

三亚旅游革命

SANYA TOURISM REVOLUTION

龚后雨 卜凡中◎著



新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

三亚旅游革命/龚后雨, 卜凡中著

北京: 新华出版社, 2018. 8

ISBN 978-7-5166-4298-6

I. ①三… II. ①龚…②卜… III. ①地方旅游业—旅游市场—市场管理—研究—三亚 IV. ①F592.766.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 188379 号

三亚旅游革命

作 者: 龚后雨 卜凡中

责任编辑: 张永杰

责任校对: 刘保利

责任印制: 廖成华

封面设计: 臻美书装

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号 邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com>

经 销: 新华书店

新华出版社天猫旗舰店、京东旗舰店及各大网店

购书热线: 010-63077122

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

印 刷: 三河市君旺印务有限公司

成品尺寸: 170mm×240mm

印 张: 23.5

字 数: 290 千字

版 次: 2018 年 8 月第一版

印 次: 2018 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5166-4298-6

定 价: 48.00 元

版权专有, 侵权必究。如有质量问题, 请与出版社联系调换: 010-63077101

| 内 | 容 | 概 | 要 |

全国第一支旅游警察队伍是如何重拳治乱的？

世界小姐为何缘定三亚？

海天盛筵真相何在？

在三亚旅游如何用一双慧眼拨开重重迷雾？

作为全国唯一热带滨海旅游城市，三亚到底有哪些与众不同的独特魅力？

本书在我国改革开放 40 周年和海南建省办特区 30 周年的宏大背景下，通过对三亚旅游乱象中一个个鲜活案例的深度解读，多层次、多角度、全方位地描写了三亚在旅游治理过程的创新举措和改革方略，重点介绍了以三亚旅游警察、旅游巡回法庭、旅游调解委员会和旅游行政主管部门“四位一体”为核心的“124”旅游监管体系，揭示出三亚旅游市场秩序从“乱”到“治”的涅槃过程，展现三亚社会各界在治理旅游乱象过程中刮骨疗毒的勇气和胆识。

本书还全面介绍了三亚旅游在国际化、标准化、信息化和城市生态修复、城市修补、文化塑造等方面的成功做法，提炼出别开生面的三亚经验。

序

三亚之痛与三亚之变

魏小安

说起三亚，首先自然是三亚之美，天蓝、水清、树绿、花红、风暖、气顺，一望无际的南海，洁白的沙滩，形成了巨大的吸引力。中国有 18000 多公里的海岸线，从鸭绿江口到北仑河口，但是真正具备滨海度假条件的地方并不多，北方有好沙滩缺少好气候，南方气候好但是缺少好沙滩。看来看去，真正具备条件的只有海南岛，海南岛又集中在三亚，由此形成中国唯一的热带海滨度假城市。可以说得天独厚，既是唯一，也是第一。

百年以来，世界度假的主流始终是滨海度假，尤其是热带滨海度假，在这方面，中国资源严重不足。百年以前，青岛和北戴河在西风熏染之下，成为中国首批滨海度假城市，但是由于资源和气候的局限，已经远远不能适应需求，三亚的稀缺性凸显。当代旅游发展以来，沿海都在开发，1991 年，国务院即批准建设十二个国家旅游度假区，三亚当之无愧成为投资商瞩目之地，也成为游客聚集之地。

但是，自海南建省以来，30 年起起伏伏，三亚总是不尽如人意，有时甚至为人诟病，成为三亚之痛。一是高峰期的拥挤，以及在此期间的天价现象。二是宰客如影随形，无论是旅行社还是餐馆，似乎成为顽症。三是旺季之后，消费严重不足。林林总总，不

一而足。然而这些只是表面之痛，真正的三亚之痛是结构之痛。第一是客源结构，候鸟性人口比重过大，尤其是早期进入的候鸟性人口，占据了地点，消耗了资源，但是日常消费少，拉动作用小。第二是产业结构，房地产业主导甚至成为主体，在全世界的滨海度假区极少见到，澳大利亚黄金海岸是日本房地产模式，自己降低了自己。第三是滨海开发结构，沙滩之后就是大路，美其名曰还沙滩给大众，亚龙湾和三亚湾都是如此，使黄金地段不能产生黄金效益。第四是产品结构，一方面虽然休闲度假已经成为趋势，但观光产品的主导性影响仍然存在；另一方面是对海洋的浅层次利用，只是局限于海滩。说到根本，大规模的观光客流，多数是一次性客人，供给方尽可能宰客，反正不担心是否再来。

