

泉州市鲤城区人民政府办公室文件

泉鲤政办〔2025〕8号

泉州市鲤城区人民政府办公室 关于印发《鲤城区促进入境旅游高质量发展 三年行动方案（2025-2027年）》的通知

高新区管委会，各街道办事处，区直有关单位：

《鲤城区促进入境旅游高质量发展三年行动方案（2025-2027年）》已经区政府第71次常务会研究同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

泉州市鲤城区人民政府办公室

2025年7月21日

（此件主动公开）

鲤城区促进入境旅游高质量发展三年行动方案 (2025-2027 年)

为贯彻落实泉州市文旅经济发展大会精神要求，抢抓全面放宽优化过境免签政策机遇，加快把鲤城区打造成“全国最具烟火气旅游城市”和“世界海丝多元文化旅游目的地”，制订本方案。

一、工作目标

以打造“世界海丝多元文化旅游目的地”为核心，围绕国际化、便利化、品质化发展方向，进一步拓展境外旅游市场，巩固发展东南亚及港澳台地区的旅游市场，进一步完善入境游服务机制，力争到 2027 年，全区接待入境旅游人数比 2024 年翻一番。

二、重点任务

(一) 优化入境旅游便利化服务体系

1.提升与机场、动车站的交通通达度和便捷性。加强与晋江机场、泉州动车站等大型游客枢纽交通运输单位合作，指导辖区涉旅企业推出“机票+酒店预订+快速出行”联合产品，做好入境旅游需求的供需对接，优化国际国内配套服务和体验，更好满足入境游客出行需要。

责任单位：区文旅局、商务局

2.设立入境游客首站服务平台。在古城核心点建立入境游客来鲤咨询服务站（服务点、服务台），为入境游客协助办理国际通信

漫游、外卡绑定、手机卡申办、移动支付、外币兑换、网约车等服务，提供旅游咨询、线路推介、双语讲解等“一站式”服务，2025年6月底启动，先行打造泉州西街游客服务中心和中山驿馆2个旅友小屋一键通示范点，2026年前实现开元寺、源和1916创意产业园和星级酒店入境游客服务站全覆盖，在20家精品酒店内培育建设入境游客服务点、服务台。

责任单位：区文旅局、商务局

3.端口前移加强对接。加强与国内口岸城市、国外来鲤前10名国家城市的对接，指导辖区旅行社与境外旅行社和华东、华南等地区旅行社对接合作，鼓励旅行社承接国内外企业团建业务。

责任单位：区文旅局，区委统战部、台办，区侨联、外事办

4.提升外语标识导览系统。加快推进我区主要道路、公交车站、3A级及以上景区景点、星级酒店和高端精品酒店、省级以上金牌旅游村、购物场所、游客服务中心、旅游厕所等公共场所外语标识标牌建设，核对、更新现有标识牌，提升重点文旅场所的外语导览智能化服务水平，开发完善AI游古城系统，继续安装一批双语语音讲解标识牌。

责任单位：区文旅局、商务局，交警鲤城大队

5.加强小语种导游培训。每年举办2期以上旅游服务业接待人员技能提升培训班，加强酒店、旅行社、导游讲解员的双语培训，建立一支能服务中外游客的旅游服务人员队伍。指导A级景区、星级酒店、国际旅行社2025年年底配备至少1名外语讲解人员，

支持高端酒店和高星级酒店引进外语服务人才，指导旅行社小语种导游队伍发展，并充分发挥志愿者服务平台作用，提升游客体验。

责任单位：区文旅局、商务局，鲤城文投集团

6.优化入境旅游消费环境。每年引进和培育 2 家具有国际化水准、提供优质服务的酒店、餐饮、购物等品牌服务企业。优化离境退税服务流程，支持鲤城名特优商品入驻境外旅客购物离境退税“即买即退”商店，2025 年年底前在中心城区内建设培育 5 家，2027 年确保古城、新区至少 10 家以上离境退税“即买即退”商店。持续优化重点文旅场所可受理境外银行卡、现金、移动支付、外币兑换等多样化支付服务，在景区景点、星级酒店等场所设立外币兑换服务点，扩大受理境外银行卡 POS 机、ATM 的覆盖面，提升入境游客线上线下支付便利化和畅达度。

责任单位：区商务局、文旅局，鲤城税务局

7.深化旅游市场治理。依法开展未经许可经营旅行社业务、强迫购物、非法一日游、不合理低价游和“黄牛”倒票等专项整治行动，坚决查处违法违规经营行为。推广旅游电子合同，保障境内外游客合法权益。健全旅游市场执法协作机制，坚持线上线下同步治理，加强跨部门跨地区数据信息共享和线索移交，常态化开展联合执法。发布安全出游提示，倡导文明旅游，营造良好旅游环境。针对客源市场入境游客需求，提出加强对入境游客文化传统、习惯特性等研究，及时优化市场结构，推出精品旅游线路和主题包价旅游产品及“机票+”等旅游产品。

