



# 海南自贸港旅游 零售市场 —迈向璀璨未来

旅游零售业白皮书



2021年5月

毕马威中国和穆迪戴维特报告



# 前言

毕马威中国与穆迪戴维特报告很高兴联合发布《海南自贸港旅游零售市场白皮书》，以祝贺首届中国国际消费品博览会开幕。

此次消博会是海南自由贸易港宏伟征途上的一个重要里程碑，它对中国和海南自贸港都至关重要。自2011年以来，海南旅游零售行业发展速度惊人，这对增强海南的吸引力以及巩固其作为国际旅游消费中心的地位起到了关键作用。

截止2020年底，海南离岛免税业产值约50亿美元，得益于2020年7月1日生效的离岛免税新政，极大地推动了这一行业的发展。在全球其他免税市场因疫情陷入严重低迷的情况下，这一政策不仅对海南的旅游零售业，而且对全球旅游零售业都是一剂强心针。

海南离岛旅游零售产业的故事是政策的胜利，是一条“商业/消费者双赢”的路径，是习近平主席的“双循环”及充分利用国内市场愿景的核心，通过引导境外消费回流中国达到这一目的。

本白皮书将海南旅游零售产业置于2019年产值864亿美元（疫情前）的全球免税行业背景下进行思考。它记录了这一行业在2011年至2020年间的持续增长，并指出去年在其他市场崩溃情况下，海南如何成为旅游零售业的“灯塔”。

我们研究了加快这一行业发展的各种促进政策，包括去年离岛免税牌照的发放和店铺的集中开业，增加了该行业的市场良性竞争，有助于从中国消费者的利益出发提高相应标准。

我们以全球最大的旅游零售市场韩国为参照，深入思考海南自贸港的发展。在2020年，前者几乎完全是由将商品销往中国的代购从业者推动的。海南和韩国旅游零售行业之间不断变化的平衡有望成为未来全球旅游零售行业的一个关键主题。

如果海南继续保持其增长曲线，它可能在短期内成为全球最大的免税市场。我们注意到，为了确保这一增长进程，政府围绕这一核心持续优化改进相关政策，推动海南旅游零售业在未来迈向新高度。中央政府非常了解中国消费者对全球旅游零售行业的贡献。通过海南自贸港离岛免税政策，尽量促进游客在出发前以及抵达目的地前后的消费。这一思路高度统一协同，长期稳定，富有战略性。而海南自贸港正是其迈向璀璨未来的核心。

张岚岚 女士  
毕马威中国  
海南主管合伙人

马丁·穆迪 先生  
穆迪戴维特报告  
创始人兼董事长

# 目录

全球旅游免税零售业概述

2020年形势和新冠疫情的影响

海南旅游零售大机遇

海南与韩国的旅游免税零售市场比较

海南旅游免税零售业的关键挑战及优化提升考量

FAQ：投身海南自贸港旅游免税零售市场，我们需要了解什么？



扫描二维码获取  
更多毕马威洞察

# 全球旅游免税零售业概述



旅游免税零售业是旅游业和航空业的一个全球性子产业，主要是向国际旅客销售某些免税商品。

在中国海南、韩国济州岛和日本冲绳三个地方，本国游客也都享有免税购物的资格——即近期大家耳熟能详的“离岛免税”。

全球旅游免税零售产业始于1947年爱尔兰国有机场管理公司爱伦塔集团（AerRianta）经营的香农机场。到2019年（疫情前），它已经发展成为一个销售额达864亿美元的业务板块（见下表），而亚太地区占销售额的53%以上。

旅游免税销售一般发生在机场、港口、特定市区免税商店、飞行和游轮航行途中、边境关口、为外交和军事人员服务的专门商店以及现有免税零售商的在线销售网站等场景。

免税销售的产品因国家和司法管辖区而异（例如，欧盟成员国之间没有免税政策）。根据这些政策购买的商品可以被带入目的地国家，免税商品的金额和数量（“免税额度”）依不同国家的政策而定。海南离岛免税购物额度是10万元人民币（约合15,470美元），为全球最慷慨的免税购物额度。



2019年和2018年的旅游免税零售业销售额（百万美元）

地区	2019		2018		同比变化	
	销售额	市场份额	销售额	市场份额	美元	市场份额
	亚太	46,370.4	53.6%	38,831.9	49.4%	+19.4%
欧洲	21,174.8	24.5%	20,802.7	26.5%	+1.8%	-2.0%
美洲	11,728.0	13.6%	11,799.8	15.0%	-0.6%	-1.4%
中东	6,290.9	7.3%	6,362.8	8.1%	-1.1%	-0.8%
非洲	879.4	1.0%	808.6	1.0%	+8.8%	0.0%
<b>总计</b>	<b>86,443.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>78,605.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>+10.0%</b>	

产品类别	2019		2018		同比变化	
	销售额	市场份额	销售额	市场份额	美元	市场份额
	香水和化妆品	37,769.9	43.7%	31,324.1	39.8%	+20.6%
葡萄酒和白酒	12,769.7	14.8%	12,165.8	15.5%	+5.0%	-0.7%
时尚与配饰	11,459.3	13.3%	10,806.2	13.7%	+6.0%	-0.5%
烟草制品	7,453.5	8.6%	7,827.1	10.0%	-4.8%	-1.3%
手表、珠宝和书画	6,355.5	7.4%	6,022.7	7.7%	+5.5%	-0.3%
电子产品、礼品及其他	5,579.4	6.5%	5,330.4	6.8%	+4.7%	-0.3%
糖果和食品	5,056.2	5.8%	5,129.3	6.5%	-1.4%	-0.7%
<b>总计</b>	<b>86,443.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>78,605.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>+10.0%</b>	

销售渠道	2019		2018		同比变化	
	销售额	市场份额	销售额	市场份额	美元	市场份额
	机场免税店	44,009.2	50.9%	41,501.9	52.8%	+6.0%
其他商店和渠道	37,729.1	43.6%	32,285.2	41.1%	+16.9%	+2.6%
飞机	2,589.3	3.0%	2,632.5	3.3%	-1.6%	-0.4%
邮轮	2,116.0	2.4%	2,186.0	2.8%	-3.2%	-0.3%
<b>总计</b>	<b>86,443.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>78,605.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>+10.0%</b>	

数据来源：Generation Research

# 2020年形势和 新冠疫情的影响



新冠疫情摧毁了全球旅行和旅游业。经历了一个繁荣的2019年后，全球航空业在2020年全线崩塌。

根据国际机场协会（ACI）的数据，与预测基准客流相比，2020年全球客运量下降了65%。这一年预计有95亿乘客，但实际只有34亿乘客，流失了61亿乘客。

世界旅游组织（UNWTO）认为，这导致2020年全球旅游业遭遇了有史以来最糟糕的一年，国际游客数量同比下降了74%。由于新冠疫情、相关需求下降和广泛的旅行限制，2020年世界各地接待的国际游客比前一年减少了10亿。相比之下，在2009年全球经济危机期间，这一降幅仅为4%。

