

关于旅游业“微改造、精提升”行动的思考 and 实践

石春松

旅游业“微改造、精提升”行动是落实全省大花园建设、推进全域旅游高质量发展的重要抓手。全面开展旅游业“微改造、精提升”行动,既是当下提升游客体验的必要之举,也是旅游产业长远发展的重要前提。

一、“微改造、精提升”行动的缘起

“微改造、精提升”是文明的传承与文化的延续。2018年10月24日,习近平总书记在广州考察时指出:城市规划和建设要高度重视历史文化保护,不急功近利,不大拆大建。要突出地方特色,注重人居环境改善,更多采用“微改造”这种“绣花”功夫。

“微改造、精提升”行动是“十四五”期间我省文化和旅游工作的重中之重。2020年11月17日,时任浙江省省长郑栅洁在丽水古堰画乡调研时,首次提出了旅游业“微改造”任务,正式掀开浙江省“微改造、精提升”行动的序幕。2021年3月25日,文化和旅游厅等6个部门联合印发了《浙江省旅游业“微改造、精提升”五年行动计划(2021-2025)》的通知。以“体验更精致、设施更精良、景观更精美、服务更精心、运营更精细”为主攻方向,重点推出“五精”工程,切实解决“远看像幅画,近看不像话”问题,加快建成“全省大景区,全域大花园”。

“微改造、精提升”行动是提升我县全域旅游高质量发展的重要路径。自我县被列为省“微改造、精提升”行动试点县,今年1月起,我县开始编制《新昌县旅游业“微改造、精提升”五年行动计划(2021-2025)》,并被正式列入2021年度新昌县政府重大行政决策事项目录(新政办发[2021]23号文件)。

二、“微改造、精提升”行动的认识

“微改造、精提升”,顾名思义,就是要通过小切口、小投入、微改造的“绣花”功夫,来达到小而全、精而美、特而优的提升效果。这是一项全新的工作,更是一项有高度、有广度、有难度、更有温度的工作。

(一)思想有高度。“微改造”的理念最初是由习近平总书记提出的,后经浙江省委省政府提出旅游业“微改造”任务,该思想对于当前旅游业的发展有着深刻的指导意义。当前我国社会主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,中国城镇化已进入高速增长期,人民对于旅游的需求日益增加,必须坚持以人民为中心的发展思想,围绕游客的需求来开展旅游工作。目前,我国规模城市总数达到世界首

位,城镇人口数量已占据总人口数的60%,在取得了这些成绩的同时,我们也要清醒的认识到,当前城市发展面临的问题愈发突出,旅游业与城市建设的发展问题联系也愈加紧密,旅游业的转型升级面临着严峻的挑战。

(二)融合有广度。旅游业“微改造、精提升”,不单单是文旅系统的建设,而是一个在各行业实现主客共享的“大旅游”概念,是一个关乎基础提升、服务提质、产业提效等社会建设方方面面的系统工程。围绕实现旅游风貌的“精提升”,加快文化基因植入,在“微改造”过程中充分融合新昌特有文化元素,打造一批辨识度高、文化特色鲜明、主题形象鲜明的景观门户,打响佛教之源、茶道之源、唐诗之路等文旅IP,推动文旅融合发展,全面提升山景、水景、镇景、村景以及城市景观,推动文旅产业与农业、体育、健康产业深度融合,引导关联产业、新业态走进乡村进景区,打响石城文化品牌,串珠成链打造十九峰—梅渚古村文旅发展带、天姥山生态度假旅游带、外婆坑民俗休闲旅游带等重要景观带,举办具有影响力的文旅节会活动,做好旅游业“微改造、精提升”行动的融合文章。

(三)实施有难度。“微改造、精提升”行动,要求杜绝大拆大建,通过小切口小投入,付诸匠人匠心匠魂,涉及与人有关的方方面面的综合性工作。在工作理念上是一次革新,在工作内容上讲求创新,在评价方法上考验细心,对于基层建设管理人员来说要求很高。需要专门建立“微改造、精提升”行动专项工作领导小组,成立旅游专班协同推进,分阶段细化具体工作安排,排定“精提升”重点任务,坚持问题导向,摸清“微改造”家底清单,努力形成提炼行之有效“微改造”模式方案,为全面推开“微改造”工作提供可复制、可学习、可借鉴、可推广的做法。

