2026年11月7日
星期六
值班总编：徐祝君
一版编辑：王　菲
视觉/版式：毛　栋
审　　读：黄　婧
二版编辑：刘一乐
版式设计：姚洁琼

借力免签东风 锻造服务长板

——舟山入境旅游高质量发展的路径思考

□孔洁

入境旅游是衡量城市国际竞争力的重要标尺，也是展示国家形象、促进文明互鉴的重要窗口。党的二十大报告提出“坚持以文塑旅、以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展”，为新时代旅游高质量发展指明了方向。2024年5月，外国旅游团邮轮入境15天免签落地，12月面向特定国家公民的过境免签延长至240小时，免签“朋友圈”持续扩容。在这股入境旅游复苏浪潮中，舟山如何借力政策红利、实现从“过境经停地”到“国际旅游目的地”的跃升，是亟待研究的重要课题。

政策红利叠加 舟山迎来历史性机遇

2024年是入境旅游政策密集释放之年。5月，国家移民管理局公告，邮轮入境免签15天政策正式实施，上海、舟山、厦门等13个沿海城市纳入适用范围，2人及以上整团入境可免办签证；同时，舟山等7个邮轮口岸被新增为中国过境免签政策适用口岸。同年12月，过境免签政策进一步优化，停留时间统一延长至240小时（10天），适用口岸增至60个，适用省份扩至24个。舟山同时享有了“邮轮免签+过境免签”的双重政策优势，从“地理中转站”升级为可独立吸引入境游客的“旅游目的地”。

政策效应正在显现。去年全市共办理外籍人员临时住宿登记134026人次，其中旅馆住宿登记122198人次。据携程平台数据显示，今年上半年我市入境游客人次同比增长22.1%，消费金额同比增长27.2%。从全国看，去年全国免签入境外国人达3008万人次，占入境外国人总数的73.1%；上海接待入境游客超936万人次，同比增长近四成；浙江入境过夜游客达418.5万人次，同比增长24.9%。《舟山市促进入境旅游发展行动方案（2025—2027年）》提出，到2027年底，力争年接待入境过夜游客突破15万人次，年均增速保持在10%以上。在“China Travel”成为国际社交媒体热词的当下，我市入境旅游正迎来重要窗口期。

审视竞争格局 转型之困亟待破解

在全国过境免签口岸持续扩容、13个邮轮免签口岸的竞争格局中，上海凭借母港优势占据先发地位，海南以离岛免税和热带风情形成独特吸引力，厦门去年入境过夜游客达356.38万人次、同比增长54.46%。舟山若仅停留在“政策适用口岸”，缺乏差异化服务供给，很可能沦为“过路港”而非“目的地港”。深入审视当前舟山的入境旅游服务质量，三方面短板较为突出。

产品供给与文化体验深度不足。当前面向入境游客的产品以“普陀山半日游”“朱家尖沙滩观光”等标准化线路为主，停留时间短、文化体验浅。究其原因，一是产业链整合能力薄弱，“吃住行游购娱”六大要素协同不足，缺乏“一站式”打包服务能力；二是创新动力不足，旅游企业长期依赖传统团队观光模式，对个性化、主题化、定制化产品的研发投入有限。

多语种服务能力滞后。舟山旅游从业人员外语水平呈“金字塔”结构：顶层为少数持有外语导游证的专业人员，具备较流畅的英语交流能力；中层为部分酒店前台、景区讲解员，能进行简单会话但难以应对复杂需求；底层为大量餐饮服务人员、出租车司机、乡村旅游从业者，几乎不具备外语沟通能力。

高端服务供给不足。舟山海鲜餐饮的核心竞争力在于“鲜”与“活”，但高端海鲜料理的国际化呈现不足，西式海鲜烹饪、创意融合料理、素食精细料理等品类稀缺。此外，高净值入境游客倾向于私人包船、专属导游、VIP通道等定制化服务，舟山在这些领域的服务供给尚处于起步阶段，缺乏专业的高端旅游服务供应商。