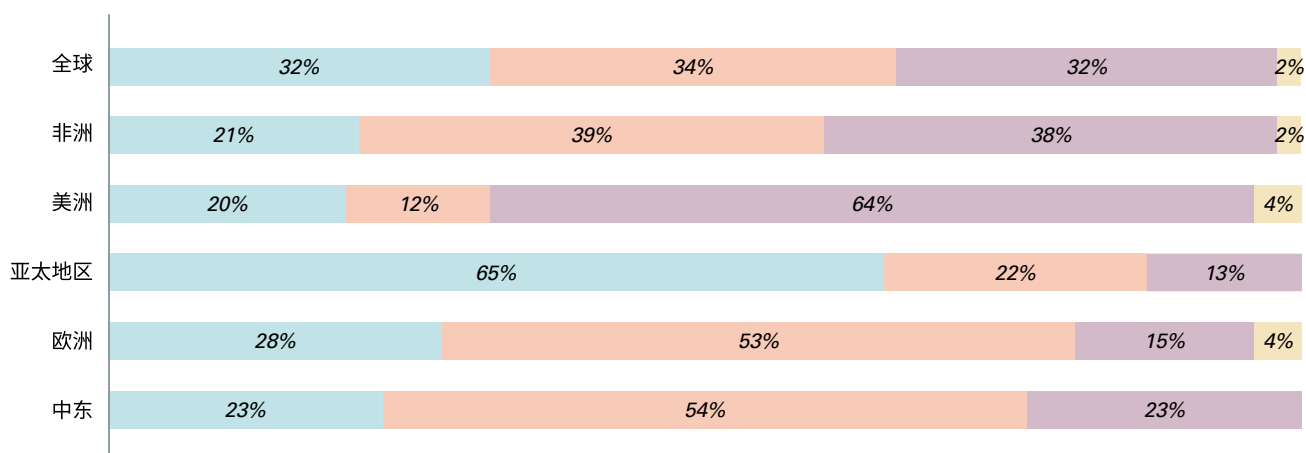
国际机场协会指出，世界上95个最繁忙的航空枢纽经营完全陷入停滞状态。到2021年4月，国际航空旅行客流量在2020年1月的水平上仍然下降了89%。根据国际机场协会的数据，大多数国际航空旅行市场的客运周转量（RPK）不到2019年的15%。

国际航空运输协会（IATA）认为，发达国家特别是美国和欧洲的疫苗接种进展迅速，再加上病毒检测能力的全面提升，国际旅行市场今年下半年有望回暖，达到2019年需求水平的34%。2021年和2020年的需求走势相反：国际航空运输协会表示，2020年开年需求强劲，到年底趋向疲软，而2021年开年市场疲软，但预计在年底走强。比较这两年的数据，最后结果是国际旅行市场实现了零增长。

国内客运量预计将很快恢复，表现明显好于国际市场。这是由强劲的国内生产总值增长（5.2%）、封锁期间累积的消费者可支配现金、被压抑的需求以及国内旅行无限制等因素所驱动的。国际航空运输协会预计，国内市场可能在2021年下半年恢复到危机前（2019年）水平的96%。这将在2020年的业绩基础上提高48%。

## 截止2021年2月各区域旅行限制

■ 完全关闭边境 ■ 部分关闭边境 ■ T测试中/隔离 ■ 新冠旅行限制解除



数据来源：世界旅游组织（UNWTO），截至2021年2月1日

## 2020年全球旅游免税零售业销售额崩塌

Generation Research的研究数据显示，疫情对旅游免税零售业月销售额影响巨大，2020年4月和5月的收入几乎完全消失，6月和7月温和复苏，8月至10月保持平稳，11月有所下降，12月略有上升。

### 2020年和2019年全球免税和旅游零售业月度销售业绩对比



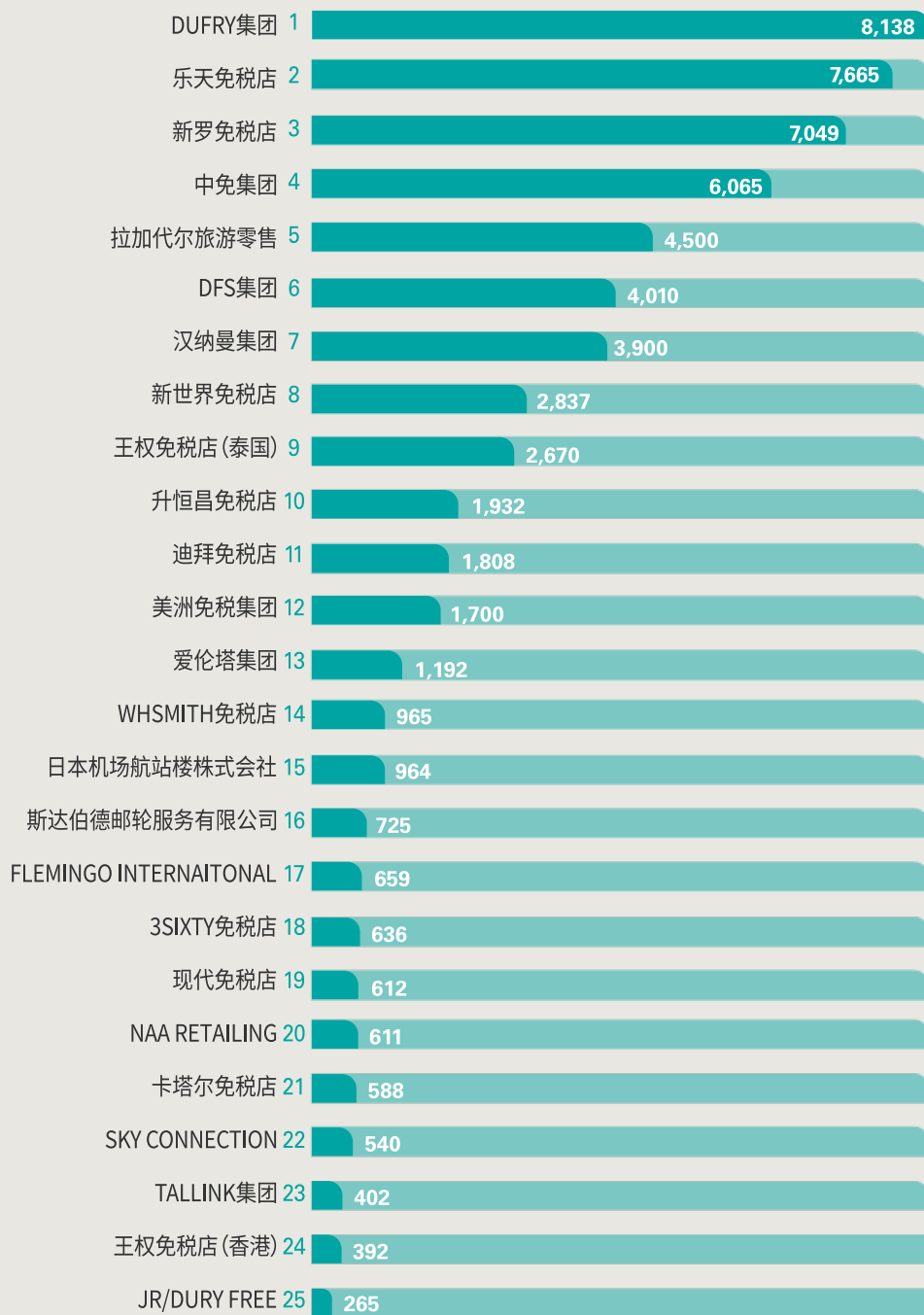
数据来源：Generation Research

根据穆迪戴维特报告的数据，2020年下半年，旅游免税零售销售额同比下降约70%。与韩国仁川国际机场争夺行业翘楚的传统对手——迪拜免税机场，2020年销售额下降了67%。

