

遂昌县人民政府办公室文件

遂政办发〔2021〕23号

遂昌县人民政府办公室关于印发 《遂昌县全域旅游“微改造、精提升” 五年行动计划（2021-2025年）》的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县政府直属各单位：

《遂昌县全域旅游“微改造、精提升”五年行动计划（2021-2025年）》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

遂昌县人民政府办公室

2021年5月28日

（此件公开发布）

遂昌县全域旅游“微改造、精提升” 五年行动计划（2021-2025年）

为贯彻落实郑栅洁省长在丽水调研时的指示精神和市委四届九次全会、全市旅游业发展大会精神，全面提升遂昌旅游品质，继续推动我县旅游业高质量发展，巩固省级全域旅游示范县创建成果，根据省、市有关要求，制订本方案。

一、指导思想

忠实践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”，全面提高遂昌县全域旅游品质，满足人民对美好生活的向往，完善小康社会旅游消费需求，全面落实《浙江省旅游业“微改造、精提升”五年行动计划（2021-2025年）》（浙文旅〔2021〕17号）和《丽水市旅游业“微改造、精提升”五年行动方案（2021-2025年）》（丽政办发〔2021〕19号）等文件要求，牢固树立“品质化、智慧化、国际化、融合化”的工作理念，提升我县旅游产品品质，提高我县旅游服务质量，使我县旅游业始终走在前列。

二、工作目标

坚持“全域覆盖、重点推进、科技赋能、以人为本”的原则，以挖掘文化内涵和提升游客微观感受为导向，重点围绕全县A级旅游景区、旅游度假区、旅游风情小镇、文博场馆等旅游核心吸引物，景区城、景区镇、景区村等旅游目的地，酒店、民宿等旅

游接待场所，在全县范围内开展全域旅游“微改造、精提升”五年行动。运用“微改造”的“绣花”功夫，尊重山形水势，顺应自然肌理，集中打造一批景观精美、设施精良、体验精致、服务精心、运营精细的旅游产品。重点实施“12345”专项行动，即“一线二镇三区四景五馆”，推进“旅游环境提升工程、基础设施改善工程、景观小品精美工程、旅游体验舒适工程、旅游服务贴心工程、文化场馆景区化工程”等六大工程，提高本地群众和游客的获得感与幸福感。到2025年，全县旅游产业增加值占GDP比重达10%以上，居民和游客满意度98%以上。

——**一线**：围绕“浙西川藏线”沿线实施微改造，着重完善沿线标识导览系统、安全防护设施、沿途驿站等。

——**二镇**：围绕王村口全省首批5A级景区镇（红色旅游风情小镇）、湖山4A级景区镇实施微改造，着重改造景区镇景观小品、公厕、标识标牌等基础设施，提升景区镇文旅业态，加强古街、古桥、古居、古井、古道等保护和修缮，加强景区镇服务和管理。

——**三区**：围绕红星坪湖山头民宿集聚区、大柘车前民宿集聚区、三墩民俗文化村民宿集聚区实施微改造，重点改造民宿集聚区停车场、标识系统、民宿导览系统等，完善全县民宿掌上地图。

——**四景**：围绕遂昌金矿景区、南尖岩景区、千佛山景区、神龙谷景区4个4A级景区开展微改造工作，重点开展旅游公厕、景区游步道、景区景观节点小品、景区酒店等微改造。

——五馆：围绕汤显祖大剧院、汤显祖纪念馆、遂昌县博物馆、遂昌县非遗馆、遂昌县图书馆等文博场馆，开展文化场馆景区化提升和微改造工作，重点开展景区化改造，完善文化场馆的旅游导览系统、游客休憩系统。重点改变文化场馆运营模式，更加贴合游客需求，达到主客共享。

三、工作举措

以“体验更精致、设施更精良、景观更精美、服务更精心、运营更精细”为主攻方向，遂昌县重点实施旅游环境提升工程、基础设施改善工程、景观小品精美工程、旅游体验舒适工程、旅游服务贴心工程、文化场馆景区化工程等六大工程，全力争创国家级全域旅游示范区。

