华夏文明五千年 太平猴魁六百里
黄山太平猴魁博物馆

www.huangshannews.cn
黄山日报

资政建言推进全域旅游高质量发展

编者按：黄山是中国旅游的始发之地，正着力打造生态型、国际化、世界级的旅游目的地城市。昨天召开的市政协七届十七次常委会议暨资政会，紧紧围绕“进一步推进全域旅游，全力打造具有国际影响力的文旅目的地”主题，精准建言、务实献策，为市委、市政府科学民主决策提供有益参考。会议收到发言稿30篇，创本届市政协资政会新高，本报刊登会上五位委员和同志的发言，供读者分享。

抢跑发展赛道 加快打造智慧旅游“黄山样板”

□市政协委员 黄山风景区党工委委员 黄山旅游发展股份有限公司党委书记、董事长 章德辉

黄山市是中国现代旅游事业的策源地，是我国旅游行业事业的探索者引领者，在全国各地大力打造智慧旅游的时代背景下，我市永葆旅游产业先发优势，加快打造世界级旅游目的地，就必须抢抓数字时代风口，抢跑智慧旅游发展赛道，抢占智慧旅游发展高地，加快打造引领行业发展、具备前瞻视野、具有鲜明黄山特色的目的地智慧旅游。

一、坚持问题导向，客观分析我市智慧旅游发展现状

1.起步较早，一度领先行业发展。我市旅游产业信息化起步可以追溯到2005年成立的途马电子商务公司，该公司为黄山旅游股份投资成立，主要承担黄山景区资讯平台、公司官方网站及门票、索道、酒店等预定功能。2010年市委市政府决定打造全市“智慧黄山”项目，依托途马公司并嫁接科大讯飞等外部资源，打造全市旅游指挥调度中心、呼叫中心、产品预订中心。客观分析，早在2005年即进军旅游信息化行业领先于绝大多数OTA企业（途牛、去哪儿2006年成立，驴妈妈2008年成立），但因战略定位不高（仅为公司预定平台）、产品功能单一（只具备ToB功能）、辐射能力不强（市内产业进驻有限）、专业人才缺乏、运营模式落后等限制，未达发展预期，可谓“起了大早、赶了晚集”。

2.机遇错失，行前市场已被垄断。在我市探索旅游信息化的过程中，我国智慧旅游行业发展迭代不断加快，最为显著的特征就是行前环节的在线集中度显著，特别是以携程、同程、艺龙、去哪儿、驴妈妈等为代表的OTA巨头，已经基本形成对行前信息服务与产品预定两大环节的垄断局面。我市绝大多数旅游景区、酒店、宾馆等亦被裹挟其中。（据不完全统计，OTA平台向我市酒店收取佣金比例平均在10%以上，部分甚至已经达到15%）。

3.蓝海仍在，旅游行业已经觉醒。与OTA渠道垄断行前市场不同的是，旅游目的地行中、行后服务整合不足，面对这一蓝海，我市旅游行业开始觉醒并正在加快布局，黄山旅游股份2018年即开始整合资源创立黄山智慧旅游公司，打造黄山旅游官方平台，依托黄山景区核心资源并整合大黄山资源，运用大数据及人工智能技术，为游客提供吃住行游购娱“一站式、一键式”在地服务。与此同时，黄山旅游集团依托其景区交通探索打造“全域旅游服务平台”；黟县也在尝试探索打造全域旅游平台推出“一部手机游黟县”。

4.整合不足，发展合力尚未形成。综合分析，我市智慧旅游发展仍然客观存在短板。一是对内整合仍有不足。目前全市旅游资源未能全面整合至统一平台，以覆盖最广的黄山旅游官方平台为例，仅完成市内50余家景区的覆盖，尚未对酒店、餐饮、特色产品形成全面覆盖。二是对外竞争仍有差距。受资源整合不足等限制，我市旅游市场对外竞争仍然属于单兵作战，议价能力不强、对外竞争不强，甚至一定程度形成内耗内卷。三是技术支撑仍需提升。受资金人才等制约，我市现有智慧旅游方面的技术力量支撑有限，平台虽然搭建了预约预售等基本功能，但综合调度、数据分析、运营调控等仍然不足。四是流量导入仍待改进。与“一机游云南”等嫁接腾讯亿级流量相比，我市现有智慧旅游服务平台均未嫁接引流导流平台，严重缺乏强有力的流量加持。

