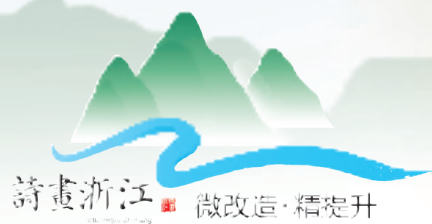


## 致广大 尽精微

## 旅游业“微改造、精提升”的浙江实践



## 安吉

## 联动推进 打出系统集成创新组合拳

## 安吉实践

远处是山川悠远,竹海续目;近处是绣花巧工,精雕细琢。

安吉,连续3年位居全国县域旅游综合实力百强县榜首。为做好旅游业“微改造、精提升”,该县从挖掘当地文化内涵和提升游客微观感受入手,以“微改造”的绣花功夫织密绿水青山“全域美丽、全季美丽”新图景,“绣”出“金山银山”。

这是一盘棋。叠加发展势能,将旅游业“微改造、精提升”与乡村振兴、共同富裕、美丽城镇、古城复兴等重点工作有机结合,实现共建能级递增。

这是一个锚。锚向用户痛点需求,以产品化思维推进,匠心改造提升一个个精品业态和网红地标,推动旅游业提质增效。

这是一团火。与社会资本共舞,激发文旅融合发展想象力,集智聚力,凝聚共建合力,谋划广阔前景,提亮共富底色。

这是一把尺。以人为本,以数字化改革为抓手,提升旅游全生命周期的体验,为打造“绿水青山·旅居安吉”目的地添加生动注脚。

据统计,2021年安吉共完成微精品项目289个,投资额5.13亿元,接待游客2671万人次,同比增长26.9%,旅游总收入365.7亿元,同比增长19.9%。

## 实践案例



小鸺·半日村



报福镇半岛露营基地



安吉古城国家考古遗址公园

## 微改造

“微改造”,不是为改造而改造,而是指向旅游经济的痛点难点和百姓的诉求愿望。这是一个系统的自我修复和自我完善,洞察精微、涉及广泛,需要政府、企业、社会的共同参与,才能以一个个“微小改造”串联,铺展开一个全域美丽的大格局,从而推动区域旅游的整体品质大提升,撬动经济社会发展的“大效益”。

在“微改”的妙笔之下,一个个“微改造、精提升”示范项目在安吉落地开花。位于县城的中汇大酒店,一改往日的沉闷陈旧,巧用周边环境,在草坪上搭起大帐篷,游步道旁种上枫树林,整个建筑形体与周边环境融为一体,相互映衬……聚焦旅游核心吸引物、旅游目的地、旅游接待

场所3类场所,安吉以点及面,牵引了全行业的美丽蝶变。

安吉县文化和广电旅游体育局相关负责人表示:“在旅游业‘微改造、精提升’指挥棒的挥舞下,我们梳理政府各条线的重点工作,把旅游业‘微改造、精提升’与乡村振兴、共同富裕、美丽城镇、古城复兴等工作做有机结合,做到信息共享、资源集成、成果叠加。”

为此,安吉从源头赋能,凝聚多方力量,构建起由上至下、紧密相连的工作格局,为旅游业“微改造、精提升”工作保驾护航。其中,建立县级工作领导小组,县长担任组长,抽调19个主要部门和重点乡镇(街道)主要领导组建常态化工作专班,

将重点任务分解到全县15个乡镇(街道)及19个相关部门,明确五年的任务目标,并清单式下发改造提升任务。

同时,按照“领跑竞跑”要求,安吉在《2022年度乡镇(街道)休闲旅游重点工作的考核细则(试行)》文件中,强调示范点品质化提升,在乡镇(街道)考核中,加大重点任务、案例宣传、特色亮点等指标分值,狠抓示范点提质升级,同时建立“赛马”“晾晒”制度,比学赶超,执行“一月一晾晒、一季一通报、一年一总结”,推广一批微精品示范点和典型实践案例,形成了人人认可“微改造”、人人参与“微改造”的氛围,凝聚起强大的工作合力,彰显了“安吉效率”。

## 善做加法 以产品化思维打造新场景

什么是产品思维?

简言之,就是瞄准用户痛点需求,创造极致用户体验的产品。

激活“产品思维”,才能为文旅融合发展打开想象力。一场旅游业“微改造、精提升”,同样也打开了一扇认识安吉的窗口。以“微改造、精提升”为切口,安吉积极打造处处是景、时时宜游的文旅网红新场景,改造提升一批小而特、特而美、美而精的精品业态和网红地标。

灵峰度假区剑山村蔓塘里自然村,引入“大地之光”乡村文创灯光项目,最大程度保留了原有的村容村貌,用艺术的眼光“变门为景”,通过“灯光秀”的形式,把村内一个个节点串起,在夜幕降临,星光点点,勾勒了一幅乡村夜色画卷。项目还保留了“老屋”“老井”“老树”等“老元素”,保留原生态山水景观,打造成当下年轻人流行的露营地,并利用地下室天然环境,改造成工业破旧风的瀑布咖啡,吸引大量年轻游客前往打卡,自2021年10月开业后该地周末客流量日均3000人。

