

关于提升三大核心景区运营质效的建议

王慧瑛

习近平总书记指出,“旅游是综合性产业,是拉动经济发展的重要动力”。近年来,新昌县深挖文化内涵,丰富旅游业态,全面激活文旅融合发展“一池春水”。大佛寺、十九峰、天姥山作为新昌的标志性景区,更是“一地三王国”特色文旅品牌的关键核心节点,素有“祈福大佛寺,养生十九峰,诗路天姥山”的美誉。为进一步提高景区运营质效,推动全县文商旅融合发展提质扩容增效,调研组围绕景区旅游资源及景区运行管理等情况开展专项调研,并广泛听取意见收集建议。现将有关调研情况报告如下。

一、景区运营基本情况

(一)景区热度持续高涨。今年1—8月,三大国有景区经营总收入共计2673.07万元,其中大佛寺景区经营收入1406.33万元,同比增长215.17%;十九峰景区经营收入1072.24万元,同比增长140.00%;天姥山景区经营收入194.5万元(去年6月开放,无同比数据)。三大国有景区共接待游客243.71万人次,其中大佛寺景区接待游客140.50万人次,同比增长25.50%;十九峰景区接待游客92.21万人次,同比增长40.80%;天姥山景区共计接待游客11万人次。

(二)重点项目加速推进。三大国有景区有力有序推进项目建设,十九峰金山梯田项目、咖啡博物馆项目、大佛寺佛教中国化氛围营造提升项目等4个项目提前完工。十九峰户外运动乐园基地,亮化项目基本完工,大佛寺景区管理用房提升改造项目已进行初步设计编制。天姥山剡门山微度假综合体项目、官元庙研学游项目、天姥诗院项目等项目顺利签约,8个政府投资项目全力推进。

(三)文旅业态多元丰富。旅游集团新设新旅农业公司、新腾艺术公司、沉浸文旅产业公司等3家子公司。推出“十九峰狐巴巴·科普自然”“大佛寺唐诗之路·体验茶文化”等核心研学游线路10条,启动如愿茶咖空间、窑烤面包、佛心书房等实体化业态运营试点,创新开发个性化旅游服务,云旅游、数字藏品门票等新产品广受游客好评,“出凡尘·入慢乡”度假项目及凡隐山庄对外运营,上线参差咖啡等时尚业态。

(四)营销策划效果显著。三大景区全方位、多层次、立体化开展营销策划,景区人气迅速飙升。大佛寺景区推出迎新祈福活动接待游客22.32万人次,客流量创历史新高。十九峰景区成功举办十九峰机车音乐节,推动全县文旅消费迎来小高峰,吸引游客3万余人次,业态创收800余万元,带动旅游消费超3500万元。天姥山景区举办唐风大典、天姥山徒步露营嘉年华等主题活动,接待游客8.1万人次,实

现旅游增收157.9万元。

二、景区运营主要特点

根据调研情况综合分析,大佛寺、十九峰、天姥山景区运营主要有以下几个方面的特点。

(一)区域知名、游客面广。612名受访者中,去过大佛寺或十九峰、天姥山景区的游客约占77.94%。年龄方面,以中青年为主,主要集中在26岁至60岁之间,占受访者总数77.45%。职业方面,呈现出收入稳定、有一定假期的人群,主要是机关和事业单位工作人员、企业员工,分别占受访者总数32.35%、30.39%,退休人员、自由职业者和在校学生分别占12.75%、12.25%和10.29%。来源方面,大佛寺和十九峰、天姥山景区的旅游影响力仍然集中周边区域,游客主要来自省内以及上海。

(二)网络推介、传播有效。传播渠道方面,目前旅客了解大佛寺或十九峰、天姥山景区的渠道较多,经综合比较分析网络宣传转换仍是效率最高、覆盖面最广的一种方式。此外,大众亲朋好友的评价对游客是否到该景区旅游起到决定性因素,具有重要影响。网络媒体方面,总体上渠道较多,且各渠道的传播覆盖面均比较广泛。旅游动机方面,大佛寺游客中,旅游目的较为多元化,各选项占比相对较为均衡;十九峰、天姥山游客中,研学考察占39.22%,旅游娱乐占33.33%,游客旅游目的与大佛寺相比,呈现出高度集中的特点。

