



首届浙江省 旅游发展创新奖案例汇编

浙江省旅游发展研究中心◎编

中国旅游出版社



首届浙江省 旅游发展创新奖案例汇编

浙江省旅游发展研究中心◎编

中国旅游出版社

责任编辑：郭海燕
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

首届浙江省旅游发展创新奖案例汇编 / 浙江省旅游
发展研究中心编. -- 北京：中国旅游出版社，
2014. 12

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5137 - 5

I. ①首… II. ①浙… III. ①地方旅游业—旅游业发
展—案例—浙江省 IV. ①F592.755

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 292540 号

书 名：首届浙江省旅游发展创新奖案例汇编

编 者：浙江省旅游发展研究中心

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：10.75

字 数：220 千

定 价：38.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5137 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《首届浙江省旅游发展创新奖案例汇编》

编 写 委 员 会

顾 问：赵金勇 方敬华 杨建武 王昆欣 金炳雄

主 编：徐云松

副主编：刘建明 周李俐 康保苓

编 委：毛水根 杨 芳 刘 波



创新有道 发展当道：浙江旅游创新发展的若干思考

——在“美丽浙江·旅游创新”论坛暨2012浙江旅游总评榜
颁奖仪式上的演讲（代序）

阿里巴巴集团的主要创始人马云说：“假如企业家要去听经济学家的话，这些企业家一半已经死掉了。”他对这句话进一步解释说：经济学家对数学模式有兴趣，他们更关注昨天的数据，而企业家对未来的“不确定性”感兴趣，更关注没有发生的事。浙江省旅游发展研究中心是省委政策研究室和省旅游局在2009年组建的一个旅游研究机构，一直以来，以企业家的战略眼光关注着浙江旅游的创新发展。今年，该中心与浙江日报集团合作开展的“2012浙江旅游总评榜”评比活动尚属首届，作为全程参与这次评比过程的学者，我想利用这个机会谈两个观点。

一、支撑浙江旅游业创新发展的因素

首届创新奖共收到115份材料，有17个项目获奖。透过这些数字，可以感受到以下三个方面：

第一，近些年来，浙江的旅游快速

发展，首要的是政府与企业领导者具有强烈的创新意识。如，浙江率先在全国实行县级风景旅游一体化管理体制，一些县（区、市）旅游管理部门的行政职能和文化、体育、商业等部门共享或融合，成立旅游委员会或者旅游管理委员会，把省内旅游交易会办到省外（客源地），以及一系列的旅游综合改革和专项改革试点等。这些创新，旅游主管部门高瞻远瞩，或做顶层设计，或积极鼓励；而创新的实施部门则尊重市场规律，以事实说话，以结果说话。

第二，发展模式的求变成为旅游创新的主战场。在获奖的17个项目中，发展模式的创新有7个，占全部获奖项目的1/3强。不少企业实体希望通过发展模式的创新，迅速把资源转化为生产力和经济效益，德清的洋家乐、乌镇旅游股份有限公司、磐安的管头村等即是如此。

第三，县域抓旅游，当以遂昌为典型。遂昌旅游把“微创新”做到“极

致”，有十大“微创新”值得借鉴思考，它们分别是洁净遂昌、微笑遂昌、旅游服务最佳县、乡村旅游经营权拍卖、第一个发布游客满意度、旅游“三无”县、第一个在淘宝天猫开设县域旅游专题馆“遂昌馆”、首个实施旅游投诉预赔付机制、行业佣金法定化、政府财政资金奖励机关公务员考取导游证。近几年，遂昌旅游持续不断地打出了系列创新组合拳，从建项目到建景区，从建景区到建环境，从旅游自然环境到旅游人文环境建设。遂昌虽然没有特别震撼的旅游吸引物，但我们不能不认可它是旅游目的地建设的典范。

这些年来，正因为浙江上上下下，从政府到企业都充满着浓厚的创新精神，所以浙江的旅游发展始终走在全国前列，从2010年到2012年，三年旅游总收入增幅45%。下表是2010—2012年浙江省与其他5省份旅游总收入比较（亿元）。