二、坚持精准定位，加快打造智慧旅游“黄山样板”

一是坚持政府牵头，充分整合相关资源。打造目的地智慧旅游，最关键最重要的环节是目的地资源整合，即把目的地吃住行游购娱以及城市公共设施相关资源全面物联成网并整合至一个平台，即必须树立“全市只有一个平台”的意识，尤其要避免目的地各旅游景区景点自建平台、单打独斗、各自为战。此项工作单靠企业力量完成难度很大，行业惯常做法均系政府牵头推进，如云南省的“一部手机游云南”项目即是省政府强力推进。

二是坚持企业运作，充分健全市场机制。推进目的地智慧旅游建设，既需要政府在资源整合方面给予大力支持，也需要在运营层面组建高度市场化的运营主体，且这一主体需要具备一定的IP引领能力、资源整合能力、运营管理能力。同时，在其运营过程中，必须充分借鉴互联网企业发展模式，建立与现代互联网企业相配套的组织架构、薪酬体系、激励模式等市场机制。

三是坚持借助外力，充分嫁接外部力量。受技术、流量、人才等因素限制，绝大多数的目的地打造智慧旅游服务单靠自身力量均无法完成，必须引入外部资源、导入外部流量。目前各地目的地智慧旅游项目均采用此方法，即通过嫁接腾讯、阿里、美团等行业巨头推进平台搭建、流量导入，并通过技术支持实现各个关键系统的和谐高效协作，达成智慧旅游系统运行最佳状态。

四是坚持前瞻思维，充分给予政策保障。推进目的地智慧旅游建设，需要社会各行业的大力支持与参与。一方面，数据资源管理部门、通讯公司、银行等在基础设施以及相关端口开放方面给予支持，以实现智慧旅游平台的对上联通、横向互通、线上线下打通，避免成为“信息孤岛”。另一方面，政府有关部门对待互联网企业不应围绕传统的投资、税收等指标去衡量贡献值，应尊重其行业发展客观规律，充分关注其长期价值及综合贡献。

聚力打造文创产业发展新高地

□徽州区政协委员 黄山微字号雕刻文化有限公司副总经理 吴伟慧

黄山市优越的生态条件、灿烂的历史文化、丰富的旅游资源，是我市得天独厚的发展优势，为开发黄山文创，发展文化创意产业的提供了丰厚的土壤和巨大的空间，文创产业发展潜力巨大。但与成熟地区相比，我市文创产品发展仍有较大的差距。主要表现在：文创市场主体小、弱、散；文创品牌不多、知名度普遍不高；专业设计人才匮乏，尤其缺少能够深刻解读黄山徽州文化内核和具有国际眼光的专业设计人才；文创产品质量参差不齐，缺乏本地文化元素及核心品牌支撑，同质化问题较重，产业链不长、附加值不高，特色化、集群化、品牌化发展体系不完善，缺乏文宣、孵化、融资、场景消费等必要的功能型服务平台。为此，就加快黄山文创发展提出如下建议：

1.制定文创发展振兴规划。坚持规划引领、政策驱动、跨界融合，普及“设计创造未来”的理念，在市级层面出台文创振兴工作实施方案，把黄山文创作为优先发展的板块进行打造，为文化创意企业和项目提供精准、便利、透明、高效的“一站式”服务，强力推进“创意、创新、创造”。重点扶持地域性、文化性、创新性、实用性明显，具有黄山本土特色的文化创意产品发展，引导全市文创企业差异化发展，做到产品生产有标准、产品质量可追溯、经营服务讲诚信，逐步打造一批具有黄山特色和徽州底蕴的文创产业群。

