**衢州市人民政府办公室文件**

衢政办发〔2021〕12号

衢州市人民政府办公室关于

印发衢州市旅游业“微改造、精提升”

五年行动实施方案（2021—2025年）的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、直属各单位：

《衢州市旅游业“微改造、精提升”五年行动实施方案（2021—2025年）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

衢州市人民政府办公室

2021年6月4日

（此件公开发布）

衢州市旅游业“微改造、精提升”五年行动实施方案（2021—2025年）

为忠实践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”，全面提高旅游品质，努力满足人民群众对美好生活的向往，我市决定在2021—2025年全面启动旅游业“微改造、精提升”五年行动，争创全省旅游业“微改造、精提升”示范市，现制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九届五中全会、省委十四届八次全会和市委七届九次全会精神，以“体验更精致、景观更精美、设施更精良、服务更精心、运营更精细”为方向，按照“全域覆盖、点面结合、统筹推进、以人为本”的原则，聚焦聚力做好旅游业“微改造”的“绣花”功夫，推动衢州旅游业高品质提升、高质量发展，全力提高群众的体验感、幸福感和获得感，助力四省边际中心城市建设。

（二）工作目标。到2025年，全市完成1000个“微改造”示范点改造提升，其中A级旅游景区60个、旅游度假区4个、景区城6个、景区镇（美丽城镇、旅游风情小镇）50个、景区村（艺术村）800个，星级酒店（饭店）20个、等级民宿50个，文化场馆10个，高质量打造10张省级文旅金名片，新创成国家级旅游度假区1个、5A级景区1个，4A级景区5个，省级旅游度假区2个，创建省高等级民宿（白金宿、金宿、银宿）100个左右，培育民宿集聚村、民宿综合体若干个；全市旅游业总收入达到750亿元，旅游产业增加值占GDP比重力争达9%，游客满意度达95%以上，所有县（市、区）创成省级全域旅游示范县，争取高质量建成省级全域旅游示范市，争创全省旅游业“微改造、精提升”示范市。

二、主要任务

坚持从挖掘文化内涵和提升游客微观感受入手，突出软件硬件结合、内部外部结合、线上线下结合，重点推进“衢州有礼”诗画风光带、“联盟大道”沿线及周边的A级旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇（旅游风情小镇、美丽城镇）、景区村（艺术村）、星级酒店（饭店）、等级民宿、文化场馆的“微改造、精提升”，切实提升衢州市旅游业品质。

（一）景观更“精美”。

1．保持环境原色底本。开展旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村环境整治行动，保持绿水青山原色，开展屋边、路边、山边、水边绿化、洁化、美化，让游客“席地而坐”“悦心而游”。加强美丽河湖建设，推进“幸福河湖示范县”建设，提升信安湖国家级水利风景区品质，城乡基本覆盖15分钟亲水圈，主要江河从源头到河口贯通能漫步、可骑行的滨水绿道。（责任单位：市资源规划局、市综合执法局、市住建局、市农业农村局、市生态环境局、市水利局、市交通运输局、市文旅局，首位为牵头单位；18项任务各县〔市、区〕政府均为责任单位，以下不再重复列出）

2．提升建筑整体风貌。改善旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村规划区范围及周边建筑整体风貌。倡导优化存量用地、存量用房，避免大拆大建，实施老建筑改造修缮，优化沿街立面，延续原有街巷肌理，形成与周边景观、当地文化和谐相融的建筑风貌。设计建设一批符合文化传承、功能优先、融合环境、环保节能的建筑物。（责任单位：市住建局、市资源规划局、市农业农村局、市文旅局）

3．打造美丽特色林相。实施“增花添彩”工程，结合森林城镇、美丽乡村、“一村万树”等工作，对旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村规划区范围及周边开展植树造林、林相改造，梳理绿化层次，优化树种搭配，丰富植被色彩，打造通景公路、河岸两侧等美丽生态廊道，形成“四季有花开，处处有色彩”的美景。对名山公园、地质公园、世界遗产等特殊景区，深入研究景区林相特征和植被种类，充分挖掘景区自身“特色”，结合森林古道、森林氧吧、森林人家、古树名木主题公园建设，打造具有衢州特色的生态旅游景观。（责任单位：市资源规划局、市住建局、市生态环境局、市农业农村局、市文旅局）