溪龙乡充分利用万亩茶园别致景观,引入新业态,结合当地白茶文化,将观光平台下的一间储藏室改建成新式茶饮空间,一整座开放式落地窗极为吸睛,窗外风景尽收眼底,茶香、茶韵、茶色皆融入原产地的自然气息中,让人流连忘返。

鄞吴镇归仁里老街,融入文化因子,打捞乡愁记忆,营造主客共享空间。将原有建筑改造成印章馆、手工制扇馆、里仁书屋、幸福邻里中心、乡贤馆等,人们可以在这里观摩制扇工艺、读书写字,感受“昌硕故里、人文鄞吴”的清雅风韵。



实践案例:溪龙乡万亩茶园观光平台

产品经理,去重新构思“微改造、精提升”的方向和路径,通过“微小处”的整治,从“吃、住、行、游、购”等方面补齐旅游短板,全力推动旅游产业迭代升级。只有这样才能超越“零敲碎打”层面,创造出更有质感、更有人气、更有品牌影响力的旅游产品。”安吉县文化和广电旅游体育局相关负责人表示。

## 细描

## 绿水青山共富图

## 激活春水 借力社会资本促有效投资

行走于安吉的好山好水,你会深刻慨叹社会资本对于安吉的“青睐”,他们纷至沓来,加快落子布局,集社会之资之智,为推进旅游业“微改造、精提升”工作带来了新思路,拓宽了新路径。

安吉古城国家考古遗址公园首创社会资本参与文物保护新模式,打造古城遗址博物馆,推出考古特色突出的研学旅行课程和体验路线。同时,为了打造更高质量的沉浸式体验,抢抓旅游业“微改造、精提升”契机,安吉对景区进行了新一轮的微改提升,譬如主入口形象提升、“两弹一星”展馆和博物馆、图书馆改造等,从细微处提升了旅游“质感”。

当旅游业“微改造、精提升”激荡出的思维火花,迅速转化为旅游产业多元发展

的重要驱动力,这项深切影响安吉全域旅游品质的事业便具备了行稳致远生命力。与此同时,更多有才华、有想法、有资金的人向安吉投来了炙热的目光。

设计师陈谷携团队重新激活了“空心村”,一个新时代的桃花源——小鸺·半日村民宿集群孕育而生。谈及村庄改造思路,陈谷说:“这里的每一栋房子都是有自己的性格和脾气的,我们在改造过程中,极大地尊重了原有的框架结构、建筑肌理,另辟蹊径,通过民宿区域的路面交通、景观设计以及房屋装修等来重构建筑与自然环境、环境与环境、建筑与建筑这3种关系,打造我们记忆里既熟悉又陌生的村落。”

在溪龙乡,500年树龄、18米高的糙叶树下,美式乡村风格的连排小白楼亭亭

玉立,周边是野味盎然的田野、溪流。这原本建于上世纪80年代的闲置职工宿舍,如今“摇身一变”,成为一座集食、住、休闲聚会于一体的乡村微型综合体。这是上海爱家集团所呈现的“微改”视角下的都市审美、田园取向。

“在改造过程中,我们最大程度上保留了房屋的主体建筑,从软装入手提升树下小白楼的颜值,今后人们可以在这里吃饭、喝咖啡、住民宿,还能品尝地道的手工艺烤面包。”项目负责人柴雅婷介绍道。

旅游业“微改造、精提升”给予了社会资本一次“重新入场”的机会,让他们能够正视听下的这片土地,以融合的方式加入到旅游产业的改造提升之中,在相互尊重中实现共赢。

## 数字赋能 打造旅游体验更细颗粒度

“哪里有需求,哪里就有数字应用场景。”循着这一思路,安吉深入到全生命周期旅游体验中,挖掘人们的新需求,以数字化为抓手,以问题为导向,搭建应用场景,细化服务颗粒度,让游客的体验感更佳、获得感更好。

针对旅游纠纷问题,安吉县文化和广电旅游体育局与法院联合开设“云上法庭”,通过钉钉APP以视频形式快速调解,解决远程旅游纠纷“案情难度大、责任划分难、地域跨度广”等老大难问题,有效避免外地游客“来回跑”。

智慧化是经营管理服务提升的利器。

考虑到安吉自驾游的游客居多,聚焦“停车”这一小切口,安吉上线了“安”心停车系统,将S306省道与山大线交叉口、安康线、百草园-自博院区块的12451个停车位及云上草原、竹博园累计70余个风险点纳入数据库,实行线上统一调度和处理。借助该系统,游客及市民可实时掌握重点景区周边停车信息,及时调控引导交通流量,解决高峰期游客出行难、停车难问题。

再者,针对境内涌现的运动探险、主题乐园、滑雪漂流、低空飞行等一批旅游新业态,安吉明确风险性旅游项目安全监管原则,遵循“三个必须”和“谁建设、谁运

营、谁受益、谁负责”原则,推出了“安”心游(旅游新业态安全监管系统)这一应用场景。安吉云上草原景区相关负责人解释道:“‘安’心游让我们实现了景区智慧化管理,通过扫描二维码,可以实现企业的自查自改,压实责任主体,提高了安全隐患全流程监管能力,同时还具备景区安全预警等相关功能,让我们的运营更科学可控、更安心。”

而此前,安吉县“安”心游和“安”心停车2个项目均已入选省文化和旅游数字化改革试点,成为全省唯一同时入选两个项目的区县。