2.优化人才引进激励机制。科技是发展第一生产力，人才是发展第一资源，创新是发展第一动力。创新驱动实质上是人才驱动。建议市委市政府根据文化创意人才特点，按照“不求所有，但求所用”的原则，建立健全“柔性引才”实施办法，千方百计支持企业创新驱动。建立全市文化创意产业人才数据库，利用市内高校等资源，举办文化创意人才培训班；定期组织相关文化企业负责人赴先进省、市开展专题培训。支持文化企业、高等院校、科研机构和各类社会中介组织建立名师工作室和高层次人才培训基地，市县区两级在政策和资金上给予大力扶持。

3.扩大品牌宣传推广影响。初创品牌宣传推广和销售渠道拓展延伸，是众多文创企业当务之急和头等大事。建议选一个品牌作为黄山旅游文创的整体IP形象，共同打造全区域、全品类、全产业链的公共品牌，在市级官方媒体平台上，将该品牌、IP形象和产品作为黄山市文旅官方品牌、IP形象和指定文创进行推广。由市政府相关部门牵头，坚持市场主导，分类实施，统一标准，统一质量，统一品牌，统一宣传，统筹推进黄山文创资源整合，促进市场规则、模式与管理高效统一，有效扩大市场效应，尽快形成全国全省知名的特色旅游品牌，推动黄山文创市场快速发展。

4.强化文创发展政策扶持。文创设计开发是一个长期的过程，从设计、选款、打样到生产，在确保品控的前提下，每一个流程都需要投入大量人员资金，回报周期长，企业压力较大。要在土地、资金、税费、融资贴息等方面出台扶持政策，建议设立市级文化产业引导资金，鼓励有条件的各类资本创设文化创意产业投资基金，引导商业银行加大对文化创意产业的信贷支持力度，创新文化金融产品，健全完善包括股权、应收账款、版权、订单等无形资产质押办法，拓宽融资渠道，加大文创产品研发资金支持力度，支持文化创意产业集聚发展。加大文化创客培养力度，打造创业指导平台。持续举办“创意黄山 礼遇徽州”等旅游文创创新设计大赛，建立文化创客项目库，对大赛优胜项目、落户黄山市的项目给予综合扶持。鼓励企业研发适合赠送的公务性文创，提供政务性文创定制服务。

5.加强知识产权保护利用。加强商标法、专利法、著作权法等知识产权法律法规的宣传普及。面向企业深入普及版权资产管理，鼓励文化企业申请专利、注册商标，积极培育知名国际化品牌，对文化企业取得国内、国（境）外授权发明专利等给予奖励资助。加大对知识产权的监督执法和维权纠纷调解力度，阻止和打击假冒伪劣产品、商标侵权、专利侵权和著作权、版权侵权等违法行为，净化营商环境。鼓励文化企业参加国际性展会，开展国际资质认证及境外商标注册和版权登记，对其发生的费用给予适当补助。加大招商力度，引进规模以上文化创意企业落户黄山，提供“定制服务”。发挥外经贸、服务外包、对外经济合作等专项资金作用，推进“文化+互联网+贸易”发展，加快电商发展，支持跨境电商做强做大。

加快建设全域旅游交通运输智慧服务体系

□市政协委员 黄山旅游集团有限公司党委副书记、董事、总裁 黄世稳

一、背景分析

作为全域旅游关键要素的交通，面临问题在我市依然突出：一是以（高铁、机场）集散地与景区景点、景区景点间互联互通的全域旅游运输线上和线下服务体系尚未建成，“线上一键式，线下一站式”全域旅游智慧交通运输服务体系需要落地推进。二是高效立体的综合运输对外通道已初具规模，并在加速形成。但由于历史原因形成的“散小弱”的个体经营、承包经营仍然占据着传统道路运输市场的主要份额，旅游交通运输的集约化程度很低，内畅的综合交通运输网络没有同步建设和发展。三是我市本地人口少、商务人口少、游客需求时空分布不均，除了在中心城区以及重要交通集散地外，市区内、市区至区县、区县至乡村的多样化、立体化的交通服务供给严重不足。