三亚之痛，早就引起各个方面的关注，多年以来，三亚各级领导高度重视，采取了多种措施，在市场治理和市场秩序方面，力度之大，方式之多，堪称全国领先。但是为什么仍然不尽如人意呢？一方面，运动式的治理，固然可以一时见效，风头一过，故态复萌，成为政府和经营者的博弈。另一方面，政府治理需要成本，三亚缺乏财政支持，长期的治理成本难以持续，也只能形成运动式的。由此，三亚提出了三亚之变，甚至提到了三亚旅游革命的高度。最为显著的是，最近几年，随着三亚市建立了全国首支旅游警察支队，以及打造了强有力、常态化的旅游投诉与监管体制，三亚旅游的市场治理已经发生了本质的改变，一跃成为全国典范。

三亚旅游革命，必须超越治标阶段，革命的对象，革命的方式，革命的成果，一系列问题都需要研究。治本之策是供给侧结构性改革，这是系统的系列的改革。第一是地域的扩大，在行政区划不能调整的情况下，应当追求市场地域的扩张。严格地说，北纬18度线以南，是热带地区，都是宝地，应当是大三亚市场影响所及。第二是市场的分层，三亚应当成为高端滨海度假的集中地，但

是现在格局已成，调整困难。土地有限，扩张困难。一流资源成为二流目的地，富人不愿来，中产不敢来，穷人不能来。不必讳言，三亚应当成为富人的天堂，中产的盛宴，穷人的机会。如果市场分层形成不了，三亚旅游革命也无从谈起。第三是腾笼换鸟，候鸟性人口可以转移到大三亚，后续性接替需要质量，需要消费，要能够拉动发展。第四是产品的革命，观光旅游挡不住，也不必挡，但是应当集中于几个主要的观光地。要腾出空间，满足高端休闲度假的需求。全世界的滨海度假带都有公共海滩，但绝对不在最好的地段，免费产品不能是最好的产品，这是常识，黄金地段应当产生黄金效益。第五是产业结构调整，房地产的高峰已过，开发商一次性赚钱政府一次性收费的模式也已经成为过去，康养产业、文化创意产业、海洋产业、环境产业应当成为主导，主体则是休闲度假产业，有了市场基础，有了消费基础，其他新兴产业的培育指日可待。

三十年的大特区，十年的国际旅游岛，海南的政策不可谓不多，但是落地生根，效果有限。今年又面对着全新的格局，一个巨大的自由贸易区成为国策，一个个改革开放的措施出台，人员自由往来，资金自由流动，货物自由进出，这是一个超越性的格局，三亚旅游革命也面对着跨越性的发展之局，必须形成跨越式的发展之举。其中，观念的革命恐怕是重中之重。《三亚旅游革命》一书开了一个好头，但问题的解决还是在生动的实际生活之中。

（作者系世界旅游城市联合会首席专家、海南省政府咨询顾问委员会委员）

目 录

CONTENTS

序：三亚之痛与三亚之变	魏小安 (1)
第一章 痛定之后还要思痛	(1)
第一节 三亚真的很美	(3)
第二节 吕日周事件	(24)
第三节 愤怒的老驴	(32)
第四节 宰客门	(41)
第五节 玩不起的三亚	(49)
第六节 “裸奔”	(57)
第二章 中国第一支旅游警察队伍	(69)
第一节 旅游警察解码	(71)
第二节 胖姐海鲜店关门	(82)
第三节 黑潜水之乱	(97)
第四节 租车骗子认栽	(111)
第五节 铁汉柔情	(121)
第三章 旅游市场监管的“三亚模式”	(133)
第一节 九龙治水与握指成拳	(135)

第二节	旅游巡回法庭：让公正与游客随行·····	(147)
第三节	旅游调解：调出美丽三亚和谐底色·····	(159)
第四节	乱象重典·····	(169)
第五节	暗访·····	(184)
第四章	渔家小妹到国际名模的华丽转身·····	(197)
第一节	与世界小姐的七次亲密接触·····	(199)
第二节	海天盛筵·····	(214)
第三节	3.0版的亚特兰蒂斯·····	(231)
第四节	三亚“国际范”·····	(244)
第五节	三亚“洋面孔”·····	(262)
第六节	旅游文化：从颜值到内涵·····	(272)
第五章	旅游精品城市是这样炼成的·····	(287)
第一节	标准化：以品质提升品牌·····	(289)
第二节	信息化：因为智慧，所以舒心·····	(301)
第三节	全域旅游：共建、共融、共享·····	(314)
第四节	大三亚旅游经济圈：1+3>4·····	(327)
第五节	城市“双修”：扫净院子迎客来·····	(339)
第六节	爱TA就带TA来三亚·····	(353)
后记	久久见过还想见·····	(364)