销售额的骤跌对旅游免税零售商的世界排名产生了很大影响。2019年，根据穆迪戴维特报告编制的行业基准《全球旅游零售商25强》，中免集团（海南省免税企业龙头）全球排名第4，仅次于Dufry集团、乐天免税集团、新罗免税集团。

而到2020年上半年末，根据穆迪戴维特报告的数据，中免集团领先乐天免税集团，跃居第一，成为了全球收入最高的旅游零售运营商。这一地位将在年底得到进一步巩固（见下表）。

### 穆迪戴维特报告编制的《2019全球旅游零售商25强》(营业额,单位为百万欧元)



备注：以上数据基于2019年12月31日货币汇率转换。数据来源：穆迪戴维特商业智能化团队

### 2020年上半年旅游零售商营业额前五位



数据来源：穆迪戴维特商业智能化团队



# 海南旅游零售 大机遇



自2011年“离岛免税”政策正式实施以来，海南省离岛免税产业一直是全球旅游免税零售业的明日之星。2021年，它成为了穆迪戴维特报告提及的行业“灯塔”。

从全球来看，海南离岛免税市场几乎是“在一个行业中新辟一个行业”。基于其消费者构成以及被赋予日益广泛的优惠待遇，独特的发展模式模糊了国内购物和免税购物之间的界限。

海南自贸港并不是全球唯一践行离岛免税购物模式的区域。自2005年以来，日本冲绳岛通过路易威登及罗伯特米勒共同控股的旗下的DFS集团，一直运营着类似政策。自2002年以来，韩国南部沿海的度假胜地济州岛也启动了类似的模式。但两个地方均未取得像海南如此大的成功。

在古代，海南岛（当时称“琼”）是人烟稀少的不毛之地，是封建王朝统治者判为不忠官员的流放地。宋朝（960年—1279年）官员和诗人胡铨曾描写海南：“区区万里天涯路，野草荒烟正断魂。”唐朝（618-907）宰相和诗人李德裕也在一首诗写道：“一别五羊外，相思万里余。”

这个曾经荒凉的岛屿如今成为了中国乃至全世界最热门的旅游目的地之一，集原生态的自然环境、宜人的无冬气候、柔软的沙滩和迷人的热带风光于一身。海南自贸港现在不仅是自然天堂，还是购物天堂。

**政策的胜利——“商业/消费者双赢”的各种措施促进销售量增长**

2019年超过8300万游客进入海南，其中大多数游客来自中国其他省份，带动了约150亿美元的旅游收入。即使在疫情肆虐的2020年，“东方夏威夷”也吸引了约6460万游客前来，游客数量仅比2019年下降22.2%。从2011年开始，海南不仅拥有许多美丽的自然景观，还增加了一项重要的商业活动——“离岛免税购物”。中央政府推出这项富有远见的政策，旨在借此刺激海南经济发展，促进国内消费。

到目前为止，在对该政策从“商业/消费者双赢”方向不断改进之后，都已取得阶段性成功，在疫情肆虐全球，中国出境旅游完全中断的背景下甚至加快实现。

尽管入境人数减少了22.2%，但海南离岛免税商店（包括完税商品）的销售额在2020年同比增长了127%，达到约327.4亿元人民币（50.5亿美元）。从2020年4月份开始，海南一直无新增新冠肺炎病例，对其他省份人民的吸引力也越来越大，在6月底政府宣布对此政策进行全面升级并推出其他重要刺激措施之后更是如此。

省长冯飞先生在2021年1月底召开的海南省第六届人民代表大会第四次会议上宣布，根据海南省十四五计划，海南离岛免税销售额力争在2021年达到600亿元人民币（93亿美元），在2020年的基础上增长80%以上。到2022年，销售额预计将攀升至155亿美元以上，到2025年底将达到465亿美元。

在这里，我们梳理了近期离岛免税购物政策的重要调整（详见下页）。

## 1) 2020年7月1日离岛免税新政实施

6月下旬海南省有关部门宣布，自7月1日起亮点政策包括：

- 离岛旅客每年每人免税购物额度将增至10万元人民币（约为15,470美元）；
- 此外，可供销售的免税商品种类由38种增至45种（包括手机等电子产品和酒类，其中酒类每次免税额度为1.5升）；
- 取消单件商品8000元人民币（1250美元）的免税限额规定；
- 化妆品限购数量从12件提高到30件，这对奢侈品和化妆品在海南的销售产生了深远的有益影响。



## 2) 离岛免税牌照的有序发放，促进市场良性竞争

2020年对该行业的另一刺激政策是向多家新进入企业发放免税牌照，促进市场良性竞争，北部省会海口和南部购物中心三亚的零售商门店数量短期内迅速增加（见下表）。

2020年底至2021年初，海南自贸港旅游免税零售市场四家新选手开业时间如下：

- 2020年12月30日：海南省旅游投资发展有限公司的全资子公司海南旅投免税品有限公司（HTI），在三亚市中心的三亚海旅免税城对外开业。其供应商和服务合作伙伴包括法国旅游零售商拉加代尔（Lagardère）旅游零售和其他供应商。

- 2020年12月30日：国药集团旗下的中国出国人员服务有限公司（CNSC）在三亚最受欢迎的海滨旅游区之一大东海的鸿洲广场，举行了中服三亚国际免税购物公园开业典礼。
- 2021年1月31日：海南省政府全资拥有的海南省发展控股有限公司，得到了国际旅游零售巨头Dufry的鼎力支持，其在海口日月广场的全球精品（海口）免税城第一期开业。
- 2021年1月31日：拥有免税经营资质的深圳免税集团及其合作伙伴DFS集团在高端项目海口观澜湖休闲度假区的海口观澜湖免税城（Times DF）一期开业。

### 海南离岛免税店业主及其分布

地点	牌照持有人	合作伙伴	备注
全球精品（海口）免税城	海南省发展控股有限公司	Dufry集团	项目共三期，一期于2021年1月30日开业。整个项目占据日月广场的水瓶座和摩羯座两幢大楼，面积38,920平方米
海口观澜湖免税城	深圳免税集团	DFS集团	一期于2021年1月30日开业。此综合体位于海南高档休闲度假胜地，将在未来两年内陆续开业。最终面积将超过30,000平方米，并拥有DFS集团全球网络中最大的化妆品展厅。
海口美兰机场免税店	中免集团	无	在扩建部分在2021年初完工，增加面积9300平方米。
海口日月广场	中免集团	无	该店位于日月广场，距离海南省发展控股有限公司与Dufry集团合作的免税店仅几分钟路程。到2022年，它将被规模更大的新海口国际免税城取代，该店开业后号称是全球最大的免税商店。
三亚海棠湾免税购物中心（CDF Mall）	中免集团	无	2020年海南离岛免税业新进入者的标杆，目前中国和全球旅游零售业最大的免税购物中心。
三亚海旅免税城	海南旅投免税品有限公司	拉加代尔旅游零售及其他供应商合作伙伴	2020年12月30日开业，综合体总面积为95000平方米，包括一个2500平方米的保税仓库、一个小型超市和一个美食广场。零售空间共五层，面积3万平方米。
中服三亚国际免税购物公园	中国出国人员服务总公司	无	项目一共两期，一期于2020年12月30日开业。该项目预计在三到五年内完成。购物公园位于三亚最受欢迎的海滨旅游区之一大东海核心商业区。
三亚凤凰国际机场免税店	中免集团	无	为市场领导者中免集团持有，于2020年12月30日开业。中免集团计划在未来一年继续扩张。
博鳌免税店	中免集团	无	该店面积4200平方米，所在城市以举办一年一度的博鳌亚洲论坛而闻名。