二、原因分析

（一）全域旅游互联互通的交通格局还未形成，互相割裂的动因还存在。一是经营难度大，个体经营、承包经营占据着当下旅游运输市场。二是经营规模小、散，车辆规模和营收规模都很小。三是服务范围小，汽车租赁和网约车基本只在市区服务。四是整合难度大，暂时无法形成规模或者规范化的服务。

（二）全域旅游智慧交通运输服务体系尚未建立，数字应用、科技应用程度低依然突出。全市没有一家运输服务企业建设有自己的智慧交通平台，即使新许可的定制客运也都是与域外的平台公司合作或链接其它OTA平台，解决远程售票问题，互联网+的科技应用和大数据等在本市交通行业还是空白。

三、建议举措

（一）推动规划引领，打造市域交通“一体化”。一是规划先行。我市应在通过充分调研论证，制定全市空间规划的同时，指导制定按行业、区县的分类规划，以确保规划的前瞻性、科学性和实施刚性。旅游交通换乘场站等基础设施要纳入旅游集散地的规划。二是合力监管。我市山水林田湖的旅游资源十分丰富，衍生的农特产品丰富多样，所涉政府监管部门众多，建设共同大保护、共促大发展、共创大品牌、共建大交通的合力监管机制。三是政策保障。推动交通发展由追求速度规模向更加注重质量效益转变，由各种交通方式相对独立发展向更加注重一体化融合发展转变，由依靠传统要素驱动向更加注重创新驱动转变。目前，我市城市公交和城乡公交、农村客运的补贴政策不一样；城乡公交一体化和农村客运的许可政策也不一样；定制客运和班线客运定价的企业自主权限也不一样，需要政策的必要调整和强力支持。

（二）注重线上服务，搭建全域旅游智慧交通平台。建设智慧交通运输服务系统，解决旅游目的地与游客之间的信息对称化问题，促进“旅游前后一公里”交通服务前置化，将旅游交通直接融入旅游产品体系，为游客提供主题突出、特色鲜明、交通便捷的旅游体验。科技赋能传统运输业，避免“无效3小时”，拉长游客行程和逗留时间，实现旅游运输品质提升和旅游经济效益提高。

（三）强化资源整合，推进城乡公交+旅游客运一体化。一是统一服务标准。以市场化运作方式整合环黄山风景区的旅游线路，整合区县乡镇的公交班线，通过对客运交通经营主体的线路资产进行整合并购，打造统一的执行标准、规范流程和服务体系；二是创新运营模式。坚持解放思想、互利共赢，通过股权合作的形式解决市场竞争问题，做好市域旅游交通资源的整合工作；三是助力乡村振兴。打破传统区县与乡镇的客运模式，并扩点延线，布局全域旅游+城乡公交的客运网络；四是发展绿色交通。开发以新能源交通工具为主的纯电动巴士观光模式，做好充电桩等配套基础设施的建设工作。

（四）创新产品服务，培育交通服务新产业。一是打造休闲观光巴士专线。结合我市旅游资源分布密度，开通观光巴士的旅游专线，分流不同功能交通的影响，同时提高游览路线的观赏性。二是打造休闲“无碳”运动绿道。进一步发展骑行、步行等漫游旅游线路，串联起旅游景点、酒店、商圈等重要功能区和特色景观资源，形成完善绿化慢行道路；三是完善休闲水上交通线路。我们正在打造新安江——千岛湖的水上高速，要依托新安江、月潭湖等景观，持续完善水上交通系统的连贯性和观赏性。四是丰富个性化出行产品。丰富汽车租赁、分时租赁、个性定制、汽车代驾等多业态的交通服务产品，满足游客出行需求。