精准发力 构建国际化旅游服务体系

立足舟山的资源禀赋，重点在三个维度精准发力。

夯实基础设施与服务能力

优化交通接驳体系。在现有轮渡、直升机、跨海大桥基础上，优化各交通方式的衔接组合，推动“一票制”联程联运取得实质进展，减少国际游客在岛际交通中的等待和换乘时间；推动蜈蚣峙码头等节点的购票、检票程序国际化改造，确保护照等证件在各交通系统中顺畅使用。依托舟山邮轮口岸和普陀山资源，设计“邮轮+普陀山深度游”“邮轮+海岛非遗体验”等组合线路，丰富入境游客出行选择。推进智慧交通信息平台建设，提供多语种实时航班和航次查询、在线预订、动态调度等功能，降低国际游客信息搜寻成本。

提升入境支付便利度。协同金融机构优化境外移动支付工具在舟山的适配性，在核心景区、邮轮港等设置外卡受理与移动支付辅导点位。在现有4家离境退税“即买即退”商店和普陀山国际机场离境退税口岸基础上，进一步扩大退税商店覆盖范围，向海鲜特产、海洋工艺品等品类拓展。加快景区、码头、公共交通等节点的多语种标识标准化改造。

深化产品创新与体验设计

构建主题化入境旅游产品体系。针对国际游客多元化需求，构建“1+3+N”主题化产品体系：“1”个核心产品即普陀山身心疗愈之旅，开发沙滩冥想、古木林中漫步、艺术鉴赏等模块；“3”大主题产品即东海渔俗文化体验、海洋生态探索、海丝文化遗产游；“N”个衍生产品即面向欧美市场的海岛康养之旅、亚洲市场的佛教文化交流之旅等。加快海岛非遗体验中心建设，将渔民画创作、贝雕工艺等转化为国际游客可参与的体验课程。

打造沉浸式文化体验场景。改变传统“参观+讲解”的浅层展示模式，建设沉浸式文化体验空间。如在普陀山打造“禅意生活”体验区，让游客参与抄经、打坐、过堂等日常修行活动；在海岛渔村还原传统生产场景，让游客亲身参与织网、修船、晒鱼干等传统劳作。提升普陀山南海观音文化节、舟山海鲜美食节等既有节庆国际化水平，通过增设多语种服务、国际传播渠道和境外游客参与环节，集中展示舟山文化魅力。

强化数字赋能。打造“一站式”入境旅游服务平台，整合交通、住宿、餐饮、游览、购物、娱乐等全要素服务，实现“一个App游舟山”。引入大语言模型技术，建设覆盖英、日、韩、法、德等主要客源国语言的AI智能客服系统。建立入境游客大数据平台，为精准营销和服务优化提供数据支撑。

加强人才队伍建设

建立“引进+培养+激励”的人才发展体系。实施“外语导游引进专项计划”，面向国内外高校招聘外语导游人才；与浙江国际海运职业技术学院等本地院校建立“订单式”培养机制。建设“多语种人才共享平台”，针对外语导游季节性供需矛盾，建立区域性人才共享机制，旺季时从杭州、上海等城市柔性引进外语导游，淡季时向这些城市输出舟山导游，实现区域内人才资源动态平衡。引进国际市场营销和海外客服专业人才，与国际客服外包公司合作，实现7×24小时多语种客服覆盖。构建分级培训体系：基础级普及跨文化服务意识，进阶级开展专业培训，高级开展国际市场趋势和品牌管理培训。设立“入境旅游服务之星”评选活动，建立外语能力津贴制度，让专业人才留得住、发展好。

着眼长效治理 从“政策驱动”迈向“品牌驱动”

