，积极开展展会服务模式创新，提高展会数字化水平。推进“会展+消费”新业态发展，在主要会展节点城市场馆和酒店群附近，打造识别度高、标志性强、体验丰富的夜间打卡新地标。

## （四）住宿消费

**提升酒店管理服务品质。**进一步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。合理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。

**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。

## （五）餐饮消费

**提振餐饮消费信心。**落实常态化疫情防控措施，倡导文明健康用餐理念，大力推行分餐制，推广公筷公勺、中式分餐，禁止烹饪、食用野生动物，确保餐饮安全，完善餐饮服务标准，提振餐饮消费信心。完善相关扶持政策，促进绿色餐饮发展，加快培育绿色餐饮主体。制止餐饮消费环节浪费，加强食品合理使用，强化餐饮节约宣传教育。

**创新餐饮经营模式。**推动“互联网+餐饮”发展，因地制宜开展各类线上线下餐饮促消费活动，支持以市场化方式推介优质特色饮食。鼓励餐饮企业丰富提升菜品，发展互联网外卖送餐、中央厨房和团餐业务。举办美食系列活动，评选网红餐厅、网红菜品排行榜，带动线下消费热潮。鼓励餐饮电商平台推出优惠政策，对新上线商户开通绿色通道进行专人服务免费培训，激活生活服务业活力。推动外卖平台企业下调服务佣金，助力餐饮企业转型升级，开展线上经营。支持特色餐饮品牌化建设及连锁化经营，因地制宜建设多样化美食聚集区。举办海南国际旅游美食展，推动引入餐饮行业国际权威鉴定机构，宣传海南特色美食。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。

**推动老字号新发展。**鼓励老字号企业充分发挥品牌优势，大力发展连锁经营、电子商务等现代流通方式，拓展市场空间，扩大品牌影响力。支持老字号企业运用新媒体讲述老字号故事，传播老字号品牌历史和商业文化。

## （六）体育消费

**1.加强体育文化宣传引导**

支持体育专题片、体育电影等体育文艺创作和传播，鼓励各级各类媒体开辟专题专栏，普及健身知识，营造良好的体育消费氛围。结合疫情防控与宣传工作，加强疫后体育健身理念和体育消费宣传，加大体育健身功能宣传力度，引导更多的市民参与体育健身，不断扩大本市体育人口规模和体育消费群体。

**2.丰富赛事活动供给**

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。通过举办各级各类体育赛事，拉动体育用品消费。推进海口马拉松、高尔夫球赛等品牌体育赛事常态化，打造马拉松、帆船、帆板、高尔夫等项目的知名赛事品牌。推进发展竞猜型体育彩票和大型国际赛事即开彩票。

**3.扩大休闲体育消费**

创建国家体育旅游示范区，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。促进体育旅游融合发展，推动建设海口观澜湖体育健康特色小镇。加强休闲渔业规范化管理，有序发展游艇游钓，培育滨海休闲体育运动消费市场。推动体育综合体、时尚运动公园、时尚健身社区、智能健身吧建设。实施全民健身提升工程，深度激发各类群体“宅家、办公也要做运动”的需求。

## （七）养老育幼消费

**1.优化养老服务供给**

发展**城市社区养老**服务，依托社区养老服务设施，在街道层面建设具备全托、日托、上门服务、对下指导等综合功能的社区养老服务机构，在社区层面建立嵌入式养老服务机构或日间照料中心。培育**居家养老**服务，养老机构、社区养老服务机构要为居家养老提供支撑，将专业服务延伸到家庭。促进**机构养老**服务提质增效，开展养老机构服务标准体系建设和服务质量专项行动，不断提高对高龄及失能失智老年人的照护能力。有效拓展**农村养老**服务，将农村养老服务设施建设作为乡村振兴战略重要内容，探索纳入预算内投资优先方向，加大农村养老机构和互助养老服务设施建设力度。顺应全球人口老龄化趋势，发展银发经济，重点面向俄罗斯等上海合作组织成员国及国内的中高端人群。

