

# Thoughts on the Development of Hainan Hot Spring Health & Wellness Industry from the Perspective of Consumption

—Taking Hot Spring of Mission Hills Haikou as an Example

*Yunjie Du*

Hainan University, Haikou, Hainan, 570228, China

Email: 274389296@qq.com

## **Abstract**

According to the national strategic plan and the key direction of the construction and development of Hainan Free Trade Port, combined with Hainan's own resource advantages and people's attention to the consumption of health tourism, Hainan should vigorously develop new forms of health & wellness tourism industry, especially the development of hot spring health and wellness industry by utilizing Hainan's fertile geothermal resources. This paper, from the perspective of consumers, looks forward to providing reference for the development of Hainan's hot spring health care industry, and actively promoting the further exploration of new strategies for the development of Hainan's hot spring health & wellness industry and new forms of tourism in Hainan.

**Keywords:** *Consumption Perspective; Hot Spring; New Forms of Tourism; Consumption Emotion; Sustainable Consumption*

## 消费视角下的海南温泉康养产业发展的思考 ——以海口观澜湖温泉为例

杜云杰

海南大学旅游学院，海南海口 570228

**摘要:** 根据国家战略方案与海南自由贸易港建设发展的重点方向，结合海南自身的资源优势及人们对健康旅游消费的关注，海南应大力发展康养旅游产业新业态，尤其利用海南肥沃的地热资源发展温泉康养产业。本文以消费者视角下海南温泉康养产业发展的思考，期待能为海南温泉康养产业的发展提供借鉴意义，对进一步探索海南温泉康养产业的发展新策略及海南旅游新业态做出积极的促进。

**关键词:** 消费视角；温泉康养；旅游新业态；消费情感；可持续性消费

### 一、引言

自 2020 年初新冠疫情的突然爆发及目前的疫情常态化下，全球经济与人们的生活等方面受到巨大的影响，面对激烈的市场竞争及人们对健康的刚性需求，旅游业态向多维度、多标准化发展也成了必然趋势，从而衍生出旅游新业态时期。度假旅游、生态旅游及健康旅游的多方位布局，丰富了旅游内容与关联的旅游新业态<sup>[1]</sup>。目前出现的“旅游+”的多种赋能模式，如旅游+运动、旅游+养生、旅游+中医等模式，为旅游业的结构化发展提供了方向，不断提升旅游业的经济效益，也为旅游业向康养旅游新业态的转变提供了基础。人们的旅游消费观念正在迭代升级，加上内循环经济的推动，旅游业的发展正逐步向康养旅游新业态转型<sup>[2]</sup>。海南拥有丰富的温泉康养资源，要对海南温泉康养产业的发展条件进行客观评估，特别是结合政策、当地资源特质及围绕消费视角下探索海南温泉康养产业的发展尤为重要。

## 二、目前海南温泉康养产业发展存在的问题

### （一）温泉康养旅游的概念

介绍温泉康养概念之前需先了解康养旅游。康养旅游是指采用提高身心健康、修身养性及环境保护等形式，使游客能在体验旅游带来的美好过程中，得到健体与心智更好的娱乐与健康体验，是通过康养的理念，将康养的产品、身心的健康及休闲旅游的资源相结合，将一系列的包括住宿、餐饮、景观等产业结合而形成的新型旅游产物及新型现代旅游方式<sup>[3-4]</sup>，这也是与传统旅游的最大区别之处。康养旅游与传统旅游相比，还有游客停留的时间更长、消费能力会较高、会放慢旅游的节奏，而且会带有提高身体素质的目的，在传统旅游的基础上得以升级。温泉康养则是基于康养目的，以温泉为基础资源，充分利用温泉物质成分的功能作用与环境生态影响下，通过各种体验，包括温泉、膳食、教育等健康方式，使游客达到身心和谐的各种相关活动<sup>[5]</sup>。

随着人们生活水平的不断提高，亚健康人群的数量也随之逐步攀升，根据 2016 年世界卫生组织报告中的数据显，中国亚健康人数占中国总人口的 70%。

近年来人们通过各种健康的生活方式、消费行为及消费观念的转变，减少亚健康对生活带来的困扰，以此达到康养、保健与延长寿命，使之拥有更好的身体与心理状态充分享受生活，逐渐形成了大健康理念，同时对康养及康养旅游提出了更高的消费需求。随着消费市场的转变提升了温泉康养的热度。