三、存在问题

调查问卷结果显示,三大景区目前存在最突出的问题主要是游客体验和满意度存在短板。因此,为更好地发现短板、找出差距,调研组选取省内同类型的灵隐飞来峰、神仙居景区、天台山景区分别与大佛寺、十九峰、天姥山景区进行对比。对比发现,今年1至8月,该三个景区游客接待量均高于我县三大景区。综合分析,影响三大景区游客接待量和游客体验感的因素有以下几个方面:

(一)规划建设不够完善。近年来,我们围绕三大景区实施了、建成了一批基础设施项目,但与游客高品质旅游需求相比,相关配套设施建设、提升步伐较为滞后。三个景区游客中,5.7%认为景区基础设施不够完善,景区接待能力和质量还需提高。比如,景区外围停车场、换乘车及自助交通工具等配套设施不够健全,节假日旅游高峰期交通拥堵、停车难;尤其是十九峰景区大片区交通环线尚未打通,景区游线需走回头路。

(二)配套服务不够便利。景区服务质量和水平与游客预期存在差距。如灵隐寺为游客免费提供3炷清香,且有

现场佛教礼仪指导,景区及周边素食店常年有信众提供志愿服务;神仙居景区内主要路口均有工作人员引导游览路线。反观大佛寺、十九峰、天姥山景区,游客中有13.1%认为景区服务仍有提高空间;17.5%认为周边住宿条件一般,餐饮、住宿相较嵊州、宁波等地,价格较高;9.48%认为门票价格过高,游客满意度总体不高。

(三)比较优势不够明显。一方面,大佛寺佛教文化、十九峰山水丹霞、天姥山诗画仙境的内涵挖掘深度不够,特色不够彰显,缺少具有独特性、唯一性、稀缺性的爆点项目。另一方面,缺乏系统性、连贯性的营销规划,策划创意性不够突出,好的文旅资源仍然“藏在深闺人未识”。相比之下,灵隐飞来峰景区位于西湖风景区内,引流作用明显,景区爆款产品“十八籽手串”在春节等传统节假日期间限量销售、一串难求,聚集效应显著。

四、对策建议

(一)促集聚,培育吸引核。对标对表精品爆款旅游产品,不难发现,产业集聚、产品聚合、主题聚焦是提升市场认可度、变“流量”为“留量”的核心要素。目前,大佛寺及十九峰、天姥山周边的旅游产业链薄弱,旅游要素分散不均衡,主题关联度不强等现象是制约发展的主要原因。对此,应进一步加强顶层设计,围绕大佛寺—十九峰—天姥山景区三大核心,从空间布局、业态招引、服务管理等方面,谋划并补充完善品质住宿、主题餐饮、康养度假等产品业态,连接辐射周边景区景点,延伸游客驻留时间,形成片区化、板块化发展的文旅产业集聚区,为后续深化建设与市场营销打牢发展基础。

(二)强建设,提升可玩性。持续实施大佛寺和十九峰、天姥山景区提档升级工程,精心谋划、加快推进一批基础设施补短板项目,着力提高景区公共服务的可及性和供给质量、彰显特色文旅品牌。

1.大佛寺应提升“佛教文化”魅力。推进大佛寺双林石窟后山佛文化主题业态的保护开发项目,打通与康乐广场、南街、里江北历史文化街的连接廊道,加快磐谷延伸区块“石窟佛教音乐体验”的休闲业态产品开发;探索打造“点点”IP,以市场欢迎度很高的盲盒、小人书、微动画等形式,开发“点点+禅修佛礼”“点点+禅寓美食”等系列特色文创产品。同时推进大佛寺景区管理用房、射雕村及大佛寺人口区块提升改造。