全力提升黄山文化旅游的国际影响力

□黄山学院旅游学院副教授 闻 飞

城市旅游国际化，是一个城市旅游业发展成熟的标志。在世界全球化的大背景下，随着城市旅游开发的深入，配套设施的完善，国际知名度的提升，旅游城市最终将向着国际化的方向发展。

一、国内国际相互促进的旅游发展形势

未来5年，“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局将成为中国经济的主旋律。可以预测，在疫情得到良好控制的条件下，国门将重新打开，旅游的“国际循环”将重新启动。

二、引客、迎客和留客三方面的问题

首先是经营思维的改变，从供给模式转向需求模式，真正以旅游者为中心，解决引客、迎客和留客三方面的问题。

1.引客。在国（境）外，通过google搜索黄山旅游，信息反馈量总体偏少，有价值的黄山国际旅游攻略更少，信息为中文为主体，用游客所在国的语言的黄山旅游信息不足。

国（境）外常用社交平台，如Facebook，Twitter，WhatsApp，YouTube，Instagram，Line，Pinterest黄山旅游展示不足。

黄山国际旅游目的地形象宣传不足。对外国际旅游者来说，实用旅游攻略，特别是针对黄山主要入境旅游市场的旅游攻略不足。

2.迎客。国际旅游目的地需要有便捷的国际交通，让国际游客进得来、出得去、散得开。同时，国际化的标识导览系统、国际化的旅游服务人才也是国际化的供给中需要加强的。

3.留客。留客能力是检验旅游目的地国际影响力的“试金石”。不仅要求旅游地旅游资源丰富、旅游业态多样、旅游产品供给充足、生态环境资源好，而且对国际旅游公共服务体系提出了较高的要求。

三、打造具有国际影响力的文旅目的地的建议

1.首先要做好自然与文化保护工作

牢固树立“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念，保护好纯净的空气、水等旅游资源，保护徽州文化的真实性，让游客感受到国际水准的高端自然与文化环境。这是黄山国际文旅目的地的根本性依托。

2.打造具有国际影响力的文旅目的地，黄山还缺一台戏

“讲好黄山故事”“发展夜游经济”，需要在“一台戏”上下功夫，跟上演艺产品发展的步伐，以内容生产为导向，以沉浸式体验为追求，将徽州文化进行“转译”和再造，创新出国际范的高端演艺产品。

3.打造具有国际影响力的文旅目的地，需要完善公共服务

建议增加针对国际游客的旅游咨询服务，实施落地72小时免签政策，离境免税政策。建议学习成都的成熟经验，将更多黄山市内旅游景点用“景区直通车”串联，建立“景区直通车”微信公众号进行车票销售。

4.充分发挥黄山市的社会网络平台，加强国际交流宣传

据不完全统计，黄山市目前有各类友好城市6家、友好交流城市13家，友好景区9家、友好校际关系4家，共达32家。建议借助这个平台，加强友好城市、友好景区、友好院校的旅游宣传功能，开展国际旅游互动交流，可形成持续的国际影响力；同时要加强国际旅游营销，利用新媒体、网络平台持续宣传，要强化社团企业合作，走出去、请进来，借力借势宣传促销。

5.做强屯溪景城相融的旅居型目的地

屯溪是黄山市的中心城区，精巧、雅致、具有徽州韵味，适宜发展成为景城相融的旅居型目的地。让更多的国际游客慢下来、住下来，需要从博物馆到艺术馆，从娱乐场到菜市场……打造主客共享的美好生活新空间。建议提升社区旅游化服务设施（如菜市场、茶城等），高品质生活环境，满足候鸟型旅游市场，打造景城村相融的旅居型目的地。

推进黄山全域旅游高质量发展

□市政协常委 市旅游文化学会会长 黄山职业技术学院讲师 盛学峰

目前，黟县、屯溪区已创成国家全域旅游示范区，歙县、黄山区正积极创建。在创建实践中，我市探索形成了高位推进、城乡联动、共建共享、文旅融合等经验，但也存在一些薄弱环节，需要全方位审视我市全域旅游发展的现状与问题，分析我市全域旅游发展的定位、路径与策略，在补齐短板、突出重点、培育优势上持续用力，推进全域旅游高质量发展。