	2010/差距		2011/差距		2012/差距	
广东	3804	-492	4860	-960	7389	-2588
江苏	4685	-1373	5580	-1680	6500	-1699
山东	3058	+254	3700	+200	4500	+301
河南	2294	+1018	2802	+1098	3364	+1437
四川	1886	+1426	2400	+1500	3000	+1801
浙江	3312		3900		4801	

当然，我们在看到成绩的同时，也应看到问题：浙江与标兵广东、江苏的距离渐远，与追兵山东的差距未拉开，与追兵河南、四川的距离拉得不大。

二、浙江旅游创新发展的八个命题

在这里，我想提出下面八个命题，供大家或思考、或实践、或批判。

1. 浙江旅游的塔尖创新是什么

近几年，在中央政府的支持下，在省委、省政府的正确领导下，浙江争取到了一些全国领先的改革、创新项目，有的甚至是全国的唯一。如，义乌是我国首个县级国家综合改革试点，是国内唯一的国际贸易综合改革试点县；再如，温州是国家金融综合改革试验区；又如，2012年10月，舟山已被批为保税区，下一步要建设成为自贸区；还如，嘉善被确定为全国首个县域科学发展示范点。

那么，依托这些试点给予的条件政策，我们能否大胆设想，与旅游业或者和旅游业关系非常紧密的塔尖创新工作是什么呢？如果能在义乌设立免税区，则义乌的购物旅游无疑可以长久持续发展，义乌的经济发展无疑将注入巨大的活力，义乌也将实现小商品世界和奢侈品天堂的共存，同时对金华地区的旅游也将是很好的拉动；再如，舟山是个离岛，能够和韩国济州岛以及世界上很多国家的离岛那样实施旅游落地免签吗？

2. 全球视野的巨创新能否尽快开花结果

这几年，由于省旅游局积极响应省委、省政府的号召，狠抓大项目建设，一批旅游大项目无中生有、横空出世。据统计，“十二五”期间，浙江全省旅游总投资超过5500亿元，有64个项目列入了全省重点项目，总投资2379亿元，在建项目多达682个，超过50亿元的大项目有12个。一些项目，如西溪天堂等，对旅游业的发展起到了很好的推动作用。但我认为，浙江旅游总体来说还是缺少国际视野、国际设计、国际管理的项目，缺少能成为旅游目的地的巨创新大项目。

3. 浙江旅游业如何为“美丽浙江”建设提供经验

党的十八大以后,“美丽浙江”建设已被提上重要议程。一方面,浙江是国内经济最发达的省份之一;另一方面,浙江“七山一水二分田”的自然资源匮乏现状,也就决定了其发展方式更应该追求绿色、循环、低碳,而旅游业恰恰和这三者紧密结合。因此,如何凭借旅游业,在生态补偿机制和生态环境共建共享机制方面做出重大创新,为全国树立一个标杆,也是浙江的责任。在这方面,遂昌已经开了一个很好的头。

4. 浙江旅游业如何为“新型城镇化”建设提供经验

“新型城镇化”是中国未来一个时期内经济发展最主要的引擎之一。新型城镇化涉及城镇和村落的重新规划,涉及产业的提升,涉及居民生活质量的提高。浙江在20世纪90年代后期已经大步迈开城镇化的步伐,接下来又将迎来新一轮的城镇化。在这一轮城镇化中,如何把旅游业这个美好的产业结合进去,以旅游业发展促进城镇化工作又好又快地发展,促进农村地脉的延续、人脉的保留、文脉的传承、业脉的创造、财脉的增加。

5. 旅行社业、酒店业如何创新用人机制,破解“人才荒”的瓶颈

改革开放以后,一方面旅游业的发展日新月异,旅游的产业地位越来越重要;但另一方面,高端人才甚至中端人才不愿意进旅游企业的现象越来越普遍。浙江的旅行社企业总量在全国排第三位,星级酒店的数量在全国排第二,并且大中旅行社、酒店越来越多,如何在政务消费明显得到遏制的现在及将来,以包容性创新的手段,促进企业可持续发展,是一个值得