数据来源：穆迪戴维特报告

### 3) 在线补购服务

2020年4月，政府批准了一项新措施，允许海南离岛免税商店推出在线补购免税商品服务。现在，离开海南岛并曾在海南免税商店线下消费的游客，可以在离岛后的180天内，使用剩余配额在官方在线购物平台上继续购买免税商品。

这项措施应该会极大地刺激不经常来海南的游客的消费。例如，每年只来一次的游客在回家后，也可以“继续”购买免税商品。

### 4) 外地游客邮寄送达和岛内居民返岛提取

2021年2月，财政部、海关总署和国家税务总局宣布，离岛游客免税购物提货方式进一步便利化：

- 离岛旅客可选择邮寄送达方式提货，收件地址为海南省外，离岛免税商店一次性寄递旅客所购免税品
- 岛内居民离岛前购买免税品，可选择返岛提取

这一便利化措施使得来岛游客和出岛的岛内居民购买的商品均不必在旅行中随身携带。

### 充分利用国内消费市场与自由贸易港

如上所述，离岛免税政策是海南自由贸易平台规划的一个重要组成部分。这个规划对中国至关重要，目标是到2025年在海南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制度体系（到2035年完全建成）。

习近平主席在2018年4月宣布了中国政府对该规划的支持，此后该规划的推进速度明显加快。海南省国际经济发展局局长韩圣健表示，2020年6月1日高调宣布的《海南自由贸易港建设总体规划》意味着“中国的大门越开越大，海南正在成为中国改革开放的新高地”。

早在2010年，国务院就宣布要把海南建设成为“世界一流海岛休闲度假旅游胜地”，到2020年，海南的旅游服务设施、管理和服务质量要完全达到世界标准。

在仅仅十多年的时间里，这一愿景就取得了长足进展。正如习主席所说，国际旅游业是海南的一张重要“名片”，尽管因为疫情的原因，外国游客被限制来海南旅游，但是，当他们到来时，旅游业基础设施的持续发展已经为此做好了充分准备。



# 海南与韩国的旅游免税零售市场比较



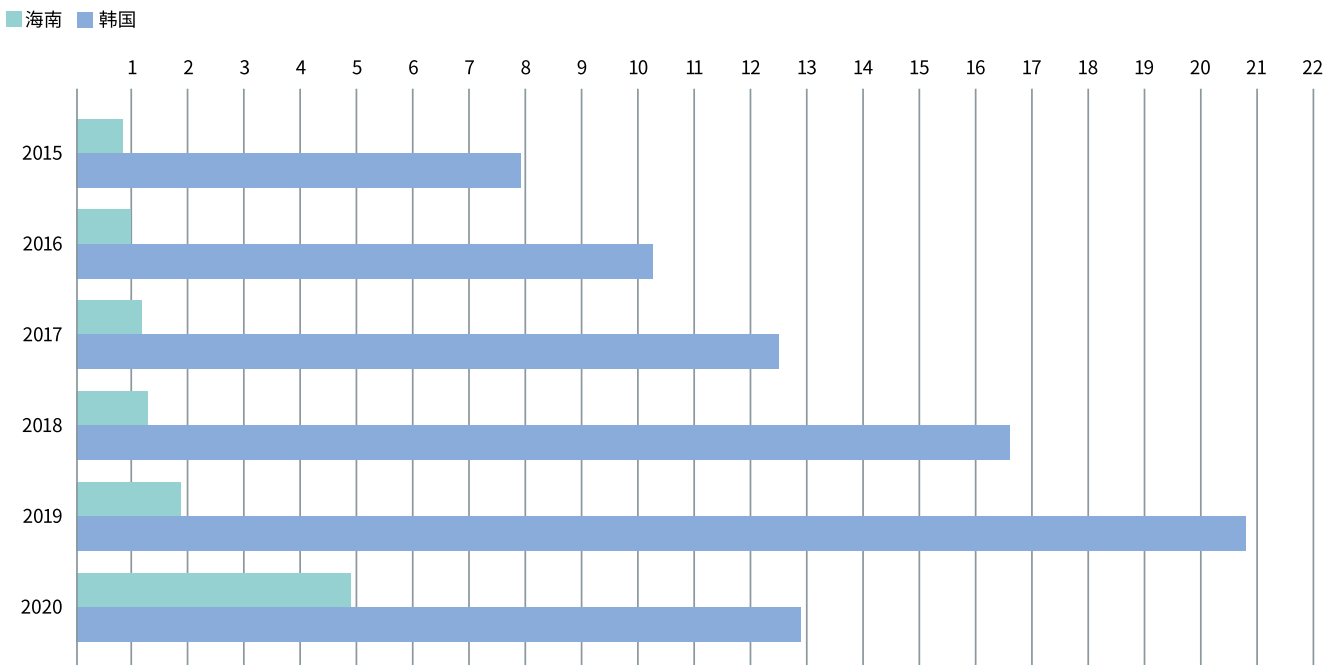
如果以（疫情前的）2019年韩国旅游免税零售市场（213亿美元，为全球最大）的最好成绩作为参照来审视这些数字，海南自贸港有望在未来两年内成为全球最大的旅游免税零售市场。

2021年初，韩国市场继续下滑（1月和2月合计下降13.3%），截至4月，韩国每天仍新增700多起本地病例，出入境旅游业早日复苏的前景渺茫。

韩国继续依靠大规模代购来推动其旅游免税零售产业的发展。2020年，该国去年94%的旅游免税零售业务是针对外国人的，而且几乎全部都是代购从业者。然而，外国人仅占客户总数的30%，这突显出代购的重要份量。

我们预计随着时间的推移，疫情将得到有效控制，情势逐渐好转，传统零售行业销售将逐渐恢复生机，韩国旅游免税零售市场也将迎来复苏。但韩国与海南两地市场之间的领先势头的转变迭代将持续至2021年，甚至可能持续至2022年。

2015-2020年海南与韩国离岛免税业销售额对比



数据来源：穆迪戴维特报告  
备注：数字已四舍五入；在编制报告时销售额已根据当时汇率换算成美元

## 2021年奋楫起航

相比之下，海南自贸港在2020年见证了一个良好开端。根据海关监管数据，2021年1月份离岛免税销售额同比飙升143.6%，增至37.8亿元人民币（5.856亿美元）。尽管2021年初中国北方新冠疫情爆发对来岛游客数量有一定影响（下降30%），但从2月11日至17日的七天春节假期产生了15亿元人民币（2.319亿美元）的收入，其中离岛免税商品销售收入约14亿元人民币（2.165亿美元），与（疫情前的）2019年的七天春节假期相比，大约翻了一番。