2.十九峰应做好“户外王国”文章。按照“体育+”“康养+”“地质+”旅游的开发思路,依托独特的地形地貌、优良生态环境,以景村合一的战略布局,着力建设西片丹霞风情廊道,聚力打造“户外运动王国”。同时,坚持以高品质项目支撑景

区高质量发展,加快推进十九峰最美线路、十九峰大丞危桥改造、十九峰垂直电梯和十九峰新村等重点在建、拟建项目。聚焦停车难、如厕难、出行难等“急难盼愁”问题,大力开展景区“微改造、精提升”,完善标识标牌建设美化,提升景区基础设施配套水平,让游客在旅游过程中更省力省时省心。

3.天姥山应描绘“数字仙境”画卷。探索“互联网+旅游”发展模式,加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游,通过图文、短视频、直播等多角度切入运营,开通在线预订及咨询服务,引入分时预约、秒杀、拼团等方式,扩大景区影响力,吸引多种意向游客。有效结合唐诗文化等传统文化,与本地文化企业、专业设计团队合作打造天姥山非遗系列文创产品。加快推进“线上唐诗之路”场景应用3.0版,研发出圈分享新模块,提升游客体验感,扩大宣传吸引力。

(三)聚业态,拓展旅游链。推动景区旅游业态延链补链强链,不断提高景区吃喝玩乐购一站式服务质量,着力将大佛寺打造为“祈福圣地”,将十九峰打造为“户外运动王国”,将天姥山打造为“奇绝唐诗路”。

1.大佛寺应突出“金镶玉”。围绕“江南第一大佛”、亚洲第一石窟卧佛、地下佛国般若谷等核心元素,以“金镶玉”的发展模式,擦亮“佛教中国化”的“金”字招牌;拓展“玉”的产品内容,强化“寺泊”、祈福文创、汉服打卡、慈悲咖啡等年轻人喜爱的业态产品实效落地;衍生心理咨询、康体养生、社交沙龙、佛经live音乐会等时尚现代化的产品,让佛教文化融入日常生活,活化并扩大传统文化的影响面,让新昌成为中国佛教文化活化转化第一城。

2.十九峰应打造“增长极”。重点在研学游、夜间游上做文章,打造中医药养生、康养旅游、温泉度假、天然氧吧等绿色康养旅游产品,丰富和完善康养疗休之旅。大力实施营商环境“一号改革工程”,积极推进闲置房产出租、闲置土地招商开发,实施文旅融合招商,围绕十九峰景区及其周边区域,尤其是“下岩贝·金山上”沿线,要集聚发展宿集、酒店、商贸、康养等业态。

3.天姥山应走好“唐诗路”。坚持把天姥山开发作为打造诗路精华地的“一号工程”,统筹推进天姥山景区基础配套工程、天姥山沿线重点村提升等项目建设,持续提升青云梯、古驿道、三关三岭等基础设施,扎实推进天姥山西麓景区建设,进一步提升“百县千碗·浙东唐诗天姥宴”系列产品质量,精心开展“天姥山杯”自行车爬坡赛事,梦回天姥江南雪·2023新昌天姥

山南方雪乡之旅等活动,不断挖掘浙东唐诗之路支线文化,培育诗路新业态。

(四)优服务,提高满意度。以游客满意度为追求,以游客需求为导向,提高景区管理和服务的标准化、规范化、品质化水平。一是推出景区优惠政策或部分免费体验项目,针对节假日等重要时间节点及大型游客团体,开放共享停车、共享食堂服务,提高游客游览的积极性、舒适性。二是优化“一机游”“云游新昌”等智慧旅游组合,完善“一码通”智游功能,提升智慧服务质量。三是创新“公交+旅游”运营模式,设计公交线路将高铁站、游客集散中心、热门酒店、核心景区、重点景区村、网红点、交通站点串联一线,并在节假日等客流量明显增加的时段,增加公交班次,延长运营时间,提升游客交通便捷度。四是强化景区工作人员的教育培训和管理考核,与省内外知名旅行社、专业院校联合建立“导游工作室”,定期组织在职导游、讲解员专项培训,提高队伍的整体素质和服务本领。五是推行志愿者服务常态机制,以景区工作人员为骨干,周边居民和文旅产业从业人员为主体,积极吸纳社会力量,打造一支专兼职结合的高素质志愿服务队伍。六是强化景区安全管理,公安、市场监管、综合行政执法等部门协同联动,形成景区日常管理和执法工作合力,严厉打击欺客宰客等违法违规行为,坚决维护好旅游市场秩序。