### （二）海南温泉康养产业发展存在的问题

2016 年以前，海南省的康养旅游由于政策的支持力度不足、没有统一的行业标准、缺乏专业的行业人才，导致康养旅游速度缓慢，水平也较低<sup>[5]</sup>。目前，海南的温泉康养发展仍存在问题：首先，海南的温泉度假项目开发较早，目前发现 200 多处温泉地热资源，却未能充分得到有效开发利用，旅游资源有效利用率不高；第二，产品设计与健康休闲方面缺乏有效结合：产品单一化、服务简单化；第三，个性化消费需求无法得到满足，未形成较强的吸引力。同时还存在宣传推广深度不够、文化特色的内涵不凸显、缺少复合型旅游人才、在消费客群、消费市场需求的引导及品牌影响力等不足<sup>[6]</sup>。海南的温泉康养产业在国内外的知名度与特色化发展仍有待深挖，对消费者的长期可持续的消费需求更需创新可实施的营销策略。

## 三、海口观澜湖火山温泉谷的温泉康养运营案例

### （一）海口观澜湖简介

海口观澜湖旅游度假区紧绕海南自由贸易港的方向，朝着发展为世界高水平的旅游园区业态的目标，紧扣海南自由贸易港“三区一中心”的战略定位，担当海南自由贸易港发展国际旅游消费中心先行先试的区域带动作用。海口观澜湖旅游度假区作为文化产业园区，其主要的规划与定位：围绕着“旅游+”产业的集聚各项业态，创新以发展旅游+体育、+文化、+影视、+体育、+康养等，重点引入这些相关项目与企业进驻，逐步形成产业集群，吸引国内外游客，成为海南省的国际旅游目的地，也将为海南人民打造乐享美好的城市花园。康养作为观澜湖集团战略布局的重要板块，力求厚积薄发，充分实现旅游业与康养产业的融合，观澜湖火山温泉谷对康养业务的客流量与收入的贡献起到关键性的作用。

海口观澜湖火山温泉谷，位于海口观澜湖旅游度假区核心位置，依托独特的火山石漠地貌，主体建筑风格来源于福建客家土楼的设计理念，高耸的屋顶给游客苍穹般空间视觉，同时也达到了避雨的功能，主体建筑材料取自于火山石与竹子，取自地下 800 米的被誉为“矿温泉中的珍品”纯净热矿泉，富含高浓度的氟成分、偏硅酸成分及丰富矿物质与微量元素，具有医疗、保健、养生等多种功效，结合理疗传统，划分为 168 个冷、热汤池与 99 处流水景观，曾于 2012 年荣膺世界吉尼斯纪录的全球最大规模的火山岩矿温泉。

### （二）海口观澜湖温泉康养运营

海口观澜湖的温泉康养业态，着力挖掘建筑风格的文化内涵，从长达 500 米且形似龙之脊背的顶棚廊道、高似苍穹的土楼式屋顶、以及温泉、竹子、火山石分别代表着中国“五”行中的水、木、土的文化元素、五大洲建筑如东方禅意、吴哥古迹、毛利族的热情及东瀛的神秘等，让游客在体验温泉带来的身心感受以外，还能在和谐的自然环境中冥想、欣赏美景带来的愉悦心情。

海口观澜湖旅游度假区于 2010 年试营业，温泉康养业态的发展，以温泉为主题与切入点，以消费视角的发展经历了如下阶段性的突破与发展：

**第一阶段：消费视角下集中为单一的温泉产品：**

海口观澜湖的“泉”立足于独特的资源：火山矿泉独有的成分，168 个冷、热汤池的规模及富含文化内涵的主体建筑。产品设计针对不同的客群，其中年卡受到常年的温泉老客户的拥趸、季节性促销卡适于候鸟型业主、次卡适用于灵活性住店与非住店客人的消费群体。

**第二阶段：消费视角下丰富温泉+，提升资源整合价值与宾客满意度：**

火山温泉谷作为海口观澜湖产业链中至关重要的业态，随着集团对康养产业发展规划方向，提升消费者的温泉体验感，逐步丰富温泉+产品内容，包括私人派对定制套餐、打包套餐（分别与各业态绑定：包括休闲板块：客房配套、餐饮、户外水乐园、高尔夫，以制订出家庭卡系列产品；文化景区电影公社板块；观澜湖新城商业板块、体育运动板块等），温泉+客房、温泉+自助餐、温泉+水乐园+自助餐、温泉+免税购物、温泉+电影公社、温泉+足球/NBA 篮球等。为满足客人私密性的独享需求，推出私人泡池产品。保持温泉区域的卫生、汤池的水质、提高管理团队的业务专业性、服务质量与个性化服务细节，客户评分保持 4.9 及以上的分。以温泉带动其他业态，形成产业链的聚集效应，争取实现全龄化的康养怡心养身的目的地。

**第三阶段：消费视角下突出温泉康养目的，打造温泉康养 IP 活动：**

依托观澜湖吃、住、游、购、娱、文、体的高质量配套，充分发挥温泉与运动资源优势，寻求专业康养机构合作，融合冥想、正念、有氧、瑜伽、食疗等元素，创建以“温泉”为主题的温泉节等 IP 活动，建立一体化的温泉+医+养基地，提供高端体检、运动保健、高端疗养等打包产品，形成完整的康养链条，拓宽康养产业的市场，打造不可替代的市场竞争力。