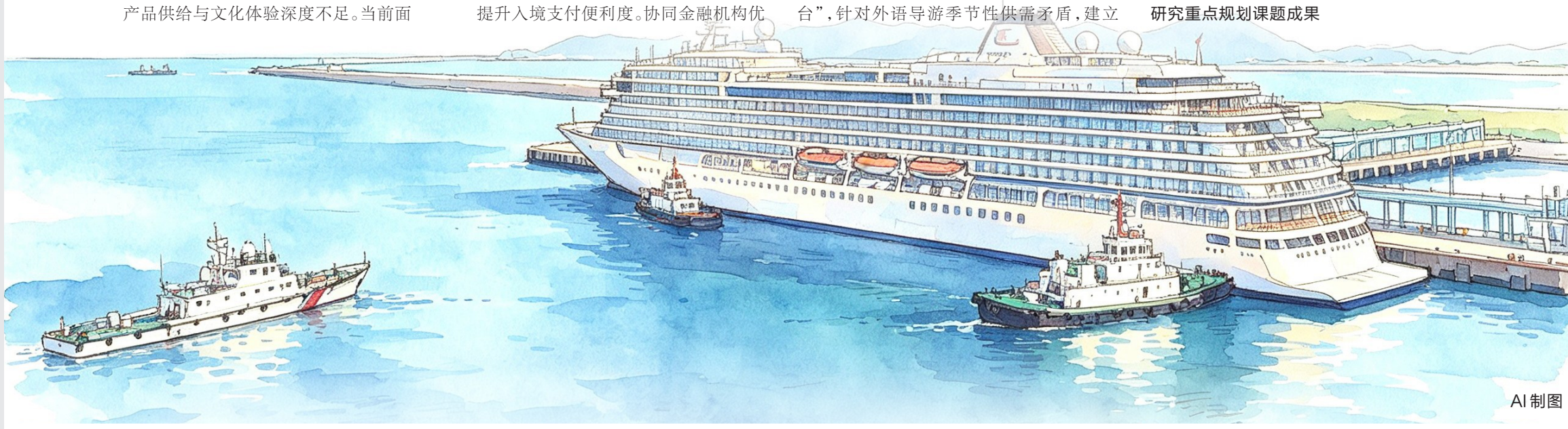
入境旅游服务质量提升涉及多部门协同，应在现有促进入境旅游工作例会机制和一事一议协商机制基础上，进一步强化跨部门信息共享和联合监管效能。构建多维度服务质量评价指标体系，探索引入专业评估力量开展第三方评估。

加大专项资金投入，重点支持景区多语种导引系统升级、外卡支付环境优化及智慧文旅平台的国际化适配，同步强化人才梯队培养与海外精准营销。品牌建设方面，建设覆盖主要客源国的数字化营销矩阵，在Instagram、TikTok、YouTube等平台持续输出优质内容；策划国际节庆活动，持续擦亮“舟游列岛”等既有文旅品牌，让舟山群岛型目的地的形象深入人心。

免签政策为舟山旅游国际化打开了机会窗口，但窗口期不会无限延长。随着更多城市纳入免签体系，政策稀缺性将逐步减弱，唯有将政策红利转化为服务优势、将资源优势转化为品牌优势，才能在国际竞争中脱颖而出。应以基础设施国际化适配、产品体验深度化设计、人才队伍专业化建设、治理体系现代化升级为支撑，分阶段推进服务质量全面提升，早日将舟山建设成为具有国际竞争力的群岛型入境旅游目的地，在讲好中国故事、传播海洋文明的时代进程中展现舟山担当。

作者单位：浙江国际海运职业技术学院

本文系2025年度舟山市哲学社会科学研究重点规划课题成果



AI制图

“无废城市”建设背景下 探索形成海洋废弃物治理“舟山方案”

□姚女

舟山作为全国首个以群岛建制的地级市，海域辽阔、港湾密布、岛屿众多，独特的海洋资源禀赋是城市发展的核心优势，也使海洋生态治理面临岸线长、点位散、覆盖广、监管难的特殊压力。2025年，生态环境部首次公布“无废城市”建设进展评价结果，舟山市位居全国第三。近年来，我市以“无废城市”建设为总牵引，持续完善陆海统筹、港船联动、全域共治的治理模式，系统推进海洋废弃物规范化收集、精细化处置、数字化监管、常态化管控，海洋生态环境质量持续改善，探索形成具有海岛辨识度、可复制推广的海洋废弃物治理“舟山方案”。