(五)抓营销,扩大影响力。坚持文商旅一体化融合发展,用足用活“佛教中国化发祥地”和特色丹霞地貌、诗路精华地等文旅资源,推动三大景区特色化、内涵式发展。一是坚持线上线下相结合,加强与国内头部旅游电商平台、大流量的旅游类网络主播合作,利用过境高铁动车、省级电视台等传统渠道推广旅游景区,不断扩大三大景区品牌影响力和旅游感召力。二是聚焦省内和上海、江苏等热门客源地,积极组织或参加“新天仙配”黄金游线、“乘着高铁游新昌”等各类营销活动、旅游推介会,精心谋划和举办特色鲜明、影响力大的旅游节庆活动,打造新昌特色的旅游演艺品牌。三是加强与文化创意企业合作,围绕佛教文化、疗愈康养等主题,推动特色文化、优势资源向旅游商品、旅游产品的创新转化,开发、推广一批有特色有内涵的“爆款”文创产品。四是突出假期节庆品牌活动的推广,利用主要节庆假期,结合县域表演类(技艺类)非遗项目、体育赛事、民间艺术、民俗活动等,谋划一批吸引力强、参与度高、互动性好的“白+黑”假期节庆活动,不断增加景区影响力、丰富游客体验感。

(作者系县文化广电旅游局局长、文化市场行政执法队队长)

关于推动营商环境提档升级的实践和思考

丁爱锋

党的二十大报告指出要营造市场化、法治化、国际化一流营商环境,浙江省将营商环境优化提升列为“一号改革工程”,县委十五届五次会明确打造营商环境最优县的目标。今年以来,为进一步实现营商环境优化提升“一号改革工程”重大突破,新昌高新区聚焦聚力市场主体,以发展家业的态度服务企业,积极打造“审批更少、流程更优、体制更顺、机制更活、效率更高、服务更好”的一流营商环境,让企业家创业更专心、投资更放心、经营更安心。好的营商环境就像阳光、水和空气,对市场主体而言,不可缺少。因此,如何推动营商环境提档升级,凝万企之力,聚发展之势,是高新区全体干部职工关心的重大课题。

一、高新区营商环境建设的主要做法和实效

优化营商环境是一项系统工程,需要久久为功,处处为营。高新区将优化营商环境作为推动经济高质量发展的“第一要素”,坚持对标一流、“亲”“清”并举,并将其彰显在一项项用心用情、见效见行的举措中。2023年,组织审批指导、方案对接等上门服务80余次,召开专题协调会29次,出台容缺受理等服务项目提速相关文件2个,创新“一项目一专员”等机制2个。截至目前,75个产业项目已有30个投产或部分投产。

(一)“聚焦精准服务,提升园区工业“硬实力”。一是常态联企,共筑企业发展“暖心炉”。顶格推行“亲清天姥”驻企服务制度,深入开展大走访大调研大解围活动。通过红色服务链、“心新相融”党员联企制度等“党建+”平台,加强对279名驻企服务员的日常管理,深入企业走访慰问,在能力范围内主动帮助其解决问题,通过“企业码”或者“三服务”小管家应用进行问题交办。二是闭环管理,搭建政企沟通“连心桥”。秉持“有事必到、无事不扰、闭环解决”的管家式服务理念,每日梳理、限期协调企业反映的堵点难点,全面构建问题清单,确保所有企业问题诉求都有回应、有去向、有措施。1—11

