

绘消费新图景 添发展新动力 浙江发布文旅市场创新发展行动方案

◎ 记者 刘青 通讯员 潘美云 供图 浙江省文化广电和旅游厅(信息中心)

时值盛夏,浙江文旅市场迎来一场深刻的“创新革命”。近日,浙江省文化广电和旅游厅正式印发《浙江省文旅市场创新发展行动方案(2025—2027年)》(以下简称《方案》),以“稳中求进、创新求变、实干求胜”为导向,打出品质服务、多元供给、市场主体、品牌营销的“组合拳”,剑指高水平文化强省与旅游强省建设,为文旅产业高质量发展勾勒出清晰路径。

从“标准化”到“数智化”,重构文旅服务新范式



▲旅游饭店从业人员服务技能大赛

“到2027年,全省5星级旅游饭店力争突破100家,品质饭店新增50家,特色文化主题饭店新增30家……”《方案》中一连串具体的量化目标,为浙江文旅服务品质升级立下了“军令状”。这背后,是浙江对文旅服务“从达标到卓越”的系统性谋划。

在标准化服务层面,浙江正加速完善文旅市场服务标准体系,通过创新评定与复核全流程管理,推动高星级饭店、品质旅行社等市场主体向更高质量发展。数据显示,未来三年,除高星级饭店外,浙江还将新增50家绿色旅游饭店、50家品质旅行社、30家星级演出经纪机构,形成覆盖“吃住行游购娱”的品质服务网络。

服务的温度,更体现在“增值化”的细节里。《方案》倡导“想游客所想、急游客所急”的服务理念,鼓励旅行社推出“一团一案”“一人一案”的定制化服务,推动演出行业规范增值服务流程。每年举办的旅游饭店从业人员服务技能大赛、导游服务比拼等活动,不仅成为从业者切磋技艺的舞台,更催生出一批

原创性、特色性服务产品——从饭店的“深夜暖胃餐”到导游的“私人行程手账”,让游客在浙江的每一段旅程都能感受到“安心、暖心、称心”。

数智化浪潮下,浙江文旅服务正加速“触网升级”。旅游饭店的智能化改造已在全省有序推进,AI客房管家可根据入住记录调节室内温度,机器人配送员能精准送达客房物品,“无感入住”系统让游客刷脸即可完成登记。与此同时,“浙里票务”“入浙游”大模型等平台的完善,正实现景区预约、交通接驳、消费支付等“一站式”服务;全国互联网上网服务行业云服务试点的推进,更计划在2027年实现试点城市存储上云覆盖率超50%,运营成本降低25%以上,为行业数字化转型提供“浙江方案”。



▲扫码阅读《浙江省文旅市场创新发展行动方案(2025—2027年)》全文

多元供给:从“传统升级”到“场景再造”,激活消费新动能

“来杭州住‘博物馆酒店’,在客房里就能触摸南宋官窑的纹路;去宁波体验‘餐饮+演艺’,边吃海鲜边看越剧新编……”如今的浙江文旅市场,正通过供给侧的“破圈创新”,让游客的体验清单不断拉长。

针对传统供给的提质,浙江提出以“微改造、精提升”理念推动旅游要素升级。旅行社不再局限于“组团游”,而是向“综合旅行服务商”转型,开发研学、康养等深度线路;旅游饭店则突破“住宿空间”定位,变身“主题旅游目的地”——杭州的“诗画浙江”主题饭店、绍兴的黄酒文化酒店、丽水的畲族风情民宿,都在通过产品与服务的迭代,形成“高品质、高性价比、高引流”的供给体系。

新型供给的“混搭风”更让市场耳目一新。“酒店+零售”模式让游客在高端饭店就能买到当地非遗手作,“首店+

旅行”计划吸引全国首店品牌与旅行社合作推出“打卡专线”,“文旅+科技”的融合则带来了沉浸式体验革命:在莫干山的VR竹海穿越项目中,游客可“穿越”到百年前的竹海古道;在横店的AI剧本杀里,智能NPC能根据玩家反应实时调整剧情,无人机编队表演更将夜空化为流动的画卷。

细分市场的精准供给,让每个群体都能找到专属乐趣。为银发族打造的“慢游浙江”线路,包含无障碍交通、健康膳食和医疗保障;亲子家庭可参与“萌宠陪伴”主题度假,在民宿里和宠物一起做手工;“医美旅居”产品则将杭州的医美机构与温泉酒店打包,满足游客“变美+放松”的双重需求。此外,海岛露营、乡村赛展、非遗研学等新潮产品的持续研发,正让浙江文旅的“朋友圈”越做越大。