探讨的问题。

在破解“人才荒”这个问题上,我们的身边并不是没有榜样。浙江光大国际旅游集团公司成立于2005年,当时只有5个员工,年营业额400多万,而2012年员工数为420多人,年营业额超过8个亿,成为浙江省旅行社的“前三强”企业。该企业之所以取得如此快速的发展,其中一个很重要的原因是,以“散财”来“聚才”:董事长只拿企业9%的股份,420位员工中41位拥有企业股份。

6. 如何创新贯彻中央〔2013〕1号文件,促进农村经济发展

〔2013〕1号文件(《关于加快发展现代农业 进一步增强农村发展活力的若干意见》)有两个关键句子:一是加快农业生产经营方式转变;二是家庭农场。

中国大陆、香港特别行政区、台湾地区及新西兰人均GDP数据统计如下表所示(IMF数据库2012年04月17日发布):

国别(地区)	人均 GDP	全球排序
中国大陆	5414	089
中国香港	34049	026
中国澳门	66311	06
中国台湾	20101	040
新西兰	36648	023

新西兰的现代化之路是:一产(农业)+三产(以旅游业为龙头的服务业)。如何进一步促进旅游业和农业的融合,促进农村经济发展,以发展旅游业来促进不太发达地区的经济发展,新西兰的经验值得借鉴。

在这里,我特别提出来,在一产和旅游业融合过程中,浙江是否可以借鉴法国、美国等发展家庭农场的经验,开发休闲农场系列产品,如农场客栈、农产品市场、点心

农场、骑马农场、教学农场、探索农场、狩猎农场、暂住农场、露营农场、家庭农场、教育农场、自然保护区、家庭农园等产品形式,从而使浙江在家庭农场的发展方面有个顶层设计、系统设计。

7.对新技术的创新应用

与旅游业关系非常密切的新技术如信息技术(智慧旅游)、建筑技术、新材料、新能源等,如何创新性地为旅游业所用,值得我们思考。以下是中国旅游研究院与中国旅游协会联合发布的2012中国旅游集团20强名单,可以看出,杭州作为“电子商务之都”,作为中国最佳旅游城市,还没有一家国内著名的旅游电商。

2012年 排名	企业名称
1	中国港中旅集团公司(北京)
2	携程旅游集团(北京)
3	锦江国际(集团)有限公司(上海)
4	华侨城集团公司(广东)
5	北京首都旅游集团有限责任公司(北京)
6	海航旅业控股(集团)有限公司(海南)
7	中国国旅集团有限公司(北京)
8	南京金陵饭店集团有限公司(江苏)
9	广州岭南国际企业集团有限公司(广东)
10	去哪儿网(北京)
11	上海春秋国际旅行社(集团)有限公司(上海)
12	杭州市商贸旅游集团有限公司(浙江)
13	中青旅控股股份有限公司(北京)
14	开元旅业集团有限公司(浙江)
15	同程网络科技股份有限公司(江苏)
16	安徽省旅游集团有限责任公司(安徽)
16	景域国际旅游运营集团(上海)
17	黄山旅游集团有限公司(安徽)
18	大连海昌旅游集团有限公司(辽宁)
19	宝中旅游(广东)
20	华天实业控股集团有限公司(湖南)

8.理论创新:讲好浙江故事

浙江最大的魅力在哪儿?我认为是浙江精神,在于浙江人的务实和创新,在于浙江这方土地经常发生让人感动的故事。很多创新都源于浙江,旅游业也是如此,浙江旅游部门在全国率先开展绿色饭店创建活动,制定的《绿色旅游饭店》标准等在全国产生了很大的影响力;浙江率先开展特色文化主题饭店建设,用特色文化谋求饭店的差异化发展。又比如遂昌、淳安等旅游局,做了大量的创新工作。我们要把这种创新上升到理论高度,使创新源于浙江,惠于全国,从而把浙江精神发扬光大。中国旅游研究院对浙江旅游进行的专题研究——《旅游业发展的浙江模式》以及杭州市旅委等对杭州市这几年旅游发展的总结——《跨越:杭州旅游国际化的探索与实践》,就是把实践上升为理论的两个很好典型。