（一）旅游环境提升工程

1. 保持环境原色。深化推进“六边三化三美”行动，开展全域旅游环境整治行动。集中整治旅游景区、景区镇、景区村、酒店、民宿等旅游场所乱堆乱放、乱搭乱建、乱拉乱接、乱丢乱挂等“八乱”现象，背街小巷、卫生死角、庭院内外等环境整治覆盖率达100%。（责任单位：县农业农村局、县综合行政执法局、县建设局、丽水市生态环境局遂昌分局、县文化和广电旅游体育局，列第一位者为牵头单位，下同）

2. 打造卫生设施。加强旅游场所生活垃圾分类的执行力度，完善垃圾分类设备设施，引导全体游客按四分类法投放垃圾，垃

圾分类做到全覆盖，垃圾日清日净日洁率达到 100%，改造提升旅游场所生活垃圾分类集中投放点 10 个。巩固“厕所革命”建设成果，实现旅游景区、乡村旅游点、旅游线路沿线等重要旅游景点 A 级旅游厕所全覆盖，提升改造 A 级旅游厕所 20 座。切实落实旅游厕所专人管理要求，推动“一厕一档”动态监测，确保每一座 A 级旅游厕所设施设备处于良好状态。（责任单位：县建设局、县文化和广电旅游体育局）

3. 践行低碳旅游。坚持就地按需取材，降低原材料损耗。主要旅游场所不主动提供一次性筷子、牙刷、牙膏、梳子、肥皂、浴液、拖鞋，逐步减少不可降解的塑料材料使用。鼓励引导游客自带洗漱用品、使用环保袋、选择公共交通。推动旅游纪念品、伴手礼包装生态化、简约化。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、丽水市生态环境局遂昌分局、县市场监督管理局）

（二）基础设施改善工程

1. 打造安全可靠的旅游设施。强化旅游安全检查，落实吃、住、行、游、购、娱等环节的安全措施，确保整体平安有序。联合公安、安监、市场、交通等职能部门和第三方专业安全监测公司，对 A 级旅游景区、度假区和酒店内接待、娱乐设施开展安全检查，创新实现玻璃桥、玻璃栈道、滑雪项目、水上项目等新业态项目监管全覆盖。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县公安局、县市场监督管理局、县应急管理局、县交通运输局）

2. 打造规范特色的标识系统。因地制宜，结合遂昌传统文化和旅游特色，加强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。规范导览设施，对公共图形符号设置不规范，翻译、指向等标注错误的标识标牌予以更替，破损的予以修补，打造一套标准、美观、智能、辨识度高的标识标牌系统。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县交通运输局）

3. 打造便捷实用的无障碍设施。完善卫生间、进出口、通道、电梯等关键节点的无障碍设施，设立无障碍通道，配备轮椅、婴儿车、拐杖等用具，为老年人和特殊人员提供志愿者和礼貌友好服务。到2025年，实现旅游场所无障碍设施覆盖率100%，改造提升母婴、医护设施10处。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县民政局、县卫生健康局、县建设局、县残联）

4. 打造绿色低碳的交通设施。鼓励推广新能源旅游车船，完善绿色低碳、串联互通的交通体系。加强小火车、接驳车、穿梭车、缆车等交通载具管理，提高旅游区域内外的通达性，根据实时客流量，智慧引导人流和车流，为游客提供更安全、更便捷、更舒适的交通体验。（责任单位：县交通运输局、县文化和广电旅游体育局、县应急管理局）

（三）景观小品精美工程

1. 擦亮门户形象。推动景区镇（村）、A级旅游景区、旅游

度假区、旅游风情小镇门户形象改造提升，注重建筑“精雕细琢”，打造辨识度高、文化特色明、主题形象佳的景观门户，五年累计改造提升10处。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县建设局、各相关乡镇）