观澜湖通过积极开拓市场，深度挖掘园区内的资源优势，正与国外知名养老服务运营商建立战略合作，主力将高尔夫酒店休闲业态、商业、运动、文化景区与温泉康养资源整合，汇聚独具特色差异化的康养生态圈，以专业养老运营管理及主题性逸趣横生的活动，丰富长者们的晚年生活，同时还着力打造观澜湖旅游度假区为全家人天伦齐“乐”的生活旅游目的地。

综上所述，海口观澜湖温泉康养业态的发展，目前仍存在进一步提升的空间，例如：度假园区内的各业态之间产品的联动、产品设计的特色、客户群体的精准营销等方面。借鉴国内外成功的康养项目先进的经营与市场营销策略，结合海南康养市场的特点与政策优势，打造独具观澜湖特色的大健康产业，将园区的各种资源相互融合并创建出观澜湖的品牌优势，打造 IP 活动，提升宾客服务，力争成为国内外富有竞争力且是游客康养旅游的胜地。

## 四、消费视角下的海南温泉康养产业的发展思考

随着疫情下人们对健康消费需求更加重视的趋势，温泉康养产业将迎来发展黄金期。海南发展温泉康养产业，具备的自然资源优势非常明显与独特：海南作为一个没有冬天的海岛，在气温、温泉分布与质量方面都为温泉康养发展提供了基础。目前，国家及海南出台的相关政策，有利于温泉康养产业的实质性发展。消费视角下如何发展好海南的温泉康养产业，仍需更多的思考：

**（一）着眼自然资源优势的消费视角，创造差异化消费目的地。**

由于海南地质条件与自然资源，海南的温泉完全融与自然，分布对称且密度较高。海南的温泉地热资源主要分布于海口、琼海、万宁、保亭、三亚等地，知名的温泉度假项目主要包括：海口观澜湖火山温泉谷、琼海官塘温泉度假区、博鳌东屿岛温泉、万宁兴隆温泉度假区、海南七仙岭温泉国家森林公园、三亚珠江南田温泉度假区、海南蓝洋温泉国家森林公园、三亚南田温泉等。每处都具有独特的自然环境优势：观澜湖以火山地貌为主，168个冷热汤池，五大洲风格迥异，园林环绕独享自然与温泉带来的满足感；南田温泉池处于椰林中，依山傍水，拥有“神州第一泉”荣誉称号。海南独特的气候与空气质量负氧离子等优势也是有别于内陆城市的主要特点，将海南打造为富有竞争力的温泉康养消费目的地。

## （二）着眼宾客消费情感的消费视角，提高服务质量从而提升宾客体验感。

消费情感是宾客感知中重要的影响因素，高端的度假消费宾客也更看重消费情感体验。通过线上点评统计及运用双因素理论分析得出的结果表明，宾客消费更看重服务与环境因素带来的积极影响<sup>[7]</sup>。宾客满意度对重复性购买意愿具有显著的正向影响，提高宾客满意度成为保留宾客忠诚度的最有效方法<sup>[8]</sup>。因此，温泉康养产业的运营中，要注重提高服务质量、强调服务细节、提供个性化的服务，加强宾客服务管理，打造优雅独特的环境氛围，满足消费需求私人订制产品，增强与宾客的互动情感，最终达到提升温泉消费者的满意度与体验感。

## （三）着眼温泉康养功效的消费视角，促进可持续性消费。

海南天然的温泉地热资源给海南发展温泉康养产业提供了资源优势，宾客在享受温泉中，最直接的是温泉对其身体感知上带来的体验感受，因此，温泉带给宾客的康养功效也会是可持续消费的主要因素。产品、价格或服务质量，即性价比是影响可持续消费的最大因素。同样的价格情况下，消费者选择更高性价比的产品意愿更强<sup>[9]</sup>。海南的温泉度假项目主要集中于自然景观的环抱、温泉水温、水质与水中富含的独特微量成分，满足游客对亚健康及一些疾病辅助治疗的需求<sup>[4]</sup>。温泉富含的矿物质等微量成分所具有的独有功效：促进血液循环、提升皮肤光泽度、改善新陈代谢、提高人体免疫力及舒缓压力等，海南各温泉企业需将温泉的功效与消费需求紧密结合，通过有效宣传与市场营销策略，建立持续性的消费群体档案，带动消费者对温泉功效的认知并由此提升宾客的持续性消费的积极意愿，最终达到宾客的满意度与可持续消费行为。