三、结束语

旅游工作的创新,说白了,首要的还是旅游工作者自身的创新,旅游工作者中,最主要的群体则是分管旅游的副县长、旅游局局长。而创新最主要的是理念思想创新、方法创新。分管旅游的副县长、旅游局局长应该是一个有激情的人,一个激情澎湃的人;应该是一个有思想的人,活力四射的人;应该是一个情商很高的人,善于沟通合作的人。他们应该在创新中实现自身价值,在创新中谋求工作快乐。三流的旅游局局长学知识;二流的旅游局局长学文化;一流的旅游局局长学智慧。

浙江旅游职业学院副院长、教授
徐云松

目录

Contents



序言 / 1

案例01

创新管理体制机制 引领旅游健康发展
——淳安县旅游管理体制机制创新 / 1

案例02

打响华东会客厅品牌 助推会议产业发展
——萧山华东会客厅会议旅游品牌打造 / 7

案例03

推行花级管理标准 优化饭店产业结构
——宁波市花级酒店标准化管理 / 16

案例04

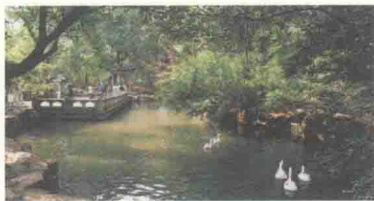
出台景区法规 提升旅游品质
——《宁波市旅游景区条例》 / 22

案例05

启动智慧旅游 提升服务能力
——奉化市景区智慧旅游服务 / 28

案例06

小投入实现大宣传 大战略带动大收益
——中国（温州）网络旅游节 / 38



案例07

高端 精致 国际化

——德清“洋家乐”旅游新业态 / 47

案例08

创新保护理念 打造“古镇社区”

——乌镇西栅古镇休闲度假区 / 58

案例09

农旅互动 产业共融

——上虞四季仙果之旅 / 65

案例10

见微知著的精确营销

——绍兴旅游微营销 / 78

案例11

走江南丝绸之路 赏丝绸美丽风华

——达利丝绸文化工业旅游发展现状及规划 / 88

案例12

强化经营优势 突出差异竞争

——绍兴鲁迅文化主题酒店建设 / 97



案例13

依托生态资源 实施统一管理

——磐安县尖山镇管头村打造乡村旅游富民“管头模式” / 107

案例14

顶层设计 战略提升

——舟山全力推动海洋旅游标准化建设 / 116



案例15

推动诚信体系建设 规范旅游市场秩序

——台州市旅游企业诚信经营信息化管理 / 127

案例16

搭建微博平台 拓展营销渠道

——浙江省旅游信息中心旅游微博营销 / 134



案例17

省部共建 人才兴旅

——浙江旅游职业学院省部共建培育旅游人才 / 141



01

案例

创新管理体制机制 引领旅游健康发展

淳安县旅游管理体制机制创新

1

创新管理体制机制

引领旅游健康发展

淳安县旅游业历经30多年的发展，一直保持着健康快速发展的态势：1982年11月，千岛湖被国务院审定为首批44个国家重点风景名胜区之一；2010年，千岛湖被评为国家AAAAA级旅游景区。与此同时，千岛湖还先后获得全国青年文明号景区、欧洲人最喜爱的中国十大景区、中国最美丽的十大湖泊等称号。

一、原有旅游体制机制概况

1. 淳安县千岛湖风景旅游局：是经杭州市人民政府批准成立的县政府组成部门，在不同的发展时期，由于工作性质和职能不同，名称几经更替，先后为新安江风景区规划建设办公室、千岛湖管理局、淳安县千岛湖风景旅游管理局，2005年更名为淳安县千岛湖风景旅游局，并沿用至2012年4月，内设4个科室，人员编制11个，下属事业单位5个，