治理成果显著 处置能力稳步提升

去年，舟山海洋垃圾清理实现全域覆盖，巡查打捞海漂垃圾区域面积459.17平方千米，巡护保洁湾滩总长度3454.25千米，清理处置各类海洋垃圾5765吨，其中塑料垃圾1201吨，有效削减海面、岸滩白色污染存量。船舶污染物实现闭环处置，全年接收、转运、处置船舶油污水25.4万立方米、船舶清舱油泥1.9万吨、船舶垃圾1.7万立方米，从港口源头严控船舶污染。近岸海域生态持续向好，去年近岸海域水质优良率达49.7%，创近三年最好水平；嵊泗诸湾、普陀诸岛获评国家级美丽海湾，舟山南部诸湾入选省级美丽海湾重点培育对象。

聚焦海岛特色 形成六大治理经验

一是压实属地责任，构建四级湾滩管控体系。全域划定321个标准化管控湾滩，配齐市、县、乡、村四级湾滩管理人员409名，建立属地负责、常态化巡查、年度考核机制，实现管护规范化、制度化。

二是创新渔港治理，落地渔船污染物智能防治。实施渔港渔船污染物智能化防治项目，以沈家门中心渔港集中预处理中心为核心，配套5座“小云仓”模块，就近收集、集中处置渔船水污染物，去年累计接收处置油污水446.93吨。

三是推进源头替换，根治养殖泡沫白色污染。嵊泗县完成249.5万只传统泡沫浮球全域替换为新型环保养殖浮球，从源头减少泡沫破碎造成的近海白色垃圾污染。

四是强化法治赋能，筑牢船舶垃圾入海防线。依托全国首部港口船舶污染物管理地方性法规，压实港口、渔船、航运企业主体责任。二级及以上渔港实现污染物集中收集点全覆盖，“小蓝之家”海洋塑料废弃物收集点实现四县（区）全覆盖，推动352艘远洋渔船安装专用塑料垃圾粉碎机。

五是组建专职队伍，搭建多元全民共治格局。组建264人湾滩巡查整改队伍、200人海漂垃圾打捞队伍、261人垃圾清运队伍，培育5支志愿队伍，推行“一船一净海员”制度，推动治理向政府主导、全民共治转变。

六是数字全域赋能，实现海陆污染闭环监管。自主打造“舟海净”数字化监管平台，实现溯源与闭环处置。近岸海域石油类浓度从7.7微克/升降至3.2微克/升，管控效能大幅提升。

精准查摆短板 厘清四大核心制约因素

当前我市海洋废弃物治理仍存在五方面短板制约。一是陆海统筹治理体系效能不足。跨部门协同存在壁垒，部分协同机制停留在文件层面；治理高度依赖政府主导，社会资本介入极少；陆源污染防控薄弱。二是行业主体主动治理意愿薄弱。部分渔民环保认知不足，废弃渔具回收意愿偏低。三是经费保障与公众参与机制不完善。治理经费高度依赖财政拨款，激励政策覆盖面窄，小微污染反复出现。四是监测预警能力偏弱。缺乏“天空地海”一体化监测网络，溯源与预测能力不足。

聚焦长效提质 构建五大系统化治理对策

针对上述短板，我市立足“源头减量、过程管控、末端治理、长效运维”全链条，健全五大治理体系。

一是健全政策支撑体系。深度融入全省“蓝色循环”模式，探索推广“积分兑换+以旧换新”等激励方式，将废旧渔具、塑料垃圾纳入兑换范围，夯实源头治理基础。

二是完善法治监管体系。常态化宣贯《海洋环境保护法》及《舟山市港口船舶污染物管理条例》，强化执法巡查与专项督查，严厉打击偷排、垃圾倾弃等违法行为。

三是升级数字监管体系。加快构建岸滩、海面、海底“天空地海”一体化监测体系，全域推广“海洋云仓”模式，持续扩大远洋渔船塑料垃圾粉碎机安装覆盖面。

四是拓宽资金保障体系。依托嵊泗海洋生态保护修复项目3亿元中央资金的示范效应，探索“政府投入+社会资本+生态补偿+公益捐赠”多元资金机制。

五是创新源头减量体系。严格落实“陆防、闸截、滩净、船收”四级防控，推动陆源垃圾入海量有效削减，落实沿海主要港口和中心渔港“一港一策”污染防治措施，筑牢陆海生态安全屏障。

作者单位：舟山市生态环境局

本文系2025年舟山市哲学社会科学研究一般规划课题