根据穆迪戴维特报告数据，海南2021年第一季度旅游免税零售市场整体销售额季度环比增长率为22%，达到139亿元人民币（21.3亿美元），其中中免集团占了约90%。尽管12月底和1月初涌现一批新的竞争对手，但中免集团在海南的收入仍然同比增长329%，增至128亿元人民币（19.6亿美元），季度环比增长率为12%。

## 岛内居民免税政策的出台将进一步提高销售量

预计不久将宣布新的“岛内居民”或“本地居民”免税政策。该政策将专门面向海南居民，这样他们不必离开海南岛购物，就可以在不超过年免税额度的情况下，购买清单上包括日用品在内的商品。不久之后，海南省政府将再颁发多张岛内居民免税牌照。

值得注意的是，尽管旅游免税零售销售数据确实喜人，但渗透率和平均每单销售件数都相对较低。高盛证券分析部门的数据显示，2020年下半年游客平均每次旅行消费达到6676元人民币（合1035美元），高于上半年的5753元人民币（合890美元），这在很大程度上是由于新免税额度的影响，但仍有很大的增长空间。

同一份报告称，全年购买转化率达到28.1%，高于上半年的26.4%，并在12月达到32.1%的高点——后者几乎是三年前2017年下半年记录的3倍。

在这种情况下，尽管入境游客减少，但购物人数实际上在2021年1月环比增长了9%，达到701,000人（2020年11月和12月分别为566,000人和645,000人），这主要是受到三亚市中心新开两家免税商店和三亚凤凰国际机场新开免税商店（中免集团）的影响。



# 海南旅游免税零售业的关 键挑战及优化提升考量



在2021年的大部分时间里，大范围的国际旅行限制可能会继续存在，因此海南旅游免税零售业将继续保持强劲的增长势头。尽管国际旅游业的最终复苏将改变海南对中国和全球旅游零售的相对收入贡献，但不太可能抑制其销售额的增长。

政府有关部门预计，今年海南自贸港旅游免税零售产业将增长到600亿元人民币（93亿美元）的规模，在2020年基础上增长80%以上，2022年这一数字预计将至少攀升至155亿美元。最近，海南自由贸易港在其微信官方账户上表示，到2025年底，销售额可能会攀升至465亿美元，与该省“十四五”计划的目标一致。

像海南旅游免税零售产业这样快速成长的行业不可避免地会遇上成长的烦恼。如果下列几个需要改进的关键问题能够得到进一步优化，这个行业将会得到加速发展。

- **品牌支持：**海南新进入的所有旅游免税零售商面临的共同挑战是说服奢侈品牌支持他们及香化品牌为消费者带来个性化的独特体验和感受。许多品牌公司对离岛免税牌照的增加持谨慎态度，在接受市场新增免税零售主体先持谨慎观望态度。商品销售和员工服务的标准（见下文）对品牌形象至关重要。
- **招聘和员工培训：**中国消费者应该得到最好的服务，品牌方力求投入大量精力进行适当的员工培训，以确保世界级服务标准得以贯彻实施。全世界高端品牌均极为重视塑造品牌形象，希望经过充分培训的一线员工了解产品并能很好地就产品与客户交流。
- **产品定价：**过于激进的折扣会扰乱市场，引起品牌合作伙伴的担忧。严格的价格控制和高端的视觉营销对保护品牌形象至关重要。

- **供应链管理：**经常出现缺货的情况会对行业和消费者造成负面的认知。阿里巴巴的物流部门菜鸟智能物流网络最近宣布，将开通新加坡和海南之间的每日直达全货机航班，以保障化妆品和奢侈品的稳定供应。离岛免税行业对此乐见其成。
- **数字化转型：**数字化转型是海南自贸港旅游免税零售业不可或缺的一部分，在这方面的尝试和拓展已迈出坚实步伐。数字技术的力量使得零售商和品牌方能够触及免税商店之外的广大受众。数字化转型应该是未来的绝对优先事项。同样，在如今非常注重健康的时代，商店内非接触式技术的持续发展将有助于消除消费者的疑虑。最后，通过进一步发展电子商务平台提供多渠道服务，将是海南自贸港旅游免税零售业未来发展的关键。
- **中国品牌：**尽管提供一流国际品牌是海南自贸港旅游免税零售行业取得成功的基础，但中国产品令人自豪的传统和工艺也应该占据中心位置。零售商必须致力于培养一种“地域意识”，无论是对海南还是对整个中国都是如此。
- **企业社会责任：**我们生活在一个极度关注和重视环境保护的时代。就对可持续发展以及对环境和社会的承诺而言，消费者对零售商和品牌寄予厚望。这一点对海南自贸港尤为重要，因为海南自贸港有着如此原生态的自然环境和强烈的生态意识。零售商必须以身作则，展现他们对地球和人类的承诺。

# FAQ: 投身海南自贸港旅游免税零售市场，我们需要了解什么？



## 1、商业环境——海南自贸港为何如此吸引？

### 1) 海南自贸港的商业环境有何特别之处？

海南自贸港受惠于国家的战略重视、制度设计和政策支持，贯彻顶格开放的整体思路，其相比于中国境内的其他区域，拥有得天独厚的商业环境和条件：

- **开放自由贸易：**以“零关税”为基本特征的自由化、便利化货物贸易制度、以“既准入又准营”为基本特征，激发市场活力，为企业进入海南自贸港带来更多的经营模式的可能性以及显著的货物贸易成本下降空间；
- **离岛免税政策：**海南自贸港大幅放宽离岛免税购物政策，提升免税购物的额度、扩大免税商品种类、增加了离岛旅客邮寄送达及岛内居民返岛提取两种提货方式，提高旅客购物的便利度，为旅游零售行业创造了肥沃的发展土壤；
- **跨境资金自由流动：**海南自贸港的跨境资金流动将更为自由便利，强调金融服务实体经济，围绕贸易投资自由化、便利化，分阶段开放资本项目，外国投资者进入海南自贸港的资金、外汇限制未来将大大降低；
- **鼓励、帮助、保护外商投资：**“非禁即入”大幅放宽海南自由贸易市场准入、简化外汇登记手续、完善知识产权保护制度建设、构建多功能自由贸易账户体系等，努力为外资在海南自贸港顺利落地并开展业务保驾护航；
- **减税减负、财政支持：**企业所得税、个人所得税“双15%”优惠政策、当地财政奖励等，进一步协助海南自贸港落地企业降低筹建、经营税费成本，助力企业在自贸港长远发展。

除上述所列，人才引进、旅游免签、政府服务持续优化、完善法制环境等工作也在海南自贸港如火如荼推进，推动海南自贸港成为国际高水平的自由贸易港。

## 2) 旅游零售在海南自贸港的市场机会在哪里？

海南省是中国旅游热点目的地，拥有大量优质旅游资源。据《海南“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》介绍，到2025年，海南省接待游客的总人数将突破1.1亿人次，旅游总收入突破1,800亿元<sup>1</sup>。十三五期间，海南作为国际旅游消费中心，还成功举办海南岛国际电影节、国际旅游消费年等活动，进一步扩大海南在旅游、消费行业的国际影响力。