事业编制共78个。

2. 景区综合管理处：成立于1998年8月，为淳安县千岛湖风景旅游局下属副科级事业单位，实行旅游、海事、公安、工商、卫生、物价六部门合署办公。

3. 姜家产业区块管委会：成立于2006年4月，为县政府的派出机构。

4. 旅游度假区管委会：成立于2007年4月，为县政府的直属事业单位，下设综合部、商务部、规划建设部，内设6个科室，核定财政补助事业编制12名。

5. 旅游集团：于2010年9月8日正式挂牌运作，是县政府直属旅游企业。集团内部架构按照战略管控型管理模式进行设置，总部设办公室、人力资源、计划财务、内部审计、企业管理、投资发展、市场营销、项目工程8个科室，下设景区旅游公司、西南景区旅游公司、秀水街经营公司等8家企业。由此，形成了“一局一

处两委一公司”大旅游管理格局。

在2010年,淳安县委、县政府提出要建设以旅游为龙头的服务型经济,旅游的核心地位不断显现。但是原有旅游管理体制机制与全县景区化建设、与大旅游发展要求还有差距,在管理过程中,存在“多头管理、职能交叉”等问题,旅游管理体制矛盾对淳安县旅游业的进一步发展造成了较大的障碍。为此,淳安县委、县政府考虑通过理顺机构职能、创新工作机制、优化政策环境等措施,进一步推进旅游管理体制创新,保障淳安县以旅游为龙头的服务型经济健康快速发展。

二、新旅游体制机制改革进程

2011年,淳安县被列入省级旅游综合改革试点县,筹建千岛湖风景旅游委员会体制改革正式提上日程;2012年4月,通过县委〔2012〕28号文件,明确改千岛湖风景旅游局为千岛湖风景旅游委员会,千岛湖风景旅游委员会成立;2012年5月,正式启动淳安县千岛湖风景旅游委员会和中共淳安县千岛湖风景旅游委员会公章;2012年6月,在全县景区化及旅游标准化动员大会上淳安县千岛湖风景旅游委员会正式授牌;2012年6月,商贸科、商贸监察中心两科室由县工信局划归旅委成立县商务局;2012年7月2日,正式下发《淳安县千岛湖风景旅游委员会主要职责、内设机构和人员编制规定方案》(淳千旅党委〔2012〕13号);同时,对业务职能上进行加强。2012年以来,积极组建旅游综合执法大队(副科级单位)。

三、新旅游体制机制改革成果

成立淳安县千岛湖风景旅游委员会,增挂商务局牌子,成为主管旅游、内贸工作的县政府工作部门。其职责主要是原县千岛湖风景旅游局承担的职责、原县经贸局承担的内贸管理职责,同时加强旅游业综合协调和推进的工作职责,旅游安全综合协调和应急救援职责,旅游业市场开发和品牌宣传职责、全县景区化建设协调与推进工作职责,旅游市场综合执法监督管理职责,商业网点规划布局和商业特色街区建设推进工作职责。内设办公室、经营财务科、旅游管理科、规划建设科、市场开发科、商业贸易科,下属事业单位有旅游推广中心、景区管理处、咨询服务中心、旅游执法大队(质监所)、商贸监察中心;建立旅游管理综合协调体制机制,在职能上与旅游度假区管委会、姜家产业区块管委会、旅游集团进一步理顺。

四、新旅游体制机制改革特色

1. 理顺机构职能

2012年4月,配合县委、县政府在省内率先组建县风景旅游委员会,将商贸职能并入旅委,由旅委履行大旅游、大统筹、大服务的职责。目前,淳安县已经形成“三委一处一公司”的旅游产业格局,管理职能进一步理顺。千岛湖风景旅游委员会(千岛湖景区综合管理处)的主要职能是统筹全县旅游业发展、编制旅游发展规划、旅游政策的制定和执行、全县旅游市场的运行分析、国内外旅游市场的开