**2.鼓励社会资本发展养老服务**

推进高端养老服务公办民营、民办公助、政府和社会资本合作共建，支持境外资本投资高端养老服务业。积极引导社会力量广泛参与养老服务，扶持培养一批综合化、专业化、连锁化、品牌化养老服务机构，支持其取得合理回报和持续发展。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。开展医养结合试点示范工作。支持医疗机构与养老机构合作建设医疗养老联合体，开通绿色通道。

**3.繁荣老年用品市场**

实施科技助老示范工程，支持新兴材料、人工智能、虚拟现实等新技术在养老服务领域的深度集成应用与推广，支持外骨骼机器人、照护和康复机器人、虚拟现实康复训练设备等产品研发，形成一批高智能、高科技、高品质的老年人康复辅具产品。鼓励支持企业研发生产可穿戴、便携式监测、居家养老监护等智能养老设备以及适合老年人的日用品、食品、保健品、服饰等产品用品。开展老年用品质量提升行动，采取风险监测、质量分析、标准引领等措施提升老年用品质量。

**4.激发老年人群消费潜能**

研究将符合条件的基本治疗性康复辅具按规定逐步纳入基本医疗保险支付范围，对城乡特困人员、建档立卡贫困户和低保家庭中的失能、残疾老年人配置基本康复辅具给予补贴。支持商业保险公司创新产品设计，将老年人急需的康复辅具配置纳入保险支付范围。推动老年用品进产业园区、展会、商场、机构、社区和家庭。开展“孝老爱老”购物节活动，鼓励各大电商、零售企业在重阳节期间开展“孝老爱老”购物活动，通过线上线下联动，集中展示、销售老年用品，形成品牌效应和消费热潮。切实解决老年人运用智能技术困难，采取普遍适用的政策措施，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

**5.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。优化托育机构注册登记和备案程序，创新管理方式，加快发展多种形式的托育服务。推动各地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。加强托育服务人才队伍建设，健全职业技能水平评价机制。组织实施三孩生育政策，发展普惠托育服务体系，加强政策调整有序衔接。

## （八）健康消费

**1.引导健康服务业高品质发展**

健康服务业直接面向消费者，处于产业链和价值链的高端，既是满足多层次、多样化、个性化健康需求的载体，也是推动产业链延伸和产业融合发展的基础。引导健康服务业向高品质发展，扩大优质服务供给，是增强海口市健康消费吸引力和辐射带动力的关键。

**2.进一步丰富健康旅游产品**

重点发展水上运动、游艇运动、高尔夫等具有消费引领性的健身休闲项目；全面发展骑行、球类比赛、体操等普及性广、关注度高、市场空间大的大众休闲运动项目。依托海口中医健康旅游示范基地建设，发展集高端医疗、国际商务、康复、休闲疗养于一体的健康旅游品牌。支持以社会力量为主体，深度整合提升健康旅游产品和服务项目策划、线路设计、业态培育、运营管理、宣传推广水平，提高产业发展质量和效益。

## （九）家政消费

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。编制推广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，为去产能失业人员、建档立卡贫困劳动力免费提供家政服务培训。推动家政从业人员持证上岗。

## （十）夜间消费

推动建设品质夜市和夜间经济集聚区，力争每个区至少打造1个夜间消费街区，以及若干社区型居民夜间消费节点，打造“夜海口”升级版。鼓励各区主要商圈、特色商业街和文体娱乐功能区积极推进景观亮化，开发夜间文旅产品，活跃夜间休闲市场，打造夜间消费集聚区。开发一批常态化、特色化夜间文旅体验项目，打造更多夜间文旅产品品牌。在保证安全、避免扰民的情况下，鼓励有条件的旅游景区开展夜间游览服务。优化文化和旅游场所的夜间餐饮、购物、演艺等服务，丰富夜间文化演出，鼓励博物馆、美术馆等夜间开放，推出一批夜间文旅消费打卡地。优化夜间交通组织，在周末、节假日适当延长重点区域及沿线的公交运营时间。