(四)效果有温度。“微改造、精提升”行动对满足市民游客需求,加快乡村振兴、保护传统村落、增亮全域旅游底色等意义重大。文旅发展既是习近平新时代中国特色社会主义思想理论体系不可或缺的重要组成部分,也是新时代实现中华民族伟大复兴“中国梦”的重大战略举措之一。旅游业的快速发展,是改革开放的巨大成就,也是人民生活日益提高的生动见证,既符合社会经济发展的客观规律,也契合以人为本、一切以人民为中心的发展观和执政理念。因此,发展旅游业要以推动经济社会发展为导向,以满足人民对美好生活的向往为中心。新昌旅游始终坚持以人为本,通过以旅游业引领

全域的改造提升行动,我们的建筑会更有灵魂、我们的装饰会更有气质、我们的服务会更有品质、我们的城市会更有温度。因此,旅游业的“微改造、精提升”行动既要有创新,更要有人文关怀,才能真正担起旅游业的产业价值和社会责任。

三、“微改造、精提升”行动的方向

旅游业的“微改造、精提升”行动应坚持以人为本、以质取胜、以点带面、以小见大、以文塑旅,充分挖掘文化内涵和提升游客微观感受,推进软件和硬件相结合、线上和线下相结合,新昌的试点工作将以“五个向”思路推进“微改造、精提升”行动。

(一)以主客共享为志向。将主客共享作为“微改造、精提升”行动的宗旨,始终坚持以人为本,形成共建共享、共创共赢的氛围。“微改造、精提升”要主动融入城市发展格局,立足于城市产业发展视角,填补优质产业发展空白,改造过程中须注重城市文化多层次输出,以主客共享为原则,展示城市文化脉络,创新城市文化内容的互动空间。

(二)以存在问题为靶向。聚焦旅游业高质量发展、可持续发展中存在的问题和短板,深入查摆问题、发现问题,坚持立行立改、立改立成。在经济社会快速发展的过程,发展旅游业的初衷和目的,主要是为了获得经济效益,在市场经济条件下,投资、运营、管理旅游业的市场主体,都以获取利润作为主要目的。旅游业作为综合性产业,其产业要素本身,是由景区、旅行社、酒店、民宿等组成的,在利益的驱动下,“微改造、精提升”就有可能背离初衷变为“大拆大改、大改大建”。

(三)以实际需求为导向。接轨市民和游客不断提升的生活需求、游乐需求、消费需求等,突出关键领域、直达心底诉求,提升市民游客满意度。旅游既是经济发展、收入增加、生活改善的必然结果,更是物质生活得到基本满足后对文化生活和精神需求的必然要求。这种实际需求不仅建立在良好的经济基础和充裕的财富积累上,更建立在人类对美好生活永无止境的追求上,突出以人为本的理念,立足大众旅游需求,提高个性化、专业化、特色化的服务,精心打造全方位服务空间,不断提升旅游业整体服务满意度。

(四)以资源禀赋为取向。结合旅游资源普查、文化基因解码等工作,摸清家底、厘清定位、整合资源,推进全域旅游差异化发展。“微改造、精提升”行动要紧扣地域自然、文化资源,因地制宜选择好、提升好、发展好旅游产业,让绿水青山充

分发挥经济社会效益,切实做到经济效益、社会效益、生态效益同步提升,以当地独特的资源禀赋推进全域旅游个性化、特色化发展。

(五)以精致微美为方向。弘扬朴素智慧和工匠精神,贯宣行行加旅游的城市设计理念,提升建设品位、选树行业标杆,推进全域旅游百花齐放。打造“城市即景区,旅游即生活”的城市设计理念,对旅游景区、街区进行宜游化改造,调整休闲业态,美化沿街景观、融入游憩、休闲、娱乐等要素,形成更为宜游城市环境氛围,围绕提供优秀的旅游服务和产品,提升治理体系和治理能力现代化水平,实现“微改造、精提升”新跨越。

四、“微改造、精提升”行动的实践

以新昌的景区为例,旅游集团将“微改造、精提升”行动付诸于大佛寺、十九峰等两大核心景区和梅渚村等具体建设发展中。

(一)用绣花细功夫,提升景区品质。

1.点亮夜游模式,激活夜间经济。瞄准夜间“黄金四小时”,密集布局夜间旅游供给,优化旅游产业结构,挖掘增量消费市场空间。推出十九峰小火车、新味市集以及幻光森林等夜游项目,借势夜游经济红利,拓展旅游新业态,打破了新昌旅游依赖门票的传统经营局面,更好地满足游客夜间消费需求,有效延长游客驻留时间。

