附件3

三亚市便捷外籍游客入住酒店、进入景区

和文体活动场所实施细则

根据《三亚市加强文体旅商展联动进一步促进消费的若干措施》有关规定，为充分发挥和用好国家移民管理局发布的最新入境免签相关政策，对符合经港澳及其他区域入境的外籍游客，在酒店、景区和文体活动场所，优化提升旅游服务水平，现结合实际，制定本实施细则。

一、便捷措施

（一）支持酒店设置绿色服务通道，快捷办理外籍游客入住登记手续，优化服务措施。

（二）支持全市设有门禁的景区景点和文体活动场所提供符合经港澳及其他区域入境外籍游客进出的便捷服务，对由三亚市地接旅行社为提供身份信息证明，可免查和登记外籍游客护照等身份证件，随行导游可陪同两人及以上的外籍游客团队。

二、提升方式

（一）简便酒店登记手续

重点酒店设置境外游客绿色服务通道，进港前由地接旅行社提前报备公安机关，提前将所有外籍游客护照扫描一份留档备查，入住酒店前鼓励通过地接旅行社提前完成个人信息预登记，入住酒店时支持电子护照及签证等电子文件的验证，减少纸质材料需求，由旅行社导游持所有外籍游客团队护照扫描件办理入住，提高入住效率，减少等待时间。

（二）简化景区和文体活动场所入场方式

全市重点景区和文体活动场所，与三亚市内注册登记和运行地接旅行社达成常态化合作机制，针对符合经港澳及其他区域入境的外籍游客，由地接旅行社出具外籍游客身份信息证明，并向景区和文体活动场所提前报备，可免查和登记外籍游客护照等其他身份证件，且随行导游可陪同两人及以上的外籍游客团队。

（三）提供多语种便利化服务

1.重点酒店、景区和文体活动场所，设置多语种翻译机或翻译器，利用AI翻译软件或应用，为外籍游客提供即时翻译服务，提升外籍游客感受无语言和信息差的服务体验。

2.重点酒店和景区结合实际制定多语种服务手册，在接待大堂或服务中心进行展示和发放，包括设施介绍、周边景点推荐、紧急联系方式等。

3.重点酒店和景区通过社交媒体平台发布多语种信息，及时回应外籍游客的咨询、诉求，并及时妥善处置外籍游客投诉。

（四）提升外籍游客接待能力

三亚市酒店行业协会和景区协会牵头，在三亚市旅游和文化广电体育局指导下，定期组织从业人员开展外语培训，重点对前台及客服人员进行跨文化交流与服务技能培训，提高服务专业性与亲和力；培养旅游一线从业人员对各国文化的理解和尊重，为不同文化背景的游客提供更加贴心的服务。

三、有关要求

本细则由三亚市旅游和文化广电体育局负责解释，自发布之日起施行，原有相关规定与本细则不符的，以本细则为准。实施细则依据的相关法律法规、政策文件或行业发展情况发生变化时，三亚市旅游和文化广电体育局根据实际情况适时修订或延长有效期。