月有效破解企业生产经营问题300余个,兑现各类惠企政策资金5.17亿元。三是配套助企,夯实园区环境“硬基础”。围绕产业配套、生活配套、基础配套三个方面,梳理大明市工作清单36个项目,提升园区产城融合功能品质。其中新昌高新区产城融合等6个项目提前完工。今年以来,园区共实施政府投资项目46个,目前已累计完成投资34.5亿元,同比增长约30%,完成全年计划投资的108%,超额完成年度目标。

(二)聚焦高效服务,跑出项目建设“加速度”。一是部门协同发力,开展预验收。坚持以企业为中心进行流程再造,变“一个跑道接力跑步”为“多个跑道齐头并进”。由园区牵头,成立项目联合模拟验收工作组,靠前服务,开展项目实地模拟验收,针对性指导服务,做到“问题一次性告知、整改组团式指导”,有效压缩投产时长。二是容缺受理,开启新模式。梳理项目审批“容缺”办理事项4项,制订《高新区联合规划验收容缺办理实施细则》,在合规范围内实施绿化缓种、围墙缓建、硬化缓施等容缺规划验收机制,已对固安力、大齐机械等21个项目实施了容缺验收,为产业项目投产提速约45天。三是担当作为,助力快投产。对已通过预验收、尚未竣工验收的项目,由企业提出申请,在企业承诺不改变原结构安全、不改变原设计使用功能、不改变原消防设计情况下,允许企业在工程质量问题整改同时,可进行生产设备安装和调试。固安力等多个项目实现竣工即投产。

(三)聚焦前置服务,打造营商环境“新高地”。一是全面梳理,建立项目库。坚持提前做地,全面摸排,建立工业项目库。依据各工业项目轻重缓急,提前排定项目组卷先后顺序,优先保障拆迁安置项目、拟上市项目、重点产业项目报批需求。今年工业用地已完成供地1113亩,已完成做地计划3467亩。二是紧扣节点,倒排时间表。围绕土地征收全流程,按照“事不过夜”原则,倒排时间进度表,确定

每块土地所涉及每项工作的时间节点、责任人员,实现整个征收工作“流程清晰、一目了然”。截至目前,累计征收土地约500亩,完成大明市新区7个村居的村基结算。完成开铭制冷等20多个地块清表交地1402亩。三是高效推进,打出组合拳。围绕用地报批材料卷宗质量提升,与自然资源局、财政局、人社局等部门及征地报批所属乡镇(街道)加强对接、通力合作,通过关口前移、靠前审查,确保用地报批所需材料要件齐全、质量过关,保障农转指标审批“一次通过”。

(四)聚焦全程服务,优化企业发展“软环境”。一是提前介入,全过程指导。根据每个项目的做地时间、供地时间,倒排工作推进时间表,在土地出让准备期间,先行开展地质勘探、方案设计和施工图设计等前期准备,协助企业完成方案、项目赋码、水保、节能等模拟审批,有效压缩审批时限。确保拿到土地即可开工。二是闭环管理,全覆盖代办。对签约项目即刻落实专职代办员,落实全程代办,全流程介入,主动代为对接中介机构,实现“等企来窗口”向“主动进企业服务”转变。三是无缝衔接,全方位推进。在工业项目全流程管理基础上,升级开发“产业链招商全流程管理应用”,上线“全流程管理应用清亲E页”模块,实现纪检全面监督,精准护航项目提速。

二、存在的主要问题

(一)高层次人才招引面临周边大城市挑战。技术创新过程中,“缺乏研究人员、研发能力不强”一直是老生常谈的问题。虽然园区近年来对于人才引进高度重视,制定了一系列政策举措,但高层次人才招引与城市能级、产业布局、企业规模、薪酬待遇等信息相关,部分行业领域企业人才招引仍然面临较大的周边同行业竞争压力。部分企业反映,招聘过程中,有些高层次人才和青年人工作更向往到周边大城市(如杭州、宁波)工作。