# 七、培育扩大新型消费

## （一）扩大电子商务消费

**1.加快电子商务重点产业发展**

**（1）加快发展免税品电子商务零售行业。**力争2025年离岛免税品电子商务零售额达到100亿元以上。岛内居民日用消费品O2O体验店达到40家以上，年零售总额达到20亿元。

**（2）加快发展跨境电子商务。**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、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，释放消费潜力，倒逼产业升级。依托海口空港综合保税区，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。

**（3）电子商务与传统产业深度融合。**鼓励传统零售企业拓展线上业务，支持自建或与互联网企业合作完善网络营销渠道。推动生活服务业在线化发展，加快移动电子商务在购物、服务消费和交通、医疗、教育、旅游、养老等领域的创新应用。促进供应链管理与电子商务深度融合，发展基于电子商务的供应链管理平台。支持探索“互联网+会展”线上线下结合的会展新模式，以信息化平台为基础，以需求为导向，优化会展流程、强化会展体验。

**2.推动完善电商产业链**

加快培育一批供应链综合服务商，鼓励整合行业供应链上下游资源，构建供应链管理软件、资源交易与匹配平台、智能仓库和货柜、自动化和网络化的配送服务体系，提供定制化供应链综合服务方案，实现采购、供货、流通等环节高效运转。

**3.推进电子商务重点园区建设**

积极引导海口市电子商务重点园区建设，发挥海口综合保税区跨境电商产业园、海口临空产业园区等园区的电子商务产业集聚优势，支持建设基础设施、建立公共服务平台、创建创业孵化基地，建设电商产业园区服务体系，形成电子商务示范效应明显、产业辐射带动强大的电子商务集聚区。建立包含品牌、设计、加工、物流、融资、培训等环节的电子商务公共服务平台，统一质量标准、统一品牌包装、统一销售定价、统一物流发货、统一采购结算、统一售后服务，将电商园区打造成电商企业共同的家园。

## （二）培育壮大消费新业态新模式

**1.推进互联网和各类消费业态深度融合**

支持发展5G技术开发及商业化应用。大力发展“互联网+社会服务"消费模式，培育丰富在线教育、在线文娱等线上消费，支持依托互联网的外卖配送、网约车、即时递达、住宿共享等新业态发展，推动共建共享。充分发挥直播、短视频等传播优势，促进网络消费。推广电子合同、电子文件等无纸化在线应用。推动“互联网+旅游”发展，拓展以智慧旅游为核心的融合服务消费新场景、新体验。有序发展在线教育，积极发展互联网健康医疗服务，探索建立在线教育课程认证、家庭医生电子化签约等制度。支持发展社区居家“虚拟养老院”。推进5G远程诊疗体系试点建设项目。加快智慧广电生态体系建设。推进网络游戏转型升级，规范网络游戏研发出版运营。培育一批拥有较强实力的数字创新企业。

**2.发展首店经济**

发展“首店经济”和“首发经济”，争取引进全球、全国知名品牌在海口市设立区域性法人首店，鼓励有国际影响力的高端知名品牌、设计师品牌、高级定制品牌等在海口市首发新品，举办时尚走秀、国际展会和发布活动。支持商业设施运营单位等开展投资促进和商务推介活动，加大品牌首店招引力度。探索实行新产品“预归类”、预裁定、预先检测试点和进口商品检验结果采信制度。

**3.发展网红经济**

依托海口市本地产业的特色产品和资源优势，鼓励企业借助网红直播、短视频等新业态，链接本地特色产品与国际、国内消费市场，提升消费体验。鼓励企业自主引进各类行业主播，对企业引进和培养优秀网红主播予以支持。对符合人才政策条件的优秀网红主播给予人才政策支持。支持网红达人创新创业，对其创业提供融资、场地入驻、产品对接服务等政策支持。

**4.促进国货新发展**

顺应国产品牌在消费领域影响力与日俱增的趋势，加强自主品牌建设，结合新型消费发展趋势，全面提升国产商品和服务竞争力。鼓励支持电子、服装、食品、化妆品等领域的优质国货企业落户海口市，促进国货消费。