2. 协调建筑风貌。倡导优化存量用地、存量用房，避免大拆大建，完成老建筑、与整体风格不协调建筑节点的改造提升，五年累计按照遂昌地方特色风貌改造提升建筑节点50处，形成与周边景观、当地文化和谐相融的建筑风貌。（责任单位：县建设局、县文化和广电旅游体育局）

3. 打造精致节点。按照“应保尽保、能保则保”的原则，加强古街、古居、古道、古庙等“古字号”的保护、修缮和活化利用，注重小溪、小桥、小巷、小路和街头小品的景观打造，做到小而精、小而美、小而特，累计打造精致节点10处。（责任单位：县建设局、县文化和广电旅游体育局、各相关乡镇）

（四）旅游体验舒适工程

1. 培育旅游“名景”。结合文旅、农旅、体旅等主题，加快文化元素的植入，培育多元融合的体验“名景”10个，每年评定2个。积极发展湖畔夜间演艺、城市夜场灯光秀、24小时书店、特色风情街、美食网红店、湖山游船夜游、文创集市等夜间经济业态20个，培育一批手艺村、美术村、艺术村、音乐村。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县两山转化发展中心、县农业

农村局、相关乡镇（街道））

2. 丰富旅游“名菜”。大力提升“遂昌十大碗”、“遂昌风炉宴”等遂昌特色名菜，开设5个体验店，提高旅游场所餐饮环境、餐饮体验，丰富餐饮的数量和质量，推出“名菜”系列美食50碗。大力推进“诗画浙江·百县千碗”，每年培育并创建1家体验店或旗舰店。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县市场监督管理局）

3. 提升旅游“名宿”。专项开展酒店、乡村休闲酒店、民宿等旅游住宿场所设施设备、服务接待、配套活动等品质提升工程。到2025年，创建五星级或五星级标准酒店1家，提升星级酒店3家、主题酒店5家，提升等级民宿10家，培育打造文化主题、非遗主题民宿5家，新评定等级民宿10家以上，其中白金级1家，金宿级3家。深化开展“浙宿好礼”品牌活动，推出民宿伴手礼10款。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县市场监督管理局、县农业农村局）

4. 推出旅游“名品”。迎合市场需求，加速旅游产品的迭代升级，做好“小”“微”自主品牌培育和建设。加强旅游特色商品有机更新，改良开发质地优良、做工精细、价格合理、创意十足的旅游纪念品、土特产品或伴手礼。推出10个遂昌文化符号伴手礼，培育打造10个遂昌印记的旅游“名品”。（责任单位：县文化和广电旅游体育局）

5. 打造旅游“名戏”。开展文化基因解码，打造“万物开源·千年遂昌”山水实景演绎，逐步实现4A级旅游景区和省级旅游度假区主题演艺（非遗传承、民俗活动）常态化开展。推动线上线下有机结合，开通线上云体验、云观赏渠道，不断提升旅游“名戏”影响力。（责任单位：县文化和广电旅游体育局）

6. 创新旅游“名数”。加强对旅游接待能力最大承载量测算，科学制定游玩度高、体验感好、安全性强的游览线路和产品。4A级旅游景区实现“预约、限流、错峰”全覆盖。加快实现旅游场所免费WIFI、智能导游、电子讲解、在线预订、信息推送等功能全覆盖。有效整合文旅、公安、交通、气象等部门数据，及时发布实时游客量、道路出行、气象预警等信息。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县公安局、县交通运输局、县大数据和金融发展中心、县气象局）

（五）旅游服务贴心工程

1. 引进专业运营团队。探索旅游景区专业化、连锁化运营模式，引进省内外知名旅游品牌、专业团队，培育或引进2个以上旅游景区专业化运营团队，2个以上专业强、服务优的乡村旅游运营团队，培育10位“乡村旅游带头人”。（责任单位：县文化和广电旅游体育局）