责任单位：区文旅局、市场监管局，鲤城公安分局

8.完善基础设施配套建设。推进游乐设施、演艺设备、酒店设施等重点领域设备更新提升，2027年年底前新增200个以上停车位、300个以上新能源充电桩、10个以上公共厕所、2500个以上酒店床位。开展“畅游鲤城”旅游交通提升行动，调整优化旅游交通网络，以古城为核心，结合信息化手段，实时更新空闲停车位、限行范围等信息，建设完善古城标识指引系统，在游客较密集的景区景点加密基站建设。由区工信局牵头指导辖区运营商探索“一部终端游鲤城”模式，打造入境游专用手机终端，在终端内嵌入翻译、地图、美团、携程、小红书等“吃住行游购娱”软件外语版，以手机终端租赁的方式方便境外游客体验、消费。优化交通站点、景区景点、宾馆酒店和购物商圈等场所行李寄存服务，指导交通站点、景区景点、宾馆酒店和购物商圈提供行李免费或者有偿低价寄存服务。

责任单位：区文旅局、城管局、商务局、工信局，交警鲤城大队

9.优化酒店住宿业服务。逐步推进凭境外入境有效证件直接办理酒店入住手续，进一步优化境外人员住宿的登记管理和便利化服务工作，向住宿经营者提供境外人员登记入住相关流程培训。

责任单位：区文旅局、商务局，鲤城公安分局

（二）构建多元化优质旅游产品体系

10.培育国际化文旅产品。依托鲤城丰富的海丝、历史文化资源，指导辖区旅行社等涉旅企业以“世遗古城·海丝风情”为主题，推

出“海丝寻宝”“古城风情”“民俗体验”“美食之旅”“世遗之旅”特色旅游线路。发展国风国潮、沉浸式演出和小剧场演出等新业态，倡导“跟着演出去旅行”“跟着影视去旅行”“跟着赛事去旅行”。深度推出一批人文、艺术、建筑和时尚相融合的 City Walk 线路，打造一批建筑可阅读、街区可漫步、滨水可游憩的夜景旅游打卡点和文旅新场景。

责任部门：区委宣传部，区文旅局，鲤城文投集团，各街道办事处

11.打造餐饮消费新场景。挖掘鲤城特色美食资源，做好泉州美食、“一县一桌菜”对入境游客的推广。加强对鲤城美食“老字号”餐饮品牌、饮食类非遗项目的宣传与保护，扩大“鲤城美食”品牌影响力。依托“鲤城美食地图”，集合全区餐饮“老字号”、非遗美食、知名特色餐饮门店信息。指导辖区头部餐饮企业打造餐饮消费新场景、新业态，重点做好“刺桐宴”及衍生系列菜品对外推广。加强双语菜单推广工作指导，2027年前古城内主要餐饮企业双语菜单全覆盖。

责任部门：区商务局，开元、鲤中、临江、海滨街道办事处

12.建立特色购物体系。以“鲤城好物”为引领，在主要街区、重要景区景点探索开设“鲤城好物”销售商店，推动鲤城好景好物效益叠加。建立商超互联、消费互补特产跨区域合作模式，拓展鲤城特色产品的互换互销渠道，共扩营销市场、强化产销合作。实施鲤城区文商旅消费行动计划，在重点文旅场所开展支付满减、发放

文旅消费券等活动，指导行业企业推出便捷出行、酒店入住优惠、景区门票减免等联动消费措施。

责任部门：区商务局、文旅局，各街道办事处

13.推动科技焕新旅游。集成运用 AI 人工智能等技术，实现一机游古城。打造智慧博物馆、智慧文化馆和智慧图书馆，用科技提升文化产品表现力传播力感染力。增强智慧景区、智慧酒店服务能力，提高入境旅游行程规划、旅游咨询、智能客服、机酒预订等智慧服务水平，用科技提升境内外游客旅游服务体验性舒适性便捷性。

责任单位：区文旅局、科技局、商务局、工信局

（三）实施精准国际营销推广

14.强化对入境旅游数据的统计分析。依托大数据模型和技术，通过口岸、住宿、银行、OTA 平台、通信等多方面数据收集分析鲤城入境旅游的游客画像和消费情况，为制订相关政策和决策提供有力依据。