第一章 痛定之后还要思痛

天生丽质，魅力独具。三亚之美，让人惊艳。

美丽的三亚也曾经历“成长中的烦恼”。

揭开已经愈合的伤口，不仅需要胆识，更需要格局与担当。

曾几何时，三亚旅游市场乱象频发，一度成为游客和媒体关注和诟病的焦点。

处在风口浪尖的三亚，让人欢喜让人忧。

重塑城市形象，还游客一片纯净的旅游空间，是对三亚政府管理智慧和整治决心的双重考量。

三亚旅游，亟待浴火重生。



第一节 三亚真的很美

大海的湛蓝，沙滩的洁白，雨林的葱绿，阳光的和暖……对海南，人们从向往而常往，到想来就来、来过还想来、来了还想买房住下来，反映出海南国际旅游岛建设取得实实在在的成绩，海南在变化、在进步，在成长，越来越美、越来越让人心动。

今天，“三十而立”的海南向世界发出了春天的邀请：美好新海南欢迎您！

海南的自信，来自于全国最好的生态环境、全国最大的经济特区、全国唯一的省域国际旅游岛的“三大优势”，得益于天时、地利、人和。

“三大优势”助力于早日实现全省人民的幸福家园、中华民族的四季花园、中外游客的度假天堂“三大愿景”，昭示美好新气象。

青山绿水、碧海蓝天，一流生态诠释独特魅力。宝岛海南是当之无愧的“天然氧吧”“绿色之肺”，是中外游客宜居、宜业、宜游、宜养的生态岛、健康岛、长寿岛。

—

“阳和启蛰，品物皆春。”

2018年2月2日，下午。

北京春寒料峭，外交部蓝厅却暖意融融。

今天的每一抹蓝色仿佛都为海南盛放。

以“新时代的中国：美好新海南 共享新机遇”为主题的外交部海南全球推介活动在此举行。外交部部长王毅致辞，海南省委书记刘赐贵、海南省委副书记、省长沈晓明亲临现场推介。

本次推介活动是外交部在中国共产党第十九次全国代表大会胜利闭幕后的首场推介活动，也是海南纪念建省办经济特区 30 周年的首场重要活动，吸引了 160 多个国家的驻华使节、国际组织驻华代表及工商界代表、中外专家学者和媒体记者等 500 余人出席。出席嘉宾的国别以及驻华使节、高级外交官、境外媒体人数和总人数均创历次外交部省区市全球推介活动之最。

“几乎所有建交国都来了，全世界都来了。”王毅表示，今天是 2018 年第一场外交部全球推介活动。2018 年是中国改革开放 40 周年，也是海南建省办经济特区 30 周年。改革开放不仅深刻改变了中国，也深刻改变了世界。海南是中国最大的经济特区，也是唯一的省级经济特区。

王毅在致辞中还不遗余力地为海南宣传推介，他充满激情地说：“来自海南的同事告诉我，‘来到海南岛，身体会更好’。今天面对各国使节，我再加一句话，那就是‘结交海南岛，未来会更好’！”

刘赐贵围绕“新时代、新优势、新目标、新机遇”四个“新”向中外嘉宾详细介绍了海南。他说，“我们处在新时代”，党的十九大开启全面建设社会主义现代化强国的新征程，为海南深化与各国交流合作提供了坚实的支撑和最好的舞台。“我们拥有新优势”，海南拥有中国最好的生态环境、中国最大的经济特区、中国唯一的省域国际旅游岛“三大优势”。在新的历史时期，海南将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，充分发挥“三大优势”，全面推动新一轮改革开放。具体来说，就是要实现经济繁荣、社会文明、生态宜居、人民幸福，努力实现海南人民的幸福家园、中华民族的四季花园、中外游客的度假天堂“三大愿景”，成为展示中国构建人类命运共同体、实现中华民族伟大复兴中国梦的重要窗口。