2. 培育优质服务团队。加强景区、度假区、民宿、酒店等服务人员的素质培养，累计完成1000人次培训，推动服务人员的语

言表达、服务态度、业务素质等方面的全面提升，提高游客体验感和幸福感。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县人力社保局）

3. 培养专业讲解团队。提供定制化、特色化的讲解服务，提升游客的满意度。力争培养 10 位“实力硬核、魅力四射、潜力可期”的“金海螺”讲解员，培训讲解员 100 人次，成为县域领域品牌传播者。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县委宣传部、县人力资源和社会保障局）

4. 规范投诉处理机制。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：县文化和广电旅游体育局、县信访局、县市场监督管理局）

（六）文化场馆景区化工程

1. 推动文化场馆景区化创建。积极推动博物馆、图书馆、汤显祖纪念馆等场所的景区化改造，丰富和拓展研学、休憩、体验、购物等功能。到 2025 年，力争打造 1 家 4A 级文博场馆类旅游景区，同时加快遂昌县非遗馆、博物馆项目建设，确保 2021 年非遗馆正式开馆，2023 年博物馆正式开馆。（责任单位：县文化和广电旅游体育局、县建设局）

2. 打造共建共享的开放空间。推动城市规划展览馆、汤显祖大剧院等公共文化场馆对外开放，从游客专享向大众体验转变，让当地居民和游客能同看一场戏、同赏一处景、同游一个馆。（责

任单位：县文化和广电旅游体育局、县自然资源和规划局）

四、工作保障

（一）领导重视，加强组织保障。将“微改造、精提升”行动列入县旅游专班的重点工作内容，在旅游专班下设“微改造·精提升”工作小组。各责任单位、乡镇（街道）按照职责和分工，扎实推进“微改造·精提升”各项工作任务。

（二）要素支持，加强政策保障。最大程度整合各类支农、涉旅、生态、文化、文物、水利、林业、交通、环保等扶持资金，重点支持“微改造”项目建设。各责任单位部门，凝心聚力，形成部门合力，自然资源和规划局做好微改造项目用地保障；交通运输局做好通景公路微改造；财政局做好微改造项目资金保障；农业农村局做好未来乡村建设夯实乡村旅游根基。县政府每年对“微改造、精提升”工作成效明显的10个单位给予表彰。

（三）压实责任，加强考核保障。将“微改造、精提升”工作纳入全县全域旅游工作考核内容，建立部门、乡镇、企业三级“微改造、精提升”评估考核机制，采用年终考核结合平时明察暗访，对各部门、乡镇、企业工作进展情况进行评估。根据工作任务完成情况，建立“红黑榜”，要求“黑榜”单位采取相应整改措施。对没有完成改造任务的乡镇，进行通报，年度旅游考核扣分，不予以安排旅游专项资金等措施。

（四）压实基础，闭环推进项目。建立全县“微改造、精提

升”项目库，项目库采用动态化管理，明确每个项目名称、具体内容、投资额、完成时间和责任人，实施清单化管理，项目化推进，确保“微改造、精提升”项目快落地、快见效。

五、工作时序

（一）筹备发动阶段：2021年1月—2021年7月，完成遂昌县“微改造、精提升”五年行动计划编制工作，同时编制项目库，项目库实时更新，并正式发文。

（二）全面推进阶段：2021年8月—2024年12月，全面开展“微改造、精提升”提升，2021年完成20%，2022年完成50%，2023年完成80%，2024年基本完成“微改造”任务。

（三）总结提升阶段：2025年1月—2025年12月，对遂昌县“微改造、精提升”五年行动计划进行查漏补缺，对计划实施过程中出现的新问题进行迭代升级，确保全县旅游场所全面完成改造提升，同时对五年行动计划进行经验提炼总结，上报市局、省厅。

附件：《遂昌县全域旅游“微改造、精提升”五年行动计划项目库》（另附）

抄送：县委各部门，人大常委会、政协办公室，县人武部，县法院，
县检察院。

遂昌县人民政府办公室

2021年5月28日印发