责任部门：区统计局、商务局、工信局、文旅局，各街道办事处

15.加强城市形象宣介。立足鲤城旅游特点，聚焦世遗古城、国潮街区等主题，打造反映城市风貌和特色文化的影视精品、视听节目、演艺作品，推动主题 IP 融入城市形象宣传。坚持大小屏联动，发挥鲤城区融媒体中心、鲤城文旅之声优势，用好国内外主要新媒体与社交平台，做好事实传播、情感传播和价值传播，做好旅游服务资讯供给和城市形象宣介。邀请境外及国内口岸城市旅行社、媒

体和旅游达人来古城考察踩线，高效对接境外目标市场和旅游人群。

责任单位：区委宣传部、统战部、台办，区文旅局，区侨联、外事办

16.强化旅游宣传营销。坚持内容为王、创意为先，主动与小红书、抖音等大平台开展合作，探索“短视频+旅拍”等营销新模式，培育本土“大V”网红和旅游推介官、金牌导游、美食博主等“种草”达人，推动形成流量赋能文体旅的热点效应。发挥明星效应，充分利用明星来古城拍片机会，放大宣传效应。在主要交通路口包括中山路、西街、星级酒店等场所提供即时游览和展演活动资讯，向来鲤参加商务、展会、赛事等各类活动的客人精准推送旅游产品信息和旅游地图导览。

责任单位：区委宣传部，区文旅局、商务局

17.推动文化品牌出海。鼓励海外泉籍、鲤籍社团和异地泉籍、鲤籍商会等海外侨资源在海外设立不少于2个鲤城文旅推广驿站，建立常态化联络联动推广机制，将驿站打造成为世遗文化在海外的前沿阵地。支持鲤城本土企业在国际展销会、供货会、商品洽谈会、跨境电商大会等各类对外经贸合作、商务洽谈中融合推广古城文旅资源，助力古城文旅品牌的国际传播。充分发挥泉州留联、本地高校留学生等青年群体力量，传递古城文化之声。

责任单位：区委统战部、台办，区商务局、文旅局，区贸促会、侨联、外事办

18.拓宽海外合作渠道。分析十大客源国以及台港澳地区等主要

客源市场特点，拓宽宣传推广渠道，加强与海外中国文化中心、中国驻外旅游办事处、国际友好城市、海外涉旅企业等合作，拓展泉州古城文旅品牌的国际传播“流量通道”。借助省部级交流合作平台及重点国际旅游展会，“走出去”宣传推介鲤城文旅资源。发挥“丝绸之路旅游城市联盟”年度轮值主席城市作用，加强与国际旅游组织、国内外知名文旅机构和媒体合作，讲好鲤城故事。

责任单位：区委宣传部、统战部、台办，区文旅局，区外事办

（四）加强文旅产业队伍建设

19.实施人才培优计划。加强外语讲解人才队伍建设，与高校建立人才共育、过程共管、成果共享的外语讲解人才孵化培育合作机制。定期公布世遗点英语志愿讲解员名单，持续开展英语、俄语等多语种讲解员招募和培训，开展泉州文旅国际传播人才培训，依托行业组织、OTA平台、旅游院校等每年培育100名以上文旅营销人才。

责任单位：区文旅局、人社局，鲤城文投集团

20.以赛促训提升服务水平。举办各类导游大赛、星级饭店从业人员服务技能竞赛、世遗旅游五好讲解员选拔竞赛，积极组织参加国家、省、市性质的导游大赛、讲解员大赛、旅游饭店服务技能竞赛。常态化组织开展旅游行业企事业单位员工外语和服务技能大比武，切实提高行业国际化服务水平。

责任单位：区文旅局、人社局，区总工会

三、保障措施

（一）加强组织领导。依托区文旅经济发展指挥部建立专项行动联席议事、项目调度、产业分析、形势会商、专家咨询等工作机制，抓好方案实施、政策执行、检查督导、工作保障等工作。各成员单位要建立长效工作机制，明确责任分工，细化工作举措，建立工作台账，确保各项任务落到实处。

（二）加强政策支持。支持外语导游人才培养，支持我区旅行社与境外旅行社、商会社团结对合作，对符合定向组织境外商会社团来鲤商务、旅游项目给予相应的政策、资金支持，促进涉外文旅产业延链补链强链。发挥财政资金和优惠政策的引导推动作用，以市场为导向，多渠道筹集文旅发展资金，强化对文旅产业发展的资金保障。

（三）加强宣传引导。加大宣传力度，充分调动广大游客、旅游市场主体、行业组织的积极性，充分利用媒体，加强正面宣传引导，提高广大市民的好客意识和文明程度，进一步优化提升支付、导游、住宿等国际化服务水平，营造全面推动入境旅游高质量发展的社会氛围。