（二）设施更“精良”。

4．加强旅游安全监管。加强旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、酒店、民宿的平安建设，提升网格化管理水平，切实加强平安旅游教育引导，增强游客安全感。强化旅游安全检查，文旅部门要联合公安、应急、市场监管等部门，定期对A级旅游景区、度假区、景区城、景区镇、景区村、酒店、民宿内接待、娱乐、体育设施开展安全检查，重点关注“吃、住、行、游、购、娱”等环节的安全。针对玻璃栈道、索道滑道、蹦极滑翔等新业态，因地制宜制定安全管理办法，实现安全监管全覆盖。（责任单位：市应急局、市市场监管局、市公安局、市文旅局、市住建局、市农业农村局、市商务局、市体育局、市水利局、市气象局）

5．提升住宿接待品质。提升旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村内住宿接待场所品质，落实住宿设施设备达到国家标准。持续开展全市域民宿品牌打造工作，鼓励民宿、饭店等接待场所丰富当地风土人情体验，做好主题特色提炼提升。（责任单位：市文旅局、市商务局、市住建局、市农业农村局、市市场监管局）

6．打造便捷旅游交通。加强小火车、接驳车、穿梭车、缆车等交通载具管理，鼓励推广新能源交通工具，提高旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店之间的通达性。新增补充一批旅游交通标志标识，加快便民驿站、休憩设施的建设提升。新建、改建一批“智慧化、立体式、地下式、生态式”停车场，根据实时客流量，智慧引导旅游停车。（责任单位：市交通运输局、市发改委、市住建局、市农业农村局、市文旅局）

7．鼓励低碳生态旅游。鼓励游客绿色出游自带洗漱用品，旅游接待场所不主动提供一次性洗漱用品。垃圾分类做到全覆盖，垃圾日清日净日洁；推进生活污水治理全覆盖和标准化运维管理。加快提升旅游厕所，旅游重要节点实现A级旅游厕所全覆盖，提升A级旅游厕所800座。（责任单位：市发改委、市文旅局、市商务局、市农业农村局、市生态环境局、市住建局）

8．规范导览标识标牌。加强旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店、文化场馆公共图形信息符号的标准化、智慧化应用，合理配备智能导航、夜间指引等多重功能，设置图文、二维码导览、声音等多种系统解说设施，实施文旅场景有声体验改造，打造景观协调、智能精准、文化鲜明、辨识清晰的标识标牌系统。（责任单位：市文旅局、市住建局、市农业农村局、市市场监管局、市商务局）

（三）体验更“精致”。

9．植入地方特色文化。完成“文化基因解码工程”，强化文化元素的挖掘、转化和植入，开展非遗传承和民俗活动，推动文化基因植入旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店。推动门户形象改造提升，凸显“两子文化”，植入耕读文化、针灸文化、商帮文化、宋诗文化等衢州优秀传统文化。以历史文化为脉络，高水平推进千年古城（古镇、古村）振兴，按照“应保尽保、能保则保”的原则，完成古街、古桥、古居、古井、古树、古道、古庙、古塔等“古字号”的保护和修缮。推动工艺美术进乡村，培育一批手艺村、美术村、音乐村。开展“网红打卡点”评比活动，全市累计打造精致节点100处。（责任单位：市文旅局、市发改委、市住建局、市农业农村局）

10．丰富游客综合体验。旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店要结合文旅、农旅、体旅、水旅等主题，推进名景、名菜、名品、名戏、名数“五名”工程，植入餐饮、住宿、购物、娱乐等“小业态”，打造更多品质化、多样化的消费“小场景”。开设“诗画浙江·百县千碗”体验店40家，支持提升信安湖夜游、开化芹江夜游、“南孔书屋”24小时书店等夜游产品品质，4A级及以上旅游景区和省级及以上旅游度假区主题演艺节目实现常态化运营，打造一批高品质乡村旅游、红色旅游、体育旅游线路。（责任单位：市文旅局、市住建局、市农业农村局、市商务局、市体育局）

11．营造主客共享空间。旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村的开发建设要充分考虑当地居民生活生产，加强当地特色的展示，适度适当适时举办灯光秀设计、夜间活动，避免对周边居民造成影响。丰富休憩、互动、购物等功能，让当地居民和游客同看一场戏、同赏一处景、同游一个馆。推动美丽城镇建成区建成景区镇，样板城镇建成3A级以上景区镇。推动博物馆、展览馆、美术馆、剧院等公共文化场馆进行景区化改造，积极打造一批4A级以上文博场馆类景区。（责任单位：市文旅局、市住建局、市农业农村局）

12．保障特殊群体权益。旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店、文化场馆要加强卫生间、进出口、重要通道、电梯等关键节点的人性化改造，加强符合标准的无障碍设施建设，配备适应老年人、残障人士、母婴、少年儿童需要的方便安全的辅具设备，旅游场所的无障碍设施、母婴设施、适老化设施覆盖率达100%，推动第三卫生间改造。（责任单位：市文旅局、市住建局、市农业农村局、市民政局、市卫健委、市残联）