随后，沈晓明再加“三句话”以增进大家对海南的印象。第一



句话是，海南值得来度假。海南同时具备气候好、空气好、风光好、设施好。第二句话是，海南值得来投资。海南旅游、医疗健康、互联网、热带农业、会展等产业蓬勃发展，以南繁育种为代表的热带高效农业、深海科技及产业、航天科技及产业等“陆、海、空”三个未来的高新技术产业正在培育，这些都是重大投资机会。第三句话是，海南值得来体验。海南民风淳朴、社会和谐，不仅自然环境好，而且文化多元，既有独特的民族民俗文化，也有越来越多的国际元素融入海南。

踏入外交部蓝厅，浓浓的“海南味儿”扑面而来。

“上有天堂，下有海南。”俄罗斯驻华大使安德列·杰尼索夫深情地说，他自己经常到海南去，时常陶醉于那里的碧海蓝天、青山绿水，“要想身体健康，都到海南岛去”。

海南之美，为世人所向往。海南气候温和湿润，环境空气质量优良天数比例达到 99% 以上，既有阳光沙滩、椰风海韵，又有青山绿水、珍花奇草，森林覆盖率达 62.1%。海南以“美丽海南百镇千村”建设为抓手，创建全域旅游示范省，努力实现“一步一景，处处是景”。

从海南热带雨林罐装来的空气，在蓝厅成为焦点，嘉宾们争相体验。

海南从不吝啬自己的美丽，张开双手迎客天下。2017 年，海南全省接待游客 6745 万人次，是常住人口的 7 倍多。海南是中国唯一的省域国际旅游岛，离境退税、离岛免税、26 国免签政策和便捷的空中航线让海南成为中国旅游最自由、最实惠的地区之一。

在海南建省办特区 30 周年之际，海南旅游产业的发展有望进一步升级。2017 年 12 月《海南省旅游发展总体规划（2017—2030）》出台，该规划为海南省旅游发展的纲领性文件，为海南不断完善旅游体系建设指明了方向。规划提出对海南省旅游发展建设

的近、中、长三个目标：至 2020 年，基本建成国际旅游岛；至 2025 年，建成世界一流的海岛休闲度假旅游胜地；至 2030 年，建成世界一流的国际旅游目的地，同时在 2030 年达到 1.5 亿人次的旅游客流量，旅游收入实现 3000 亿元目标。

进入新时代，海南正在建设一个山水美、城乡美、人文美的海南，一个发展好、生活好、风气好的海南，一个观念新、动能新、作为新的海南。海南把全省作为一个大城市、大景区、大花园来规划建设管理，以最严格的制度保护生态，努力使青山更绿、海水更蓝、沙滩更美、空气更清新，努力打造世界一流的海岛休闲度假旅游目的地。

二

认识海南当从三亚开始。

沈晓明坦言，三亚是海南亮丽的“窗口”和“名片”。三亚在全省经济社会发展大局中的地位具有不可替代性。人们对海南的印象首先就是对三亚的印象。三亚的发展是海南改革开放成果最集中的体现，也是建省办经济特区 30 年来海南进步发展的标志。

认同这一观点的人不在少数，他们把三亚视为外界观察海南的一个窗口。

三亚古称崖州，位于海南岛最南端，地处北纬 18 度的黄金旅游度假带上，拥有得天独厚的热带风光和丰富的旅游资源。

1950 年，崖县解放，县治仍在崖城。

1954 年崖县党政机关从崖城迁到了三亚，这次迁移，对以后的区划调整影响深远。

新中国成立后，海南作为战备前哨，三亚港不对外开放。1983 年 10 月，国务院批准该港为对外开放口岸，随后开通了三亚至香港海上客运航线。渔船、商船、客船一下子多了起来，港口也变得



热闹了。

1984年5月，撤销崖县建立县级三亚市，三亚实现了由发展农村到建设城市的转变。

当时，有人从外地来三亚，用了“五个一”来总结：一个港口，一条解放路，一条红旗街，一个电影院，一个菜市场。“完全就是个小渔村。”

还有人调侃当时最繁华的解放路，“路口立着一岗楼，一个警察望到头”。

1987年9月26日，中共中央、国务院批准三亚市升格为地级市。

三亚长夏无冬，空气清新，阳光、海水、沙滩、蓝天相得益彰，山、海、河、城浑然一体，具有旅游城市最珍贵的自然底蕴。

三亚着眼于旅游开发，比国内许多城市都谋划得早。

1984年，三亚就组建了市旅游公司。1986年，全国旅游工作会议宣布海南岛为全国7个重点旅游区之一。当年6月，三亚市旅游局成立。

1986年春节，一位国家领导人来三亚考察，在三亚市委负责人的陪同下踩着土路去了亚龙湾。面对原始而优美的海景，领导人发出一句感叹：“不是夏威夷，胜似夏威夷！”