旅游执法



巡逻

发、全县旅游资源的宣传推广、风景区的规划保护和利用、实施全县旅游人才规划、监督旅游市场秩序和服务质量、负责千岛湖景区门票的经营管理等。千岛湖旅游度假区管委会负责度假区内的总体规划编制、重大旅游项目建设、旅游资源开发等；姜家产业区块管委会负责姜家区块重要旅游基础设施的建设、重点旅游项目建设、旅游资源开发等；千岛湖旅游集团主要负责千岛湖核心旅游资源的开发运营、重要旅游基础设施的建设、重点旅游项目的投资，下辖千岛湖景区旅游有限公司、千岛湖西南景区旅游景区公司、千岛湖旅游交通公司、旅游客运公司、旅游营销公司、秀水街经营公司、三十六都大酒店、芹川旅游公司等8家子公司。

2. 创新工作机制

建立县四套班子成员联系重大旅游项目制度、重大旅游项目建设考核制度，对特别重大旅游项目采取“一事一议”的办法，给予特别的引导等相关制度。2011年，淳安县被确定为省级旅游综合改革试点县，并及时制定了《淳安县省级旅游综合改革试点和旅游目的地建设三年行动计划》，明确了目标任务，并进行了分解，建立了各责任单位联络工作机制，加大督办力度，形成了项目建设合力。2012年，淳安县还全面启动了全县景区化、旅游标准化和智慧旅游建设，优化旅游环境，提升产业发展，彰显品牌效益，推进了旅游业持续快速发展；积极筹建旅游综合执法大队，制定内部管理制度，明确科室、岗位职责，加强全体执法人员的业务学习，

使旅游执法大队尽快步入正常化轨道，使全县的旅游目的地管理工作再上新台阶。

3. 优化政策环境

淳安县建立了一整套较为完善的产业发展政策，特别是开展旅游综合改革试点工作以来，出台了《关于加快推进旅游休闲度假产业发展的若干意见》《扶持旅行社行业发展的实施办法》《进一步促进旅游商品发展的鼓励办法》《关于加快培育和扶持特色旅游产品发展的意见》《关于加快旅游风情小镇培育建设的实施意见》《进一步加快乡村旅游发展的若干意见》等一系列政策性文件。同时，县政府每年安排至少1500万元的旅游发展专项资金、2000万元的服务业发展引导资金，以及1000万元的乡村旅游发展专项资金对旅游业项目予以鼓励扶持，有效激发了企业及社会各界做大做强淳安旅游产业的积极性。

五、新旅游体制机制运行成效

2012年4月，淳安县千岛湖风景旅游委员会成立以后，全县旅游事业增长势头十分强劲，经济指标、项目建设、休闲产业、景区设施设备等均实现新的突破。

1. 各项经济指标实现突破

截至2012年年底，淳安县全年接待国内外游客796.6万人次，实现旅游经济总收入70.2亿元，同比增长分别为19.6%和21.2%；其中购票下湖游客239万人，门票收入2.5亿元，同比增长分别为14.8%和14.3%；接待乡村旅游游客209.8万人次，实现乡村旅游收入2.1亿元，同比增长分别

为27.4%和27.5%；全年实现社会消费品零售总额46亿元，同比增长17.5%。

2. 旅游重大项目实现突破

淳安县引进六大旅游综合体，其中羡山旅游度假区基本建成，进贤湾千岛湖国际商务度假中心综合体、千岛湖旅游文化影视教育综合体、雨润江南千岛湖旅游综合体、界首旅游教育综合体、安阳白象湾旅游综合体等项目已启动建设；高星级酒店项目引进，红星文化度假村项目、民福度假村项目、雷迪森千岛湖度假酒店、天屿度假村等高星级酒店不断落户，预计2015年高星级酒店将达到20家以上；环千岛湖绿道、千岛湖旅游商品交易中心等其他涉旅项目正有序推进。