（四）服务更“精心”。

13．提升服务专业技能。着力提高旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店、文化场馆服务人员技能，提升游客的满意度。开展服务人员专业化培训，推广“一片洁净待宾客、一张笑脸迎宾客、一杯清茶敬宾客、一则故事暖宾客、一桌好菜宴宾客、一份安心慰宾客、一份好礼赠宾客、一个挥手送宾客”的“八个一”模式，推动服务人员的语言表达、服务态度、业务素质等全方位提升。（责任单位：市文旅局、市人社局、市住建局、市农业农村局、市商务局）

14．推广“衢州有礼”服务。在旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、民宿、酒店、文化场馆开展“衢州有礼”专项行动，推广衢州有礼“八个一”。加强特色化、个性化服务，推动各管理主体设立“优胜劣汰”制度，培育一批大众喜爱、热心热情的优秀旅游服务人员。规范旅游景区质量跟踪、旅游投诉处理、游客回访等机制，实现投诉率逐年下降，满意率达95%以上。（责任单位：市文旅局、市人力社保局、市住建局、市农业农村局、市商务局）

15．提高讲解服务水准。加快提升旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、文化场馆讲解员服务水准。发布衢州市讲解员服务规范，推动讲解员服务标准化建设，开办全市旅游讲解员培训班，每年培训各类讲解员500人次，每年推出10位“衢州有礼”金牌讲解员。（责任单位：市文旅局、市人力社保局、市住建局、市农业农村局）

（五）运营更“精细”。

16．推动智慧旅游建设。开展智慧景区创建，加强旅游景区、旅游度假区、景区城、景区镇、景区村、文化场馆旅游接待能力最大承载量测算，3A级及以上旅游景区实现“预约、限流、错峰”全覆盖，持续推进长三角社保卡“一卡通”在A级景区的应用。推出电子游览地图和电子导航，加强交通大数据与旅游出行数据的共享与整合，在旅游场所新建一批数字信息终端设备，实现旅游场所免费WiFi、智能导游、电子讲解、在线预订、信息推送、人流预警等功能全覆盖。（责任单位：市文旅局、市营商办、市交通运输局、市住建局、市农业农村局、市大数据局）

17．提升运营管理水平。发挥市场主体的主观能动性，探索旅游景区、景区镇、景区村专业化、连锁化运营，引进国内外知名旅游品牌、专业团队，组建“旅游运营智库”，培育5个景区专业运营团队。提升景区镇、景区村运营水平，打造5个专业强、服务优的乡村旅游运营团队。打造民宿集聚村运营团队若干个。（责任单位：市文旅局、市住建局、市农业农村局、市商务局）

18．加强专业人才培育。充分发挥职业院校旅游专业和高等学校旅游学科作用，加快各类旅游专业人才培养。实施专业培训计划，提高旅游景区、旅游度假区、景区镇、景区村、酒店、民宿等管理人员、专业技术人员的综合能力，每年安排各类高质量培训不少于2000人次，培育“乡村旅游带头人”100位。（责任单位：市人力社保局、市教育局、市文旅局、市住建局、市农业农村局）

三、进度安排

（一）筹备发动阶段（2021年6月底前）。成立“微改造、精提升”行动专题小组，召开动员部署会，制定并发布“微改造、精提升”五年行动实施方案。

（二）试点摸索阶段（2021年6月—8月）。开展2021年试点摸排工作，形成试点名单。原则上从“衢州有礼”诗画风光带、“联盟大道”沿线及周边的景区、度假区、景区镇、景区村、民宿、酒店等选取70个左右单位作为市级试点，制定试点“微改造”项目清单、问题清单，形成试点经验、发挥“头雁效应”。

（三）全面启动阶段（2021年6月—12月）。开展2021年示范点摸排工作，选取300个左右单位作为示范点，制定示范点“微改造”项目清单、问题清单，全面开展“微改造、精提升”行动，12月底前完成年度目标任务。

（四）加快推进阶段（2022—2024年）。形成全面发动、政府先动、政企联动、政策驱动的浓厚氛围，2022年完成“微改造”任务50%，2023年完成“微改造”任务70%；2024年基本完成“微改造”任务。

（五）扫尾收官阶段（2025年）。对少数进度落后的示范点进行攻坚，对新发现的问题进行迭代升级，确保改造提升任务全面完成。

四、保障措施

（一）加强各级组织领导。将“微改造、精提升”行动列入全市旅游专班的重要工作，设立专项工作小组，负责“微改造、精提升”日常工作。各部门按照职责和分工，做好“微改造、精提升”各项任务推进。各县（市、区）要依据本行动计划，制定相应实施方案或行动计划，确保形成推进合力。