## （三）推动线上线下消费融合发展

**1.促进线上线下消费双向提速**

促进网络、平台、终端贯通，支持互联网平台企业特别是电商平台向线下延伸拓展，加快传统线下业态数字化改造和转型升级。引导实体企业更多开发数字化产品和服务。推动线上线下消费高效融合、大中小企业协同联动、上下游全链条一体发展。加快推进智慧社区建设，搭建智慧社区数据平台，大力发展线上线下社区服务业。支持相关企业开展信息消费体验中心（馆）建设。

**2.培育新零售**

创新无接触、少接触型消费模式，探索发展智慧超市、智慧商店、智慧餐厅等新零售业态。鼓励商贸流通业态与模式创新，组织商业模式创新大赛，开展“直播带货大比拼”活动。实施垂直电商平台培育计划。

## （四）发展信息消费

**1.助力打造智能体验岛**

提高信息消费供给水平，培育壮大互联网、新一代信息技术，加大信息基础设施建设投入力度，做大做强信息产业集群。推进建设全国信息消费示范城市，推进建设信息消费示范区，落地一批信息消费体验中心，打造数字生活新服务标杆城市。推进互联网与协同制造、机器人、汽车、商业零售、交通运输、农业、教育、医疗、旅游、文化、娱乐等产业跨界融合。建立健全公共数据资源开放共享体系。推动消费类软件、高端工业软件研发应用，推荐优质软件产品申报国家新型信息消费示范项目。促进信息产品服务创新，改善信息消费环境，激发信息消费市场主体活力，加强信息安全保障能力。

**2.扩大信息产品消费**

支持企业加快线上线下体验中心建设，积极运用虚拟现实、增强现实、交互娱乐等技术丰富消费体验，培养消费者信息消费习惯。支持发展智能网联汽车、可穿戴设备、超高清视频终端、智慧家庭产品等新型信息产品，以及虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、消费级无人机、服务机器人等前沿信息消费产品。促进超高清产业发展和超高清视频产品消费，加大对地方电视台4K超高清电视频道开播支持力度，丰富超高清视频内容供给。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，对超高清电视、机顶盒、虚拟现实/增强现实设备等产品推广应用予以补贴。

## （五）推广绿色消费

**1.助力建设清洁能源岛**

牢固树立生态优先、绿色发展理念，坚持绿色发展。推进能源资源节约型社会建设，建设清洁低碳、安全高效的能源体系。因地制宜开发利用地热能。促进生态产业和产业生态化，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。提高能源资源利用综合效益，积极发展循环经济，促进经济社会发展绿色转型。

**2.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，积极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。加强建筑材料循环利用，促进建筑垃圾减量化。实行碳排放总量增量控制，创建近零碳排放示范区。建立健全绿色低碳循环发展经济体系。逐步开展建筑领域碳达峰、碳中和行动。

**3.推广绿色产品应用**

引导市民群众形成“禁塑”的消费习惯、自觉使用全生物降解材料等替代品，倡导绿色环保的生活方式。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，推广和鼓励使用环境标志产品，完善工业节能与绿色制造标准体系，引领绿色节能产品、绿色设计产品推广应用，推进绿色有机地理标志农产品发展。创建一批绿色商场，在继续做好绿色购物中心创建基础上，逐步向超市、专业店等业态延伸，引导流通企业增设绿色产品专区，扩大绿色产品销售。

# 八、完善商业网点布局

## （一）优化完善商圈布局

高标准、差异化建设国际消费核心商圈，高水平搭建消费促进平台。对标全球优质商圈，优化规划布局、加快业态升级、提升软硬件水平，在特色标志性地点打造一批中高端特色旅游消费商业区，升级改造一批旧城区商业中心，推动单一商业购物中心融合销售、体验、休闲、娱乐、定制、老字号文化等新型复合功能。**发展智慧商圈和智慧店铺。**推动传统商业中心向科技时尚、信息互通、服务智能、安全规范的智慧商圈转型升级，运用新技术、新手段加强消费互动和消费运行监测，引导商贸企业针对消费群体、商品供求、物流配送、交通引导、公共服务等实现智能监控分析。鼓励商贸企业和品牌店线上线下融合发展，全景实时展示商品和服务，推广网订店取、移动支付、智能配送、实时评价、先行赔付等新消费服务保障模式。