1990年3月，海南省政府正式批准三亚重新修订的城市总体规划纲要，发展目标定为：重点发展旅游业和高技术产业的国际热带滨海风景旅游城市。

1993年2月，三亚市委提出把旅游业作为主导产业和中心产业。

2014年，三亚撤镇设区。

时间如梭，转瞬即逝。

三亚——昔日的边陲小城搭上时代发展的高速列车，一路高歌

猛进，快步迈进国际化热带滨海旅游城市之列，成为海南国际旅游岛皇冠上的明珠。

历经了两个 30 年的发展建设，三亚已经站在了新的历史起点上，开启了建设国际化热带滨海旅游精品城市的新征程。

从国家战略来讲，今天的三亚已成为国家“21 世纪海上丝绸之路”的重要战略支点城市，是国家对外开放的重要窗口。对此，中央和海南省委对三亚城市地位和作用的提升提出了迫切要求。

2013 年 4 月，习近平总书记在海南视察调研时指出，“良好生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉”，“小康不小康，关键看老乡”，为三亚的发展指明了方向。

“三亚发展旅游，必须牢固树立生态环保理念，将生态环保与开发建设统筹好，让三亚的天更蓝、山更绿、水更清，为市民、游客提供优良的人居环境。三亚要以建设国际旅游岛为总抓手，全力建设国际化热带滨海旅游精品城市。”2014 年 10 月 31 日，在三亚市干部大会上，时隔八年多又回到三亚任职的中共海南省委常委、三亚市委书记张琦（现任海南省委常委、海口市委书记）表示。这是三亚城市发展新的蓝图，标志着三亚城市发展新征程的开始。

2016 年 8 月 13 日，时任海南省省长刘赐贵（现任海南省委书记）在三亚深入“双修”项目建设第一线，调研三亚对习近平总书记视察海南重要讲话精神的贯彻落实情况并进行现场办公。刘赐贵强调，要认真结合习近平总书记视察海南时对三亚扩大开放、深化改革的具体要求，通过一个个项目建设，不断完善城市功能，着力提升城市与国际接轨的精细化、规范化管理水平，积极推进城乡一体化建设，把三亚打造成真正意义上的国际化精品城市。

三亚，在国家建设“海南国际旅游岛”和“一带一路”两大战略引领下，将再次起航，朝着世界级滨海旅游精品城市、海南旅游特区标杆城市和国家南海战略门户和支点城市阔步前行。



三

一湾碧水开明镜，三面青山列画屏。

得天独厚的自然资源，美轮美奂的山水城市格局，让三亚名闻天下。

北纬 18 度的地方，是光照最强、热量最大的地区，也是中国最纯正的热带地区，这里没有亚热带区域那样的潮湿，更没有冬季的寒流，所形成的“天然温室”每年都吸引着全国甚至国外的游客光临。

天蓝海碧，沙白水清。三亚是一个充满浓郁热带风情的地方。这里常年有着温暖的海水、和煦的海风、绽放的鲜花以及郁郁葱葱的绿树。这片土地充满了热情和浪漫，从踏上三亚的那一刻起，你就会感受到海风轻抚和海涛阵阵所带来的浪漫情怀。

三亚环境极为独特，集山、海、河自然美景于一体，汇集了阳光、海水、沙滩、森林、动物、温泉、岩洞、风情、田园、古迹十大风景旅游资源，是中国乃至世界热带海洋旅游资源最丰富、最密集的地区之一，被世界旅游组织评为世界少有的最具魅力的旅游目的地之一。

三亚宛如一幅古朴优美的山海图画。

谁能不钟情于这海天一色，谁能不流连于这一方山水？

这是一座独一无二的城市。

只要你来，就会死心塌地爱上她。

三亚的美在于海。

三亚的大东海是月牙形的海湾，辽阔的海面晶莹如镜，三面环山。蓝蓝的天，蓝蓝的海，白白的云朵，银色的沙滩，可爱的海鸥，调皮的螃蟹，翠绿的山峦，还有在海边游玩的人们，构成了一幅和谐的风景画。白天，海十分喧闹，涛声激荡，偶尔还听见几声