（二）建立协同共建机制。把旅游业“微改造、精提升”工作与“衢州有礼”诗画风光带、“联盟花园”、美丽城镇建设、千年古城复兴等工作有机结合，做到信息共享、资源集成、成果叠加。邀请业内专家、教授成立专家指导团，相关市级部门组建服务团，为各建设主体和基层政府提供专业技术和政策等支持，各县（市、区）参照组建。统筹大文旅专项资金，鼓励社会各类资本积极参与“微改造、精提升”行动。

（三）畅通问题解决渠道。培育专业监督员和旅游志愿者，强化对各地旅游服务水平的日常督促和监管。建立线上线下旅游负面舆情系统，畅通游客投诉、监督员反馈、志愿者发现、第三方机构监测四个渠道，梳理旅游场所不合适、不合理、不合情、不合景的“微节点”，进行分析、汇总、立项，理清“微改造、精提升”问题清单，逐一整改销号。

（四）落实项目管理推进。建立全市“微改造、精提升”项目数据库，明确“微改造、精提升”项目名称、具体内容、投资额度、完成时间和责任单位。健全“清单建立—反馈会商—指导推进—综合评估”工作闭环体系，及时掌握进度、加强推进力度、严格评估硬度，确保“微改造、精提升”项目快落地、快见效。

（五）实施专项激励奖励。鼓励示范点开展A级旅游景区、省级旅游度假区、风情小镇、景区城（镇、村）、美丽城镇、休闲乡村、美丽乡村精品村、未来社区、优秀历史文化村落、等级民宿、星级饭店等品牌创建，对达到创建标准要求的，予以优先推荐。研究点状供地政策，保障新业态项目用地。统筹省诗路文化带建设资金用于支持“微改造、精提升”工作。

（六）实行督查评价考核。将“微改造、精提升”工作纳入年度综合考核内容，适时开展明查暗访和督查督办，全方位考评各县（市、区）的进展成效，并作为年度评价考核的重要依据。建立“赛马”“晾晒”制度，定期通报进度，鞭策后进，推广一批先进案例做法。

附件：1．衢州市旅游业“微改造、精提升”五年行动示范点分解表

2．2021年衢州市“微改造、精提升”试点、示范点名单

附件1

衢州市旅游业“微改造、精提升”五年行动示范点分解表

单位：个

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 县（市、区） | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 | 2025年 | 合计 |
| 柯城区 | 52 | 30 | 30 | 30 | 8 | 150 |
| 衢江区 | 49 | 30 | 30 | 30 | 11 | 150 |
| 龙游县 | 45 | 30 | 30 | 30 | 15 | 150 |
| 江山市 | 52 | 40 | 40 | 40 | 28 | 200 |
| 常山县 | 49 | 30 | 30 | 30 | 11 | 150 |
| 开化县 | 60 | 40 | 40 | 40 | 20 | 200 |
| 合计 | 307 | 200 | 200 | 200 | 93 | 1000 |