## （二）优化大型商业综合体布局

对于已建成的大型商业综合体积极支持其发展；对规划的大型商业综合体要慎重论证、高质量建设；对已不能运营的大型商业综合体通过改变建筑用途，并积极配套相关政策，促使其盘活转型提升。优化调整市本级大型商业综合体的空间布局，使之与城市新区建设、城市人口的空间分布特征相适应，解决不同片区人口数量与商业综合体空间分布数量不适应的矛盾。调整商业综合体特别是大型购物中心的发展模式，优化业态结构；优化商业综合体的交通环境，特别是小汽车停车位的供给以及综合体与周边区域的慢行系统建设。

## （三）推动品牌连锁便利店发展

完善便利店网点配置，打造“15分钟社区生活圈”。推动品牌连锁便利店纳入城市公共服务基础设施体系建设，推动落实新建社区商业和综合服务设施面积占社区建筑面积比例不低于10%的要求。鼓励公园、高铁、医院、广场等公共服务场所，优先引入品牌连锁便利店。鼓励品牌连锁便利店企业开设24小时便利店，提供餐饮、收发快递、家政服务等便民服务。支持品牌连锁便利店企业自建或采用第三方物流服务，实施共同配送、集中配送，建设集约、高效的物流配送体系。支持便利店企业开发自有品牌商品，扩大鲜食产品销售，鼓励有条件的企业发展食品、生鲜产品生产基地和中央厨房，建立全程冷链配送系统。支持无人便利店、智能零售柜。积极推进便利店O2O模式，鼓励品牌连锁便利店开设线上销售平台，为周边社区提供线上下单、线下体验、送货上门等服务。

## （四）建设改造高品位商业街

支持一批基础好、潜力大的步行街、商业区改造提升，提升购物、餐饮等传统业态，布局体验式、互动式新兴业态，加强街区环境改造整治。深化步行街改造提升工作，鼓励有条件的街区加快数字化改造，提供全方位数字生活新服务。将步行街和夜间经济示范街提升改造纳入城市新型基础设施建设投资项目。各区落实1－2条步行街作为重点项目，全面提升商业街消费空间和消费环境。

## （五）打造国际时尚消费地标

汇聚全球高端知名品牌，支持国内外一线品牌总部机构在海口落地，培育买手团队，大力引进品牌“首店”、旗舰店。举办一批国际博览会、购物节、时尚周、消费展和世界级赛事活动，增强海口大英山商务区等国际消费社区吸引力。高标准建设各类主题公园，建成一批国际消费标志项目，培育具备全球辐射力的旅游消费新增长点。完善公共场所国际化引导标识和便利化服务设施，提升消费环境国际化水平。

**（六）加快建设城市消费集聚区**

助力推进“全省一盘棋、全岛同城化”，探索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。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。

**（七）推动农村商业网点建设**

深入实施乡村振兴战略，挖掘农村消费。着力挖掘农村网购和旅游消费潜力，推动农商旅文业态集聚。顺应农村居民消费升级需要，鼓励大型商贸企业在乡镇布点。支持建设立足乡村、贴近农民的生活消费服务综合体，提供购物、餐饮、休闲娱乐、农产品收购、农产品加工、商品配送、废旧物资回收等服务，把乡镇建成服务农民的区域中心。促进农村居民耐用消费品更新换代。引导电商企业在乡镇和农村建设服务网点，开展品牌消费、品质消费系列活动。

# 九、营造良好消费环境

## （一）持续提升居民消费能力

**1.优化完善居民收入分配格局**

继续深化收入分配制度改革配套措施和实施细则，多渠道促进居民增收，努力实现居民收入增长和经济发展同步，在不断发展的基础上更好促进社会公平正义，让改革发展成果更多更公平惠及全体人民，提升居民消费能力。