3. 休闲度假产业实现突破

以开元度假村、滨江希尔顿、润和建

国、万向洲际为代表的一批高星级度假酒店在淳安县建成开业。目前，高星级酒店已经突破14家，羡山高尔夫、城中湖钓鱼岛等休闲设施不断完善，以伯爵号、开元一号等为代表的一批高档游船投入运营，千岛湖农夫山泉水厂、千岛湖啤酒文化长廊、千岛湖有机鱼观光园等一批工农业旅游项目得到开发，环湖骑行、婚纱摄影、户外露营等特色旅游产品蓬勃发展。

4. 景区设施设备实现突破

目前，淳安全县拥有湖区景点11个、乡村旅游景点15个；拥有旅行社40家，全职导游600多人，三星级以上旅行社8家；拥有豪华游船120艘，运力11997座，游艇161艘，运力1296座，各类高档休闲游艇20余艘，游艇公司1家，游船艇公司3家；拥有各类宾馆饭店191家，



游客中心

拥有标准床位约1.9万张以上,二星级以上酒店46家;旅游餐饮企业236家,旅游商品商店320余家,茶楼、KTV、足浴、咖啡、SPA、歌舞厅等旅游休闲店100余家,农家乐经营户500余户,农家乐餐位35000余个、床位7000余张。目前全县旅游产业所吸纳的直接从业人员(不包含乡村旅游人数)达到2.6万人,间接从业人员8万人,占全县就业人数30%以上。

淳安旅游历经30年的发展,实现了从无到有、从小到大、从弱到强的华丽蝶

变,成功跻身国内县域城市前列,其品牌影响力已走出了长三角,进入了全国乃至国际更为广阔的市场。近些年来,随着旅游产业战略性地位的确立,淳安县依托环境资源优势,大力发展旅游业的思路愈加清晰,已走出了一条“以湖兴县、以旅强县、强县富民”的科学发展之路。在旅游管理经营和管理体制机制方面,淳安县勇于探索,大胆创新,积极实践,引领旅游事业健康稳步发展。

专家点评

管理体制机制的产生和形成是与一定的社会经济发展阶段相适应的,合适的管理体制机制能够有效地服务经济发展;反之,则会成为经济发展的桎梏。淳安县旅游管理体制机制创新案例给予了当今旅游业三个主要方面的启示:

第一,顶层挂帅。在近一二十年来,由于淳安周边居民经济收入的增加,生活水平的改善,出行的愿望也随之增强,这无疑对旅游市场的发展提出了强烈要求。淳安县政府及时地捕捉到了这一市场讯息,并做出快速反应,适时调整经济发展目标,统筹制定出“以湖兴县、以旅强县、强县富民”的科学发展之路,并由县政府四套班子齐抓共管作为行动的保障,摆脱了长期以来相关部门遇事推诿的困扰,极大地提高了淳安旅游发展的应变能力。

第二,与时俱进。一套完整的管理体制机制经过一段时期的运行,或由于牵涉到方方面面的利益关系,或由于人为的惰性等因素,就会趋于固化,无法与市场经济的发展相适应,相比于其他行业来说,这种弊端给瞬息万变的旅游业带来的危害会更大。淳安县委、县政府依据淳安的旅游资源特点,在旅游市场不断壮大的背景之下,分别在1998年、2005年、2010年、2012年做出了四次重大调整,高频次、高密度地改革旅游管理体制机制,为当地旅游业的发展松绑、拓展空间,这无疑为淳安旅游经济的快速发展增添了活力。

第三,巨细统筹。一个目标的实现必须要有相应的制度作为保障。为此,自2011年以来,淳安县委、县政府先后制定了四个《意见》、两个《办法》,从宏观的旅游产业,到中观的旅游企业,再到微观的旅游产品,分级逐层做了制度上的保障,发挥了为淳安旅游业稳定、健康发展保驾护航的作用。

浙江旅游职业学院院长、副研究员 金炳雄