附件2

2021年衢州市“微改造、精提升”试点、示范点名单（77个、307个）

单位：个

| 类别 | 柯城区（52） | 衢江区（49） | 龙游县（45） | 江山市（52） | 常山县（49） | 开化县（60） |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 旅游景区 | ★桃源七里、沟溪休闲农业、九华妙源、花田荷塘、荆溪围棋谷 | 天脊龙门、★药王山、悦龙湾、隐柿东坪、红色千里岗、楼山后、紫微星谷 | 龙游石窟、龙游民居苑、★姑蔑城生态文化园、龙天红木小镇 | ★江郎山—廿八都旅游区、仙霞关景区、浮盖山景区、大陈古村景区、秀美耕读景区、月满新塘景区、桃园洪福景区、祈福圣地太阳山景区 | ★黄塘景区、三衢石林景区、梅树底景区 | ★金溪桃韵、霞山古村、七彩长虹、★根宫佛国、玉屏公园、花牵谷、龙门景区、御玺贡茶园、根宫佛国文化旅游区 |
| 旅游度假区 | ★灵鹫山旅游度假区（在创） | ★铜山源旅游度假区（在创） | ★龙游石窟旅游度假区 | ★江郎山省级旅游度假区（在创） |  | ★钱江源省级旅游度假区（省级） |
| 景区城 | 柯城区（在创） | ★衢江区（在创） | ★龙游县（在创） | ★江山市（在创） | ★常山县（在创） | ★开化县（在创） |
| 景区镇（美丽城镇、旅游风情小镇） | ★七里乡、航埠镇、★石室乡、沟溪乡、九华乡 | 黄坛口乡、★莲花镇、太真乡、★杜泽镇、湖南镇、上方镇、峡川镇、后溪镇、樟潭街道、★高家镇 | ★溪口镇、沐尘乡、詹家镇、★小南海镇、湖镇镇、龙洲街道、东华街道 | ★廿八都镇、★大陈乡、清湖街道、保安乡、贺村镇、峡口镇、石门镇、碗窑乡、上余镇、张村乡 | ★东案乡、新昌乡、何家乡、白石镇、球川镇、★青石镇、辉埠镇、招贤镇 | ★杨林镇、★齐溪镇、马金镇、音坑乡、大溪边乡、池淮镇、桐村镇、中村乡、华埠镇、芹阳办事处 |
| 景区村（艺术村） | ★余东村、石室村、★麻蓬村、三官岭村、七里三村、桃源村、上门村、治岭村、★妙源村、★茶铺村、弈园村、新姜村、沙湾村、沟溪村、洞头村、余西村、五十都村、斗目垅村、北二村、墩头村、严村村、航埠村、白云村、坎底村、上蒋村、★荷塘村、万田村、★上铺村、★近山村 | ★盈川村、★西山下村、贺邵溪村、上宇村、西坑村、湖南村、泉井边村、★浮东村、★孟姜村、★郑家龙头村、西庄村、黄坛口村、红岩村、滨江村、枫树底村、松旺村、洪家村、黄甲楼村、航墩村、王家山村、白坞口村、希望新村、岩头村、社后蓬村 | 塔石村、真武山下村；青塘坞村；★官潭村、★后田铺村；茶圩里村、汀塘圩村、周红坂村、★团石村；文林村、曹垄村、地圩村、★溪底杜村；席家村、荷村村；灵下村、★溪口村、石角村；官村村、上杨村；；浦山村、山后村；贺田村、新槽村；康源村、沐尘村；毛连里村、长生桥村 | ★保安村、林丰村、枫石村、南坞村、★清漾村、西山村、达蓬村、永兴坞村、耕读村、★清湖三村、清湖一村、府前村、达河村、何家山村、大夫第村、早田坂村、★大陈村、★李坪村、埠头村、毛村山头村、勤俭村、上王村、洪福村、太阳山村 | 曹会关村、后弄村、濛桥村、路里坑村、★江源村、水南村、★砚瓦山村、达塘村、郭塘村、黄塘村、西源村、泰安村、★金源村、高埂村、纱帽山村、江家村、山溪边村、桥亭村、马车村、长风村、樊家村、★徐村村、★渣濑湾村、狮东村、天安村、浦塘村、周塘村、钱塘村、梅树底村、田蓬村、聚宝村 | ★金星村、★龙门村、★下淤村、里秧田村、★桃溪村、上安村、东坑口村、姚家村、姚家源村、禾丰村、黄石村、下溪村、密赛村、谭头村、禄源村、张村村、树范村、川南新村、霞光村、虹光村、芹源村、唐头村、古田村、真子坑村、库坑村、北源村、丰盈坦村、柴家村、仁宗坑村、★高田坑村 |
| 酒店（饭店） | ★衢州饭店 | ★国金滨江雷迪森维嘉酒店 | ★金峰国贸大酒店 | ★东方文华饭店丽枫大酒店 | ★常山东方酒店 | ★醉根山房开化新东方大酒店 |
| 民宿 | ★七月上民宿、妙艺原舍、结庐秘境、渡云庐、桥溪别院、云谷雅舍、云里俱源 | 铺里·九宫格、★月明仓屋、畲韵西坑、铺里·鹊巢、雨印茶坪 | 渔悦·熙园民宿、★罗家乡竹尖上的树屋 | ★和睦大院民宿、山田花舍民宿、仙霞驿民宿、西坡·江山民宿、戏水民宿 | 彤弓山居、自在梅林、★村上酒舍，黄冈一号，老油坊 | 汉唐香府、★三缘堂、大源头艺术村落、金凤凰·梧桐苑、晴山·别院、深渡客栈、左岸和源 |
| 文化场馆 | ★立春文化展示馆、中国（余东）乡村美术馆、柯城区非遗展示馆、柯城区图书馆 |  | ★龙游县博物馆 | ★江山市博物馆 |  |  |

注：打★为试点

|  |
| --- |
| 抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，衢州军分区，市监委，市法院，市检察院，巨化集团公司，各群众团体。 |
| 衢州市人民政府办公室 2021年6月4日印发 |