

今年的浙江省两会,“营商环境”频被提及,成为热词。1月26日,浙江省第十四届人民代表大会第二次会议正式通过《浙江省优化营商环境条例》(以下简称《条例》),《条例》将于3月1日起施行。

事实上,关于“营商环境”的优化,浙江省文化广电和旅游厅早在去年3月就印发了《营商环境优化提升“一号改革工程”实施方案》,提出要按照“一年扎实启动、两年持续提升、五年领跑全国”的进度安排,着力把浙江打造成为全国文旅营商环境最优地。

那么,在锚定“最优”目标,“扎实启动”的近一年时间里,我省的文旅营商环境究竟发展得怎么样?这个问题,企业最有发言权。

浙江:打造营商环境最优地 文旅企业最有感

◎ 记者 贾露

【文旅企业之“声”】

营商环境好不好,企业的感受最直接。近年来,浙江始终把优化营商环境作为第一要务,不断亮出文旅营商环境优化提升“硬招”,向着市场化、法治化、国际化的一流营商环境迈进。面对诸多不确定性,着力强化服务意识,加大政策落实力度,用优质文旅营商环境,为文旅企业培育成长的沃土。

◆ 数字化,让企业“轻装上阵”

助企纾困,激发广大市场经营主体的活力,是当前营商环境优化提升的重中之重。近年来,从中央到地方已实施了多轮助企纾困政策。然而企业普遍反映,惠企政策落地的“最后一公里”仍有不少“堵点”。“准备申报材料不知从何下手”“根本不知该找哪些部门”“繁琐的申报流程总让我们摸不着头脑”……

“现在,这些担忧都不存在了。”浙江凯兴酒店管理有限公司相关负责人如是说。“去年,我们通过‘丽即兑-政策找企业’系统的‘免申即享’功能,成功领取了200万元国家五星级旅游饭店奖励金。县文广旅体局让我们确认账户信息后,奖金就到账了,真的很高效。”记者了解到,“丽即兑-政策找企业”系统是丽水市打造的一网通办、多跨协同、上下贯通的政策兑现系统,专门用以解决惠企政策兑现中的“迟、慢、繁、难”等痛点堵点问题。据丽水市企业服务综合平台负责人介绍,“丽即兑”系统改变了过去“人工排查比对”耗时耗力的繁杂程序,让企业兑现奖补资金实现“直达快享”。

“此前不少企业反映,产业政策‘找不到、看不懂、用不好’,为此,我们通过大数据和智能算法,将企业信息库数据和政策事项条款库数据进行智能匹配,让政策“睁开眼睛”,看到企业的需求。”该负责人表示,“丽即兑”系统的上线,有效打破了以往企业符合条件却不知道政策、不了解申报途径的困境,目前,丽水市已累计兑现金额超100亿元。

◆ 一网通办,让企业获得感满满

“真没想到,那么快就把所有手续办好了。”宁波的文旅从业者鲍女士同样感受到了数字化之于营商环境的力量。去年5月,文旅审批“一件事”在宁波鄞州区上线,鲍女士拿到了鄞州区开展文旅审批“一件事”改革试点工作后的“首证”。

记者了解到,文旅审批“一件事”宁波试点涉及互联网上网服务、游戏娱乐场所和歌舞娱乐场所等。企业仅需填写、上传12份材料,最快24小时即可办结。而在此之前,企业需要到文广旅游体、消防、公安、卫健等部门办理许可手续,不仅要重复提交材料,还得多次跑窗口,办结所有手续最短也需要7个工作日。

宁波市鄞州区旅游质量管理服务所相关负责人告诉记者,“一件事”联办实

行一窗受理、一次告知、一套材料、一次填报、一窗出件的统一联办。“文旅企业走相关流程,可通过浙江政务服务上传材料,系统就会自动将材料推送给相关部门进行办理,办理完结后,系统会第一时间将结果反馈给企业。”该负责人表示,整个过程,文旅企业可实现掌上办、网上办,“数据跑”代替了“企业跑”,大大提升企业办事的便利度和获得感。

【文旅企业之“升”】

以实实在在的持续优化营商环境,就是让企业吃下“定心丸”。近年,浙江推动出台了一系列优化文旅营商环境的政策文件,取得了一定成效。企业有了信心,便有了动力,而动力又是如何被转化为行业实招用以提质增效?

◆ 业态升值,政策引领“旅游+”

“以前,说起宁波象山,人们就会想到海岛、海鲜和渔村。而现在,象山影视城俨然成了象山文旅一张含金量十足的‘新名片’。”象山影视城文化产业集团有限公司副总经理洪佩平说。

据悉,象山影视城景区建成之初,一直发展缓慢。为此,政府相继出台了财政资金补贴、税收优惠等一系列扶持措施,还特别成立影视文化产业区管委会。“为吸引游客关注,景区加大影视和旅游产品开发的力度,大做‘影视+旅游’文章。”洪佩平回忆说,彼时,景区着力打造“影视片场+旅游体验”为内容的中国首家影视特效体验基地和中国首个绝活表演基地,同时利用自有资源,围绕剧组勘景、置景、拍摄、杀青等环节,推出明星见面会、剧组探班游、影视揭秘游等四大影视旅游系列产品。