**扩大中等收入者比重。**实施扩大中等收入群体行动计划。以高校和职业院校毕业生、技能型劳动者、农民工等群体为重点，持续实施差异化的收入分配激励政策，不断培育和壮大中等收入群体。提高高校、职业院校毕业生就业匹配度和劳动参与度。实施高素质农民培育计划，运用农业农村资源和现代经营方式增加收入。完善小微产业者扶持政策，支持工商户、灵活就业人员等群体勤劳致富。鼓励创业创新，增加经营净收入。

**增加一线劳动者报酬。**完善企业工资指导线制度，实施集体协商三年行动计划，继续推动完善最低工资标准调整机制。统筹做好高校毕业生、农民工、退役军人、残疾人、就业困难人员等重点群体就业创业工作。建立城乡统一的劳动力市场，保障劳动者“同工同酬”权利。

**强化稳就业举措。**全面落实稳就业各项政策措施，注重用改革和创新办法，助企纾困和激发活力并举，推动市场主体恢复快速增长，催生大量市场主体，创造更多就业岗位。健全劳动者权益保障制度的相关政策，加强劳动权益保护。

**2.完善就业和社会保障体系**

加强线上就业服务和技能培训，促进高校毕业生、农民工、就业困难人员、退役军人等重点群体就业。大力实施职业技能提升行动，支持职业院校、社会培训机构和企业面向劳动者开展职业技能培训。健全覆盖城乡居民的基本养老保险、基本医疗保险等制度。鼓励探索建立低收入群体基本生活现金救助、实物救助和救助服务相结合的社会救助方式。

**3.保持物价平稳运行**

深化保价稳供政策，深度推进“菜篮子”“米袋子”工程。重要民生商品保供稳价是直接关系人民群众生活的重大民生问题，密切跟踪粮油肉菜蛋果奶等重要民生商品市场供应和价格变化情况，及时发现苗头性、倾向性、潜在性问题，及时进行预判预警，及时采取有力有效措施。切实执行社会救助和保障标准与物价上涨挂钩的联动机制，缓解物价上涨影响，保障困难群众基本生活。

## （二）优化消费环境

**1.营造安全消费环境**

完善行业自律机制，推动行业协会商会建立健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则，规范会员行为。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，进一步扩大缺陷产品召回范围，督促企业履行召回主体义务，确保消费者人身健康安全。加快制订食品安全国家标准和方法，尽快实现与国际接轨。加强食品安全监管，持续开展乳制品、肉制品、冷链食品以及餐饮质量安全提升行动，严格落实现有食品安全各项标准。规范标签标识管理。进一步完善与人民群众生活密切相关的工业产品安全标准，强化产品质量安全监测，扩大电梯等特种设备保险覆盖面，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。

**2.营造放心消费环境**

**便利消费者依法维权**。强化社会监督，支持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。依托乡镇人民政府健全基层消费维权网络体系，引导与消费领域重点企业联合设立消费维权服务站。用好12315消费者申诉举报热线、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。推行消费环节赔偿先付制度，建设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，通过门户网站等途径发布消费投诉信息、消费预警，倒逼企业落实消费维权主体责任。通过人民调解、行业调解、律师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。

**创新消费者权益保障体系**。落实《消费者权益保护法》，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“消费者冷静期”制度，试推行线上线下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。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。

**开展放心消费创建工作**。推进消费环境综合治理和社会共治，着力解决好人民群众反映强烈的突出问题。以社会关注度高、消费者投诉比较集中、与消费者利益密切相关的行业和领域为重点，开展全域、全行业放心消费创建工作，营造安全放心的消费环境。

**3.营造诚信消费环境**

**建立健全社会信用体系**。加强人员、经费等工作保障。完善旅游经营者和从业人员“红黑名单”管理机制，开展消费投诉公示工作，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。建立旅游诚信系统，加强对旅行社、酒店、饭店、景区、乡村旅游单位及旅游从业人员信用信息的记录和整合。拓展游客获取旅游市场主体的信用信息渠道，建立旅游信用公众参与、公众监督反馈机制。鼓励第三方机构对旅游监管对象开展信用评价。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**。建立健全企业信用档案和人员数据库，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。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。落实企业信用信息共用共享主体责任，促进生产信息和质量追溯信息互联互通。