从“单打独斗”到“生态共荣”,培育发展新势能

文旅市场的活力,离不开市场主体的“强筋健骨”。《方案》明确提出,通过资本运作、模式创新、文化赋能,推动企业向“连锁化、集团化、品牌化”迈进,打造一批全国文旅“排头兵”。

在企业培育方面,浙江鼓励文旅企业通过合并、收购、转让等方式整合资源,支持符合条件的企业上市融资,推进“领军型、骨干型、新锐型”企业梯度发展。针对旅行社融资难问题,《方案》探索推出以企业支付码为核心的“金融助企一体化方案”,整合信贷、保险等服务;饭店、演艺企业则被引导走连锁化之路,力争三年内培育出多家跻身全国前十的龙头企业。而REITs(不动产投资信托基金)等新型融资方式的推广,更将为文旅项目注入长效资金活水。

运营模式的创新,让“1+1>2”的效应持续显现。“运营优先”理念下,浙江文旅企业正打破行业边界:旅行社与博物馆合作推出“文物背后的故事”主题游,饭店联合非遗馆开发“非遗手作



▲“跟着演艺游浙江”启动

从“单向传播”到“全球共振”,构建推广新格局

“跟着《长安十二时辰》游象山影视城,跟着乌镇戏剧节看世界名剧,跟着‘村BA’去衢州感受乡村激情……”浙江文旅的“破圈”,离不开品牌营销的“精准发力”。

《方案》提出构建“全方位、多维度”的宣传矩阵,通过“跟着演艺游浙江”“跟着影视游浙江”“跟着网红游浙江”“跟着赛事游浙江”等主题活动,让文旅资源“活”起来。一批“流量导游博主”“主播文旅宣推官”的培育,让专业讲解与趣味表达结合;与抖音、小红书、TikTok、Twitter等平台的深度合作,则让浙江的文旅故事走向全国、传向世界——在海外社交平台上,“诗画浙江”的话题播放量已突破10亿次,西湖的断桥残雪、雁荡山的奇峰怪石成为外国网友向往的“东方秘境”。

作为入境旅游先行省,浙江正加速打开“国际大门”。《方案》明确,未来三年入境游客量年均增长10%以上,年入境旅游外汇收入突破20亿美元。为此,浙江将推进10个人入境旅游创新发展试点县(市、区)、50个试点小镇、300



▲西子廊桥·“文艺赋美”盲盒音乐会

体验套餐”,演艺机构与景区共建“夜间剧场”。这些“+博物馆”“+非遗馆”“+演艺”的联合运营模式,不仅盘活了闲置资源,更催生出新的营收增长点。杭州西子廊桥的“文艺赋美”盲盒音乐会,就是通过“景区+演艺”的运营创新,让街头艺术成为吸引游客的“流量密码”。

文化的深度转化,则为企业发展注入“灵魂”。结合文化基因激活、文艺赋美等工程,浙江正推动文旅市场主体挖掘地域文化内核:绍兴的饭店将鲁迅作品元素融入客房设计,嘉兴的旅行社开发“红船精神”沉浸式研学线,衢州的演艺企业把南孔文化改编成互动话剧。“百城百店”计划的推进,更让老遗址、老建筑焕发新生——宁波的老纱厂被改造成“工业风主题酒店”,保留机床原貌的大堂成为网红打卡点;金华的古民居变身“婺剧文化民宿”,游客可跟着老艺人学唱婺剧选段,让“住酒店”变成“品文化”。



▲央视《新闻联播》报道浙江入境游持续升温

个试点社区建设,实施全链条便利化“一件事”改革,推行离境退税“即买即退”。同时,引进世界级演艺、知名游乐IP和旅行商,推动浙产影视、动漫、游戏“出海”,让更多国际游客“走进来”,更让浙江文化“走出去”。

诚信体系的构建,则为文旅市场筑牢“防火墙”。《方案》提出,通过“531X”工程2.0版的落实,浙江正打造“全维度评价、全周期监管、全场景应用、全链条修复”的文旅信用服务体系。到2027年,全省文旅市场主体信用评价覆盖率将超80%,失信主体认定率达90%,分级分类监管应用率100%,让游客“游得放心”,企业“干得安心”。