一、黄山市全域旅游高质量发展存在的短板

一是全域旅游发展体制机制不顺畅。存在着条块分割、管理分离、活力不足、利益冲突等问题，不能形成统一领导、统一规划、统一开发的整体合力，“旅游+”相互促进、共同发展的运行机制没有形成。

二是全域旅游支撑体系不强。中心城区基本还处在旅游集散地位置，文旅目的地形象不明显，缺乏文化休闲和游憩设施，缺少旅游者空间和大量旅游者集聚，城市文旅产业链短。遍布全域的旅游节点有效供给不足，乡村旅游、文化旅游业态不丰富，缺乏高附加值的文化体验和休闲度假等复合型产品。旅游风景道服务设施不全，导引系统不完善。

三是文旅企业综合带动性不足。一方面我市大多文旅企业存在着“小、散、弱、差”的现状，产业效益不高。另一方面国有大型文旅投资公司和民营文旅集团资源整合力度小、产业带动功能不强。

四是旅游区域合作主体角色不强，国际化程度较低。旅游区域合作往往成为其它城市产品的节点，入境旅游市场份额不大，国际文旅目的地形象不鲜明。

二、推进黄山全域旅游高质量发展的建议

一是创新发展理念，健全全域旅游发展体制机制。全域旅游是空间全景化的系统旅游，需要跳出传统旅游谋划现代旅游，跳出小旅游谋划大旅游。充分发挥黄山市旅游指导委员会的职能，切实推动旅游从部门行为向政府统筹推进转变，从企业单打独享向社会共建共享转变，从景区内部管理向全面依法治理转变。贯彻“多规合一”，坚定“旅游+生态”，深耕“科创+产业”，实施“开放+创新”，进一步推动山上山下联动发展、连点成片协同发展。

二是提升中心城市旅游功能，健全全域旅游支撑体系。打好“城市+乡村+景区”组合牌。加快中心城区文化游憩设施和会展场馆建设，培育文化交易和会展市场，创意提升旅游演艺，创新升级文旅产品体系，提高城市特色和魅力。聚焦旅游节点和重大项目建设，实施“众星捧月”旅游组团战略，形成错落有致、节奏合理、丰富多彩的多级景观链。推动主流景区提质增效，差异化发展乡村旅游，建设发展一批上规模、高品位的旅游休闲度假区，培育一批文旅产业综合体。依托大数据、云计算、区块链等科技赋能旅游，推动形成文旅综合目的地。

三是激发文旅企业活力，增强全域旅游产品业态供给。吸引大型涉旅企业投资黄山文旅产业，激发文旅企业活力，创新文旅经营机制，培育龙头文旅企业。发挥市县城投、文投、旅游集团等在旅游资源整合、旅游景区开发经营、旅游配套设施建设等方面的作用，形成多元整合旅游资源的全域旅游格局。以文旅需求侧为引领，推进文旅与农业、体育、健康、乡村振兴等跨界融合，推动黄山市旅游产业链向纵深拓展。挖掘徽州文化内涵，推动徽州文化创新性发展。

四是强化区域合作，推进黄山全域旅游国际化。推动新安源区域生态保护、月潭湖旅游度假区和新安江百里大画廊建设，在共建黄杭世界级自然生态和文化旅游廊道中提升黄山市的产业素质。开发国际水准的旅游精品景区，打造顺应世界潮流的旅游业态，推出国际化的旅游精品线路，提高旅游企业的国际化运作能力和服务的国际化水平。依托“一带一路”战略平台和“万里茶道”申遗，加强与沿线国家、境外友好城市、景区合作，大力拓展国际旅游市场。

本版责任编辑：程东灵 hsrbcdl@163.com