**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、价格欺诈等违法行为。着力维护市场公平竞争秩序，加强反垄断和反不正当竞争，坚持支持和规范并重、治“果”和治“因”并重、监管执法和制度建设并重，切实提高维护市场公平竞争的能力。着力坚守安全底线、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》，引导网络交易经营者、网络交易行业组织、消费者组织、消费者共同参与网络交易市场治理，推动完善多元参与、有效协同、规范有序的网络交易市场治理体系。

## （三）加快品牌标准和基础设施建设

**1.加强产品品牌建设，完善服务标准体系**

**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，进一步加大消费品领域高端品质认证工作力度，鼓励企业开展自愿认证。整体推介、全面打造“海口购物”“海口旅游”等品牌。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。推动实施重点消费领域、重点行业品牌高端化工程。打击假冒伪劣、侵犯知识产权的行为。鼓励优势品牌企业开展国际交流合作，引进国际化品牌管理人才和经营理念，建设海外研发设计机构及营销渠道。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。加强品牌、品质、标准和质量建设及监管。

**完善消费产品和服务标准**。推出一批行业标准、企业标准和团体标准，探索实施服务业标准“领跑者”制度。制定旅游消费服务的技术法规标准，积极推动市场主体自主制定自愿性的消费服务标准，鼓励具备相应能力的机构制定一批旅游团体标准。完善旅游标准化工作机制，建立相关部门旅游消费标准化协调推进机制，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，对通过认证的旅游企业予以奖励。建立涉旅企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度。

**2.加强消费基础设施建设**

**加快信息网络融合发展。**加快布局支持新型消费的5G网络、数据中心、工业互联网、物联网等新型基础设施。加快推进城市信息模型（CIM）平台等基于信息化、数字化、智能化的新型城市基础设施建设。稳步推进千兆宽带建设，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，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。推动宽带网络在农村及偏远地区普及应用，深入推进信息进村入户工程，全面推进益农信息社建设。

**优化城乡物流和配送体系**。持续畅通城乡双向联动销售渠道，开展城乡高效配送专项行动，推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。推广应用新一代信息化技术，打造以智慧物流为特征的现代化综合物流体系。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，支持推广新能源和标准化配送车辆发展。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。加强保鲜、冷藏、预冷、运输等冷链物流基础设施建设，完善农产品产地仓储保鲜冷链设施，布局生鲜冷链物流配送网点。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。

## （四）优化消费领域金融产品和服务

**1.发展消费金融**

营造良好消费金融环境。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。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。推动债务融资工具规制建设工作。创新住房租赁金融产品，完善贷款产品框架。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。鼓励相关保险机构为企业开展信用销售提供风险保障。

**2.强化消费金融监管**

进一步优化金融消费环境，做好金融宣传教育工作。督促金融机构遵守消费金融法规，完善业务操作流程，做好消费者权益保护工作，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。加强大学生互联网消费贷款业务监督管理，银行业金融机构要严守风险底线，审慎开展大学生互联网消费贷款业务，建立完善相适应的风险管理制度和预警机制，加强贷前调查评估，重视贷后管理监督，积极推进互联网金融领域长效监管机制建设。

## （五）制定并实施鼓励消费的相关政策

**1.做好疫情冲击下鼓励消费的中长期安排**

全面考虑新冠肺炎疫情的中长期影响，着眼于消费结构升级，加快制定中长期鼓励消费的相关政策，以更大的工作力度和超常规举措对冲疫情影响。做好疫情常态化下消费释放的相关预案。