在海南省的旅游产业基础上，外部环境和内部政策的共同作用令海南自贸港处于旅游零售行业发展的“黄金时代”：

- 2020年新冠肺炎疫情令全球旅游市场雪上加霜。由于中国政府高效的疫情防控措施，中国经济迅速走出疫情带来的阴霾，中国境内人员出行旅游接近恢复常态，境外旅游消费、特别是免税品和奢侈品的消费由于出境旅游受限而回流国内市场。越来越多的旅客喜欢境内旅游，使得海南旅游消费市场逐步升温。
  - 为配合海南旅游业的发展，利于零售业蓬勃发展的自贸港建设核心政策也逐步落地实施。诸如原辅料“零关税”政策、交通工具及游艇“零关税”政策、离岛旅客年度免税购物额度等新政，还有预计即将出台的岛内居民消费的进境商品“零关税”政策等，均会极大地刺激海南免税零售业的蓬勃发展。
- 上述内外因素对海南自贸港旅游零售的拉动作用显而易见，具体表现如下：
- 根据海关监管数据，从2020年7月1日至2021年4月6日，海关共监管离岛免税购物金额人民币347亿元，件数4326万件，购物旅客496万人次，同比分别增长244%、215%、101%<sup>2</sup>。

1. 数据来源：《海南省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纲要》。

[https://m.thepaper.cn/baijiahao\\_12163261](https://m.thepaper.cn/baijiahao_12163261)

2. 数据来源：海南省自由贸易港官方微信公众号，“国家五部委联合海南省对海南三年全面深化改革开放及自贸港政策制度全面解读！”（2021年4月）。

<https://mp.weixin.qq.com/s/8RN4EnXg6Qh5VloF0ldV4g>

- 疫情的发展和海南政策的助力也改变了全球旅游零售商的排名，2020年的上半年，中免集团已经从2019年的第四名跃居第一名<sup>3</sup>。
- 海南离岛免税经营企业自2021年2月3日至4月6日完成邮寄送达免税品达人民币4亿元、53万件、10万人次<sup>4</sup>，接受岛内居民申请离岛寄存、返岛提取免税品金额人民币262万元，涉及免税品2216件，购物旅客406人次<sup>5</sup>，侧面反映了其海南免税业务的迅猛增长。

海南省人大常委会主任沈晓明在2021年4月12日海南自由贸易港建设专题发布会上提及，预计今年离岛免税品销售额可能会超过人民币600亿<sup>6</sup>。

根据海南自贸港的官方介绍，“十四五”期间，海南自贸港将完善全岛免税销售网络，至2025年底，国外商品和国内购买力将实现充分对接，免税购物额将回流3000亿元<sup>7</sup>。

国家财政部副部长邹加怡表示对实施清单管理的几项“零关税”政策未来将通过扩大正面清单的范围，缩短负面清单的范围进一步扩大免税商品范围<sup>8</sup>。

随着越来越多国内外品牌和零售集团等行业玩家在海南自贸港布局，产品种类和销售规模爆发增长，虽全球旅游零售业因疫情的影响蒙上了阴霾，但随着海南自贸港的持续开放，中国海南的旅游零售业务前景将一片光明。

3.数据来源：穆迪戴维特报告

4. 5. 6.7.8.数据来源：海南省自由贸易港官方微信公众号，“国家五部委联合海南省对海南三年全面深化改革开放及自贸港政策制度全面解读！”（2021年4月）。

<https://mp.weixin.qq.com/s/8RN4EnXg6Qh5VloF0ldV4g>

### 3) 海南自贸港旅游零售业有什么优惠政策吗？如何享受这些优惠政策？

旅游零售业企业落户海南可考虑运用的主要财税优惠政策有：

序号	税种	2025年封关前	封关后
1	企业所得税	对注册在海南自由贸易港并实质性运营的鼓励类企业，减按15%的税率征收企业所得税。 其中，实质性运营是指企业的实际管理机构设在海南自由贸易港，并对企业生产经营、人员、账务、财产等实施实质性全面管理和控制。对不符合实质性运营的企业，不得享受优惠。	对注册在海南自由贸易港并实质性运营的企业（负面清单行业除外），减按15%征收企业所得税（细则待后续政策出台明确）
2	个人所得税	在海南自贸港工作的高端人才和紧缺人才，满足以下条件，则其个人所得税实际税负超15%的部分，予以免征。享受条件如下： ➢ 属于海南省认定的高端人才和紧缺人才 ➢ 从海南取得的综合所得(包括工资薪金、劳务报酬、稿酬、特许权使用费四项所得)、经营所得以及经海南省认定的人才补贴性所得 ➢ 与海南自由贸易港注册并实质性运营的企业或单位签订1年以上的劳动合同或聘用协议等劳动证明材料 ➢ 一个纳税年度内在海南自由贸易港连续缴纳社保6个月以上（须包含本年度12月当月）	对一个纳税年度内在海南自贸港累计居住满183天的个人（细则尚未出台，待明确），其取得来源于海南自由贸易港范围的综合所得和经营所得，按照3%、10%、15%三档超额累进税率征收个人所得税
3	关税	➢ 适用清单管理的进口商品（包括生产设备、交通工具及原辅料），免征关税。 ➢ 离岛免税政策：根据法规，持有免税牌照的企业可以在海南从事离岛免税业务运营，针对45种免税商品进口环节免征关税 ➢ 岛内居民购买的进口日用消费品适用“零关税”政策（即将出台） ➢ 30%原产地原则：进口原料免关税，在岛内生产加工增值30%以上的产成品进入大陆市场继续免除关税	全岛封关后，进口商品以负面清单管理，普遍适用零关税处理
4	增值税 消费税	➢ 对上述清单管理及免税业务运营商免征关税的进口商品，免征进口环节增值税和消费税 ➢ 免税业务运营商销售端免征增值税和消费税；其他一般性零售及服务业务的增值税及消费税税率与中国大陆一致（即，销售货物及服务的增值税税率分别为13%及6%）	全岛封关的同时简并间接税，启动零售环节征收销售税（税率等细节待后续政策出台明确）



## 2、公司架构与商业模式——如何在海南自贸港更顺畅地开展业务

### 1) 如何在海南自贸港开设运营实体？在海南自由贸易港设立公司架构的关键考虑有哪些？

根据业务类型、模式以及收入规模大小，可以考虑在海南自贸港设立控股子公司或分公司，设立公司架构的关键考虑包括以下：



## 2) 在海南自贸港，有哪几种免税业务模式？

海南自贸港初步规划了四大免税模式，包括机场免税、离岛免税、岛内免税及离境退税。

外资企业进入海南免税销售市场并开展旅游零售业务，可考虑以下三种模式：

- **与免税运营商合作：**在现行法规下，海南自贸港的离岛免税店目前仍然由被授权的国内大型免税集团经营。

我们近期留意到，一些大型外资免税集团逐步探索满足国内法规要求的法律、交易和业务架构，与国有免税持牌集团深化在海南自贸港的经营合作，实现品牌、供应链、资金、数据和管理经验等资源的共享。

- **岛内免税：**目前很多外资企业在密切关注即将出台的岛内居民消费品免税政策。

关于岛内居民免税的行业准入，我们预期外资并未被完全排除，即有可能以合资形式与免税运营商合作开展岛内居民免税业务（实际规定以接下来政府出台的政策细则为准）。

- **一般零售店：**根据海南自贸港总体方案规划，2025年后，除负面清单所列品类，基本所有品类进口均实现零关税，而且不再有增值税、消费税，仅在零售环节征收销售税。