## （四）着眼温泉康养消费的聚集效应，提升海南旅游的消费水平。

根据公开数据显示：2014年海南的温泉产业共接待温泉消费游客780多万人次，收入达6.5亿元，创造产业链价值达到30多亿元。温泉康养旅游作为康养旅游产业的重要载体之一，能更好地带动其他产业链的经济效益，汇聚各业态资源，诸如：住宿套餐、高尔夫及体育运动、康复保健、健康膳食、休闲旅游、亲子游、私人订制派对等。产业经济的发展与政策的推动紧密相关。“健康中国2030”规划纲要于2016年国务院提出积极促进健康与旅游的整合，该政策为康养旅游的未来发展带来关键性的引领作用<sup>[10]</sup>。《海南自由贸易港建设总体方案》、《海南省健康产业发展规划（2019-2025）》、《“健康中国2030”规划纲要》、《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》，涉及“国际旅游消费中心”、“聚集发展旅游业”等重要旅游业发展的政策导向。各项政策的红利为海南康养产业的发展提供良好的契机<sup>[11]</sup>。海南温泉康养需借力政策的优势，不断创新温泉康养的新模式，及时迭代产品类型，充分发挥产业链聚集效应，驱动游客自主前来消费体验的动力，“共建共享、全民健康”提升海南高端旅游的消费水平。

## 五、总结

建设富有活力与特色的康养旅游产业，重要在于需增强消费者对康养旅游消费的认同，推进消费观念的转变，要不断增强人们对康养的消费心理，科学地分析影响康养旅游消费行为的因素<sup>[12]</sup>。旅游业的发展

紧跟市场的发展, 康养旅游需求量的增加才能促使康养旅游的供给与品质提升, 从而推进转型变革, 拓宽旅游产品类型, 推动康养旅游的发展<sup>[13]</sup>。温泉康养是海南旅游产业体系的亮点<sup>[14]</sup>, 海南发展温泉康养旅游产业, 要基于消费视角与全民大健康理念, 借力海南自由贸易港建设的政策红利, 从地域特色、统筹区位等五维因素考虑<sup>[3]</sup>, 对于温泉资源的不可再生的稀缺性, 注重开发过程中的资源保护, 科学合理地进行开发<sup>[15]</sup>, 挖掘温泉特色文化, 融合养生功效的目的, 吸引客流并带动其他产业链的经济效益。海口观澜湖旅游度假区作为海南唯一的旅游产业园区, 具备了发展温泉与康养产业的规模条件, 应创新营销产品的设计、拓宽宣传渠道、挖掘文化深度与专业人才供给, 大力满足旅游消费者的需求, 为海南打造富有竞争力的温泉康养旅游目的地做出更大更积极的贡献。

## 参考文献

- [1] 张德平.新零售视角下我国旅游新业态融合发展研究[J].商业经济研究,2021(16):184-186.
- [2] 李茜燕.后疫情时期康养旅游产业发展的机遇及对策研究[J].江苏商论,2021(10):62-64.
- [3] 宫艺兵,李剑晖.康养文化视野下的温泉酒店设计研究[J].大众文艺,2022(06):31-33.
- [4] 汪文琪,张英璐.海南省康养旅游发展现状与对策研究[J].产业与科技论坛,2018,17(04):24-25.
- [5] 蔡守正.基于 SWOT 分析的海南省康养旅游发展研究[J].北方经贸,2020(11):155-157.
- [6] 鲍兰平.海南健康旅游发展对策研究[J].商业经济,2020(02):22-23.
- [7] 肖轶楠,王雪菲.双因素理论视阈下高端度假酒店宾客消费情感研究——基于在线点评内容分析[J].企业改革与管理,2016(03):101-102.
- [8] 鱼文英,李京勋.消费情感与服务质量、顾客满意和重复购买意愿关系的实证研究——以航空服务行业为例[J].经济与管理研究,2012(07):111-120.
- [9] 李丽.如何推动可持续消费? ——从行为经济学角度理解和改变消费者的选择[J].可持续发展经济导刊,2022(03):23-25.
- [10] 高红艳.康养视角下石阡温泉旅游功能转型思考[J].产业与科技论坛,2020,19(15):29-30.
- [11] 何彪,谢灯明,蔡江莹.新业态视角下海南省康养旅游产业发展研究[J].南海学刊,2018,4(03):82-89.
- [12] 谢婉婷,江海旭,常改欣.鞍山康养旅游消费行为研究[J].合作经济与科技,2022(07):96-97.
- [13] 段湘辉.大健康时代康养旅游发展格局和影响因素研究[J].武汉职业技术学院报,2021,20(01):89-93.
- [14] 吴晓亮.海南温泉养生旅游产业 SWOT 分析及建议[J].统计与管理,2016(02):86-87.
- [15] 杜赛楠.日本温泉旅游对海南温泉旅游发展的启示[J].现代经济信息,2016(09):348.