(二)土地要素紧缺,场地平整难度大,影响企业发展。目前,园区招商企业和本地企业投资扩产的意向较大,但受限

于用地指标不足、等地时间长等原因,部分扩产需求紧迫的企业,可能最终选择在其他县市投资。此外,受新昌县多山的地形因素影响,部分工业用地在建设前需进行土石方处置工作。在地块公示期,虽提前进行政策处理,但由于土石方工程量较大、开挖难度较高等,仍对项目进场动工产生实质性影响。

(三)政务事项的升级提升与企业的个性化需求之间还存在差距。随着“放管服”改革不断深入,营商环境迭代升级,企业对实际减负效果、个性化服务需求等有了新的诉求和期盼,希望能减少一些“隐性等待时间”。例如园区内某些企业,因场地作业面限制、建筑结构与功能等差别,厂房和办公楼、宿舍楼施工进度差距较大。企业为保生产、冲订单,希望生产区域能提前投产,但相关法规明确统一规划审批需同步验收,导致项目竣工投产速度受限。园区层面即使分步验收,允许企业先行设备安装,但是没有整体规划验收手续,项目的竣工验收、土地复核验收仍无法进行。

三、探索园区营商环境进一步优化思考

习近平总书记强调:“营商环境只有更好,没有最好。”持续优化营商环境,出发点是做好服务,为民营经济发展培植沃土,落脚点是为正创新,为民营经济壮大“浇水施肥”。营商环境好不好,企业说了算。新昌高新区将继续以奋发有为的精神状态、真抓实干的过硬作风,围绕企业发展需要,主动为企业排忧解难,提供更精准的服务,当好新昌县营商环境建设的“先行军”,为新昌“十四五”建成千亿产值工业强县和高质量发展建设共同富裕示范区贡献园区力量。

(一)加强基本要素保障,夯实产业发展根基。优良的营商环境既需要政务服务、金融环境、技术创新环境等软环境要素的推进,更离不开土地、基础设施设施等硬环境的改善。一是统筹规划、高位协调,不断加强土地收储。加大土地征收补偿力度,保持一定规模数量“净地”储备。

办理好园区的扩容工作,为园区产业链条的完善、升级预留充足的空间。二是坚持工业集中区建设与城市功能完善同步推进。按照产城融合的理念,完善路网建设,优化公交线路和站点设置,在园区及周边配套设施建设餐饮、商务、休闲等生活设施。同时,发挥人力资源产业园服务功能,协助企业做好人才引招,加快沃洲、梅澄、羽林等片区职工之家建设,妥善解决企业留工稳岗问题,提升入园的企业核心竞争力。

(二)健全机制鼓励担当作为,打通项目推进“中梗阻”。各审批职能部门的工作串联、并联与高效衔接,需要完善的工作机制进行约束和激励。因此,要聚焦职能部门内部存在的隐性壁垒环节,用制度建设补齐相应缺口。一是进一步完善容错免责机制。鼓励干部担当作为方便企业办事,同时抓好容缺承诺的闭环工作。二是部门协同护航施工进度。对涉及土石方开挖的项目,要求企业在方案设计中,同步带入边坡治理方案,由高新区会同高投集团提前开展红线外政策处理。

(三)凝聚思想共识,画好民营经济“同心圆”。营商环境优化需要多方参与,政府、企业与社会各界都有自己的责任和义务。一是政府主导。高新区管委会要构建起党工委领导、职能部门互动、上下联动的工作格局,落实推进、调度、考核、评价等工作机制,为营商环境的不断优化提供坚强保障。二是企业主动。园区内企业要充分发挥自身主观能动性,主动顺应市场分工,积极参与和推进产业集群建设,不断促进产业链的整合和延伸,提升产业链的整体竞争力,以此提升激活企业的生命力。三是各界参与。凝聚“人人关注营商环境、人人都是营商环境”的社会共识,引导大众媒体加强对企业和企业家的正向宣传,支持创新创业,培育重信守诺、诚实守信的良好风气。

(作者系县高新区管委会主任、招商投资促进中心主任)