考虑到国内免税持牌集团需向财政部支付4%的牌照费用，整体而言，将来外资企业开设一般零售店的税负与免税运营商差异不大。

根据我们目前观察，外资企业虽无法在2025年前在海南自贸港直接运营免税业务，但亦可积极布局海南自贸港的零售据点，抢占地理位置和市场培养先机。

## 3) 入局海南自贸港旅游零售行业，如何选择合适的商业模式？

什么时机选择何种模式，需要综合考虑多方因素，包括但不限于：

- **海南自贸港政策变化：**“零关税”、零售环节销售税以及税收优惠政策以2025年为节点会进一步优化，企业在此前后进入海南自贸港需考虑不同的政策影响；
- **企业战略布局安排：**企业启动海南自贸港业务的规模与节奏；集团未来对海南业务的整体布局规划；
- **经营与业绩需求：**企业期望在品牌或者零售活动的管理和决策的参与程度；

如果有当地合作伙伴，双方之间的资源投入、价值贡献和控制权的分配以及分利模式；

- **本地资源协同：**企业在中国市场已有的历史积累与沉淀（如国内已有运营主体、分销渠道、品牌营销力等）；

计划在中国市场持续投入资金、人力与资源，以及与现有经营业务产生协同效应；

- **合规成本和风险管控：**企业对中国本地法规要求的熟悉程度；

在中国市场合规经营需要投入的各方面成本估算；

是否需要和本地企业合作解决经营资质问题。

## 4) 如何与中国本地市场的免税持牌企业实现合作共赢？

外资品牌方拥有丰富的海外品牌资源、品牌运营经验以及海外进货供应链渠道，而国内免税持牌企业则拥有在国内开展免税业务的资质、资金实力、对中国市场和合规要求的深刻理解。

因此，双方在开拓海南自贸港免税和旅游零售市场时强强联手可谓水到渠成。目前行业内，旅游零售品牌方和本地免税持牌企业探索的合作模式包括：

- **批发与销售：**品牌方单纯供货给免税持牌企业，免税持牌企业全部负责对外零售；
- **部分参与零售：**品牌方在一定程度上参与免税持牌企业的零售环节（例如：促销推广活动策划、客户销售数据分析等）；
- **深度参与零售：**品牌方与免税持牌企业在法律允许的范围内更为深度参与免税持牌企业的零售环节（在部分参与零售模式基础上，进一步参与在销售计划制定、销售导购派驻等活动中）。

根据目前市场观察，越来越多品牌方倾向与免税运营商建立更全面的合作伙伴关系，更深入参与到本地零售环节和市场品牌运作，加强终端零售客户数据利用，从而更贴近终端市场动向，并在零售环节利润中分一杯羹。

与此同时这也意味着，品牌方需要承担更多的资源投入和经营风险、以及与免税运营商就新的合作模式展开（可能并不容易的）谈判。

双方基于各自在战略目标、品牌形象、销售渠道、供应链、数据的布局以至于对盈利模式的理解，在不同模式下展开思维碰撞与利益博弈，而一个机制良好的合作框架将帮助双方实现互惠共赢。

### 3、合规经营——遵从税务、海关和外汇管理法规

#### 1) 投融资和利润派回的合规考虑

进入海南自贸港设立运营实体时，需注意以下合规问题：

- **派息分红：**根据中国税法规定，境内公司对外派息适用10%的预提所得税。  
若境外股东所在国与中国存在税收协定，若符合受益所有人条件，则可享受税收协定待遇。  
超过5万美金的分红，对外付汇时，需进行税务备案。
- **资本弱化：**中国税局对非金融企业指定关联债资比的门槛为2:1。  
超出该门槛部分时，本地企业需准备资本弱化特殊事项文档说明该安排合理性，超出部分利息方可税前扣除。

建议企业在考虑融资构成时将资本弱化管理要求纳入考虑。

#### 2) 货物进口和物流仓储涉及的合规问题

免税商品从海外进口到海南自贸港、销售给个人消费者到最终商品离境的整个过程中，涉及多个物流仓储环节。

由于免税商品管理的特殊性以及品牌方和免税店不同的合作模式产生的一些常见问题包括：

- **商品直接运到免税店：**在取得海关特别批准后，进口商品可以直接运输到免税店，而不一定先通过免税店的免税仓。  
但即便如此，免税店仍然需要在系统完成进出口报关的动作。
- **滞销存货退货：**目前来说，以免税品滞销为由（而非过期、不能使用、变质等）向境外供货商退货的案例很少，而且需视乎当地海关的实际操作。  
同时，退货带来的退款是否以及如何收汇亦需与银行和外管部门沟通确认。
- **进口报关价格的海关和转让定价考虑：**若品牌方在2025年前在海南自贸港开展一般贸易零售，品牌方的中国公司从境外关联方正常进口商品并销售，则需要留意进口商品定价，平衡海关和转让定价风险。

建议进行经济分析评估合理的定价策略。

#### 3) 服务、无形资产授权安排的特殊考虑

在品牌方和免税店的合作过程中，除了货物购销，品牌方还可能通过提供服务、无形资产授权等形式赋能当地零售业务。

若涉及此类交易，以下问题需要留意：

- **常设机构风险：**品牌方需留意在境内提供的服务安排是否存在被认为在中国构成常设机构的风险（例如从境外直接派员工到境内提供服务、境内服务团队以境外品牌方名义进行价格协商和签约活动等），从而涉税。
- **服务费/商标使用费对外支付代扣缴：**对外支付商标费和服务可能涉及预提所得税和增值税的扣缴。  
对外支付服务费和商标使用费超过5万美金的需要在税务机关进行税务备案，同时对外支付品牌使用费还需在商标局进行商标许可合同备案。
- **对外支付转让定价风险：**向境外关联方支付服务费、特许权使用费是近年来税务机关重点关注的关联交易类型。

建议充实境外提供服务/无形资产一方的业务实质，并进行必要的经济分析，制定合理的定价政策，降低被税务机关质疑定价合理性及税前扣除的风险。

## 4、人才引进——筑巢引凤

### 1) 在工作签证申请、住房、子女教育、医疗保障等方面有何便利，以方便外籍人士在海南自贸港工作和生活？

序号	事项	具体内容
1	工作签证	对外籍人员赴海南自由贸易港工作许可实行负面清单管理，负面清单之外的外籍人员来海南自由贸易港工作不受限制。 外籍人员办理工作许可和工作类居留许可除提交主要申请材料外，其他材料由申请人和用人单位作出承诺后实行“容缺受理”
2	住房补贴	A/B/C类人才提供免租人才公寓，在海南全职工作满5年/8年分别赠予80%/100%产权 其他人才，下列补贴累计发放不超过36（或3年）个月： ➢ D类人才租房补贴5000元/月，购房补贴6万元/年 ➢ E类人才租房补贴3,000元/月，购房补贴3.6万元/年 ➢ 硕士生/拥有中级职称的租房补贴2,000元/月，购房补贴2.4万元/年 ➢ 本科生/拥有中级职称的租房补贴1500元/月，购房补贴1.8万元/年
3	医疗保障	A/B/C类人才： ➢ 医疗服务：A类、B类人才可分别按照2万元/年、1万元/年享受由政府提供的相应层次的医疗保健服务待遇，C类人才享受年度健康体检服务 ➢ 绿色通道：全省二级及以上公立医院(含各类公立专科医院)开通人才就医绿色通道，设立VIP诊室 A/B/C/D类人才： ➢ 政府购买的商业健康团体保险； 外籍人才： ➢ 推进三级甲等医院开通国际医疗和特需服务门诊，与国际医疗保险公司合作建立医疗费用直接结算平台 中国顶级公立医院（如华西医院）及国际知名医院（Brigham and Women’s Hospital）入驻海南自贸港
4	子女入学	一事一议制度： ➢ A/B类人才，子女就读海南省中小学、幼儿园入学问题可采取“一事一议” 免试就近入学： ➢ 由各市县协调在其居住地相对就近的公办学校就读 国际学校提供优质教育：哈罗公学、威雅公学及瑞士洛桑酒店管理学院等国际院校已入驻海南自贸港