“以前我去北京介绍象山影视城,要从上海介绍到杭州,从杭州介绍到宁波,从宁波介绍到象山,从象山再介绍到象山影视城。”宁波影视文化产业区管委会主任、党工委书记陈建瑜说,如今,景区已成为越来越多投资者关注的焦点,“现在提起象山影视城,可以说没有哪个电影人是不知道的。”

谈及历史文化街区如何成为城市“引流器”?洪佩平认为,西安、成都等地出圈的历史文化街区,在打造和经营上都花了很多的精力和时间,“跟全国网红历史文化街区相比,我们还有很长的路要走。”

◆ 服务升格,政策助力“创新+”

“化危为机,必须用好‘创新’这个法宝。”浙江华顶国际旅行社有限公司董事长兼总经理陈丽娟说。近年,公司进行了“旅游产业化,产业旅游化”的转型布局,着力研发个性化、散客化、标准化的旅游产品,投资近千万元建设了涵盖亲子研学、康养度假、休闲餐饮、乡村民宿、农产品加工等多个项目,并结合体验性、时尚化、年轻态等趋势,打造了“线上华



顶”的创新模式,构建了线上线下融合、直销分销一体化的市场渠道体系。

陈丽娟告诉记者,正是这些创新之举,有效地盘活了乡村资源,帮助当地农户增收的同时,每年还能吸引数万人走进美丽乡村。2022年10月至2023年10月,华顶国际通过抖音直播销售台州各类农产品500余万元。其直播模式入选全国2023年农村直播电商优秀案例,成为行业学习的典范。

去年,在台州市教育局、台州市文化和广电旅游体育局的指导下,华顶国际联合旅游产业相关职业院校、行业组织、科研机构等共同发起成立了台州旅游产教融合共同体。“希望通过这个平台,完善旅游领域的产教融合政策设计,培育出优质的产教融合型旅游企业。”台州市文化和广电旅游体育局党组成员、副局长于云国如是说。

【文旅企业之“生”】

营商环境建设不仅是政府的事,也是企业的事。很多文旅企业成功的原因除了政府的帮扶政策外,也离不开企业自身积极探索、苦练内功的奋斗意识。3年疫情,让旅行社行业经历了自然淘汰、谋求转型的漫长过程,也让更多从业者陷入谋“生”谋“变”的深度思考。

优化供给,在主客共享中共荣共生

“只有在充分认清自身条件,了解市场需求的前提下,才能打破路径依赖,打开工作新局面。”浙江飞扬国际旅行社股份有限公司董事吴滨说,“旅行社需要提升智能化水平,实现大众化、精细化、特色化和高端定制化同步发展。”

“我们改变过去以目的地旅游资源为核心的产品产出模式,针对客群、渠道打造定制化产品。同时提升产品团队能力,强化产品经理的选品和营销意识,产出适合全年龄段和各平台的产品。”至今,飞扬国旅已打造多款爆款产品,部分单品更是成为销售成交额破千万的爆款。

优化供给,必须抓住“需求”这个关键词。从“有什么给什么”到“要什么给什么”,飞扬国旅正是聚焦消费者的社

交、商务等个性化需求,以精准的定制化服务赢得市场和用户的口碑。

◆ 与时俱进,在拓宽赛道后重获新生

“走过了文旅行业漫长的低迷期,如今,我们已经重新获新生。”说到那段身处寒冬的日子,浙江康泰国际旅行社有限公司总经理金灿英很是感慨,“一位忠实客户第一次出国就是跟着我们旅行社,他说自己跟着康泰看到了世界的多彩。特殊时期,我们向他推荐了新开发的City walk产品,‘冬日暖阳穿古今’,在古子城登八咏楼临江怀古;在酒坊巷品酒抒怀,寻访古城的厚重;在北山沿着徐霞客的足迹,重走历史文脉……他感叹,原来旅游不仅是诗和远方,还可以是发现身边不一样的风景。”

面对挑战,康泰国旅选择了以“变”求“生”,“我们打造了添逸游平台,这是一个覆盖了酒店、餐饮、旅游线路、景区门票、生活服务的智慧旅游电商平台。”金灿英告诉记者,“添逸游”不仅囊括了康泰国旅供应商体系下的各种资源,更与携程、飞猪、口碑、票付通、天时间城等40余个OTA平台和同业资源渠道进行对接,获得了价优质优的产品资源,目前平台已上架超500余个产品。“传统旅行社要摒弃‘精品店’‘采销服’一条龙思维,转方向、拓赛道才是让我们重获新生的出路。”

【后记】

文旅行业涵盖旅行社、景区、酒店、文化传播等多个领域,有着极强的关联性和带动性。可以说,文旅营商环境的优化是一场系统战、持久战。相应,就势必要制定出台一个强而有力、标本兼治的治理方案,这个方案,也就是当前全国上下大力倡导的文旅营商环境优化建设。

不论是数字化的加码,还是硬核政策的加持,文旅市场正经历从高速增长到高质量发展的嬗变。在文旅营商环境优化提升的这条主赛道上,一份份出色的成绩单仅仅是我省文旅系统优化营商环境的一个个缩影。要打造国际一流的文旅营商环境,更需全行业持续发力、久久为功,以“浙江速度”跑向文旅产业下一个新蓝海。