2.秉承差异化思路,打造精品游线。以大佛寺景区、十九峰景区、特色民族古村为中心,围绕十九峰狐巴巴营地、未来科技馆航天训练营等系列研学课程,设计清风文化、红色基因、非遗传承、民俗体验等研学产品,引领研学旅行大市场的,在疫情冲击冲击当下,打造新的增长点。打造核心景区影视拍摄基地,明星效应助力旅游目的地建设,吸引众多影迷的关注。推出“清风廉路”精品游线,依据旅游市场导向,紧抓“暑期游”“周末游”等需求,注重特色游线的设计与串联,创新要素投入,进一步开拓文旅融合发展的新思路。

3.深化党建引领,升级景区服务。树立“新旅风景线”“石城先锋”等党建服务品牌,创建党建“1+1”服务模式,以精细化、常态化管理为目标,规范化管理为抓手,结合宣传引导、巡查发现、集中整治等方式,优化网格化服务体系,细化管理措施,规范游览秩序。建立多渠道的旅游服务投诉渠道和游客满意度现场调查机制,筑牢基层党员服务游客“微堡垒”,全方位提升景区精细化管理工作水平。

(二)下文旅先手棋,构筑乡村振兴新格局。为科学推进“微改造、精提升”

工作,夯实全域旅游基础,推动旅游富民,促进共同富裕,旅游集团秉承全域旅游与乡村振兴深度融合的发展思路。按照主客共享原则,打造“梅渚古村”样板工程,初期建设包括村庄水系改造、夜秀灯光提升等。挖掘古村八园八坊的文化内涵,更新产品业态,推出精品线路,将古村重新定义为“宋风美学”村落式文旅生活小镇。探索乡村运营的利益分享机制,打造“国有企业+村委会”的合作运营模式,积极扶持村集体经济,带动村民致富增收,进一步推动梅渚古村整村市场化运营和“五星3A”迭代升级。为加快拓宽“两山”转化通道,探索建设未来乡村,打造更多差异化、多元化的旅游产品。依托十九峰景区,对左于村、雅庄村、棠村开展美丽乡村改造,以打造沉浸式游玩体验为主旨,挖掘和传承乡村文化和生态资源,激活农村特色产业,开发乡村游玩体验项目,极大地丰富景区休闲体验旅游业态,助力美丽乡村旅游品牌、新时代美丽乡村示范县创建。

(三)做智慧旅游排头兵,打造数字化景区。

探路数字化改革,旅游集团以智慧景区建设为抓手,着力打通数字壁垒,推进线上预约管理、客流引导、流量管控、线路设置、线上导游、人工智能客服等数字化服务,实现旅游景区“预约、限流、错峰”全覆盖。聚焦景区数字化转型,搭建全域旅游大数据中心和旅游互动平台,推出“新昌游新意”旅游互动平台,吸引粉丝15余万,整合输出新昌本地的景区、线路、民宿等相关资源,通过数据采集、统计、核算,为景区、乡村旅游、酒店等涉旅环节提供市场引导。设计开发景区预约入园、门票预订、市外疗休养、佛心书房等小程序,关联新昌宾馆会员系统,逐步扩大服务范围,提高服务能力,平台累计完成订单3万余笔,售出门票8万余张,服务实名预约13万余人次。

今年是“十四五”规划的开局之年。站在新的历史起点上,旅游业“微改造 精提升”行动被赋予了助推县域经济高质量发展的新使命,将以“五精”工程为主攻方向,与全域旅游发展、大花园建设、乡村振兴、共同富裕示范区等工作有机结合,通过专班化运作、清单化管理、数字化赋能,提升景区、街区、村庄自身的“颜值”,以县域文化和生态本底为基础,让美景和街景、村景相融,将提炼千年石城精神内核,让文化深度赋能旅游,实现“小切口、大文章”的成效,用“微改造”的“绣花”功夫,实现旅游业的长远发展。

(作者系县旅游集团党委副书记、总经理)



(徐永安 摄)