### 2) 在海南自贸港工作的外籍员工的常见工作安排有什么不同吗？

目前在海南自贸港工作的外籍员工的常见安排有：

1. 经常性出差至海南
2. 派遣到海南工作
3. 本地聘请，全职在海南工作

#### 从工作签证和居留许可证的角度：

- 第1种安排一般视乎其在境内停留时间及境内公司是否直接支付工资等方面，外籍员工（港澳台同胞除外）可能需要办理工作签证、居留许可证及就业证；
- 第2和第3种安排，海南公司需为其办理前述三证。

#### 从税务角度：

- 第1种安排视乎其在项目需要及在境内停留时间等方面，可能涉税
- 第2和第3种安排，海南公司需为其代扣代缴相关个税

### 3) 目前海南自贸港人才流入的趋势是怎么样的？

海南省人大常委会主任沈晓明在2021年4月12日海南自由贸易港建设专题发布会上提到，目前为止，海南自贸港已经初步建立了一个科学有效的人才政策体系。

三年以来，海南已经引进人才23.3万，同比增长了675%。这23.3万人才当中，超过一半是自贸港总体方案发布到现在不到一年时间里引进的，人才集聚的速度在加快<sup>9</sup>。

9.数据来源：海南省自由贸易港官方微信公众号，“国家五部委联合海南省对海南三年全面深化改革开放及自贸港政策制度全面解读！”（2021年4月）。

<https://mp.weixin.qq.com/s/8RN4EnXg6Qh5VloF0ldV4g>

## 5、海南自贸港的数字化趋势

### - 电子商务等技术在海南自贸港旅游零售业务中可以发挥什么样的作用？

中国先进的互联网技术和电商运营模式将协助品牌商在海南自贸港开展业务，其中，线上线下协同的全渠道营销，进行有效的数据分析和消费者运营，以数字化终端改造和数字化触点建设、数字化物流和仓储是其四大方向：

#### 1) 线上线下协同的全渠道营销

离岛免税政策是海南自贸港的核心政策之一，消费者可在离岛免税店内或经批准的网上销售窗口付款，在机场、火车站、港口码头指定区域提货离岛。目前，很多免税店推出了“线上下单，线下取货”的业务，只需输入离岛的交通信息，消费者就可以直接线上下单。但这些模式都需要依靠数字化技术实现高效的店铺运营、机场联动以及线上线下协同。现阶段，线上商城、小程序等还没有实现与线下销售渠道的无缝衔接，品牌商需要通过打造整体业务中台实现线上线下渠道一体化经营，使商品品类在全渠道体系无缝打通。

#### 2) 数据分析和消费者运营

通过大数据技术，品牌商可以通过数据管理平台收集消费者在购物和旅行中在各触点与渠道的营销数据，以形成消费者洞察，在获客、转化、留存、复购等全场景上构建消费者运营能力。同时营销科技还可以帮助实现全渠道数据引流、收集和治理，及动态标签体系运营、客群分析和对象分组、以及效果评价。帮助企业解决碎片化流量通道的数据采集问题，通过数据智能分析工具帮助企业更加有效精准地选择投放对象、投放触点和策略，有效把控营销资源。

#### 3) 数字化终端改造和数字化触点建设

线下免税店是海南自贸港零售业的主力，门店数字化是数字化技术应用的重点之一。近几年，品牌商正积极引入数字化技术建设数字化门店，改造与提升的内容包括对一线人员进行数字化塑型，激发一线创造力；强化消费者店内数字化体验；通过数字化触点提高离店互动和交易以及降低运营成本。

另一方面，数字化终端改造和数字化触点建设的技术还可以帮助品牌商建设电商渠道、线上互动社区、小程序和直播平台，探索线上线下一体化运营体系的系统化构建。

#### 4) 数字化仓储和物流

在中国提出构建新发展格局和海南自贸港建设背景下，自贸港将吸引更多的全球品牌入驻，进出口贸易量将大幅增加，这对自贸区内物流和仓储能力建设提出了巨大挑战。仓储和物流走向数字化，形成互联、智能、高效的数字化仓储生态系统成为大势所趋。数字化仓储和物流可以将产品营销、制造、分销等流程互通互联。品牌商和供应商可以实时共享原材料出库信息，实时预测产品的生命周期，实时掌握出库动态、了解产品库存和发货时间。通过数字化柔性供应链网络的搭建，品牌商将能够更快速地洞察和预测消费者需求，调动研发、生产、物流等整体供应链资源，协同满足消费者对成本、速度、服务、产品、创新等多元化复合型的消费需求。



# 联系我们

## 张岚岚

海南主管合伙人

毕马威中国

电话: +86 (898) 6525 3230

网址: [www.kpmg.com.cn](http://www.kpmg.com.cn)

E-mail: [nicole.ll.zhang@kpmg.com](mailto:nicole.ll.zhang@kpmg.com)

## Martin Moodie

创始人兼董事长

穆迪戴维特报告

电话: +44 7710 435683

网址: [www.moodiedavittreport.com](http://www.moodiedavittreport.com)

E-mail: [martin@MoodieDavittReport.com](mailto:martin@MoodieDavittReport.com)

## 钱亦馨

消费品及零售行业主管合伙人

毕马威中国

电话: +86 (21) 2212 2580

网址: [www.kpmg.com.cn](http://www.kpmg.com.cn)

E-mail: [jessie.qian@kpmg.com](mailto:jessie.qian@kpmg.com)

## Dermot Davitt

主席

穆迪戴维特报告

电话: +353 851379305

网址: [www.moodiedavittreport.com](http://www.moodiedavittreport.com)

E-mail: [dermot@MoodieDavittReport.com](mailto:dermot@MoodieDavittReport.com)

## 陆春霖

税务合伙人

毕马威中国

电话: +86 (755) 2547 1187

网址: [www.kpmg.com.cn](http://www.kpmg.com.cn)

E-mail: [patrick.c.lu@kpmg.com](mailto:patrick.c.lu@kpmg.com)

[kpmg.com/cn/socialmedia](https://kpmg.com/cn/socialmedia)



如需获取毕马威中国各办公室信息，请扫描二维码或登陆我们的网站：  
<https://home.kpmg.com/cn/en/home/about/offices.html>

所载资料仅供一般参考用，并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本所已致力提供准确和及时的资料，但本所不能保证这些资料在阁下收取时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据所载资料行事。

© 2021 毕马威企业咨询(中国)有限公司 — 中国有限责任公司，是与英国私营担保有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。版权所有，不得转载。在中国印刷。

毕马威的名称和标识均属于毕马威国际的商标或注册商标。

二零二一年四月印刷