**2.有序取消行政性限制消费的规定，制定鼓励消费政策的专项行动计划**

根据中央部署，有序取消行政性限制消费购买规定，充分挖掘消费潜力。制定出台扩大消费主要任务的具体行动计划，推动旅游消费与本地消费融合发展。

十、保障措施

## （一）坚持党的领导

进一步增强政治意识，自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。坚持党总揽全局、协调各方，发挥全市商务系统各级党委领导作用，完善党委研究发展战略、分析经济形势、研究重大方针政策的体制机制，提高对自由贸易港重大问题的科学决策、科学管理水平。统筹抓好疫情防控和扩大消费工作，做好安全生产、商务扶贫、诚信体系建设、扫黑除恶等专项工作。

## （二）完善资金保障

加强财政资金对消费领域的支持力度，重点向免税、汽车、餐饮、夜市、家电、会展、旅游、新兴消费等重点领域倾斜。鼓励创业投资机构和产业投资基金投资消费领域创新项目，支持企业开展融资租赁、信用担保、质押贷款等贸易融资，拓宽融资渠道。

## （三）优化营商环境

政府主动贴近服务，建设服务型政府，打造市场化、法治化、国际化营商环境，整体提升海口市营商环境的国际竞争力。借鉴上海的“全球营运商计划”，根据每一个培育对象的个性化需求，与企业共同磋商，量身定制“一企一策”专属支持方案。加大促进惠企政策落地实施力度，进一步提高政策知晓率、通达率，委托专业第三方机构，对各区和各重点园区组织开展营商环境考核评估，定期检查已出台的涉企政策的知晓度、覆盖面和到达率。结合世界银行和国家营商环境评价，建立健全海口市营商环境评价指标体系和测评工作方案。

## （四）加强规划引领

**加强统计监测。及时掌握各消费重点领域数据。**健全全面反映消费发展水平的统计指标体系，分区域开展消费数据监测分析，整合共享数据资源，及时了解各区行业情况。注重趋势分析研判，更好地服务宏观决策，为推动各项重大决策部署落地提供有力数据支撑。**及时了解各行业状况。**建立由第三方实施的消费者评价和反馈机制，高效对接行业发展与消费者需求，健全考核评价制度。及时跟踪反映新经济、新业态发展状况。通过调查、研判、分析，查找各地区、各行业消费环境薄弱点，找准改善消费环境着力点。**实现应统尽统。**清除统计盲点、漏点。对重点企业进行摸排，甄别符合条件企业纳统。密切关注企业数据上报工作，主动上门联系企业、服务企业，准确把握企业情况。

**坚持统筹规划。**加强政府规划引领，立足各区域特点、人口密度、发展现状、交通配套及周边环境，布局消费空间，整体统筹区域功能定位，编制可操作性强的发展规划。细化和分解“扩大消费十四五规划”规划任务及目标，推动各区域形成各自的发展计划，规范和引导大型项目建设，促进区域间协调发展。

1. 国家统计局副局长李晓超表示，2020人口普查数据与2016-2019年数据口径不可比。2016-2019年海口市人口情况如下：2019年海口市常住人口为233.8万人，人口总量较小，常住人口总量在全国31个省会城市与直辖市（不含港澳台）中排名第29。2016-2019年以来，海口市常住人口实现稳定增长，平均增长率为1.2%（同期全国人口平均增长率为0.4%），在全国31个省会城市与直辖市（不含港澳台）中排名第16。2016-2019年海口市常住人口累计增加8.2万人，在全国31个省会城市与直辖市（不含港澳台）中排名第24。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 数据说明：（1）免税零售额“十三五”完成情况中的年均增长率为2018-2020三年的平均增长率；（2）社会消费品零售总额、免税零售额“十四五”规划目标按照《海南省商务发展“十四五”规划》规划年均增长率进行计算；（3）会展业收入完成情况及规划目标数据根据《海口市会展业中期发展规划（2020-2025）》推算得出；（4）教育消费回流相关数据根据《海南省“十四五”建设国际旅游消费中心规划（征求意见稿）》规划值一定比例计算。 [↑](#footnote-ref-1)