

# 旅游业

## 综述

**【概况】** 2015年,绍兴市旅游工作按照“全城游、全市游”和“大众游、深度游”的理念,围绕打造“千亿产业”战略目标,以规划为前导、落实为重点、规范为基础,各项工作有序推进。全市接待国内外游客7275.94万人次,实现旅游总收入762.37亿元,分别同比增长15.03%和16.92%。其中,国内旅游收入为746.12亿元,同比增长17.18%;旅游外汇收入为26327.02万美元,同比增长5.43%。

**【文化旅游产业列为重点提升发展产业】** 2015年,绍兴市委和市政府对旅游业高度重视,将文化旅游产业列为全市“八大”重点提升发展产业之一。印发《绍兴市旅游产业发展指导意见》《关于加快市区旅游产业发展的实施意见》《关于加快旅游产业发展的若干政策意见》,明确要将旅游业打造成“千亿产业”和“满意产业”。10月,市政府组织经贸代表团赴日本、韩国开展经贸洽谈、友城合作、文化旅游等方面的交流和宣传推广。

**【全面实施“绍兴人免费游绍兴”】** 2015年5月19日起,绍兴市全面执行“绍兴人免费游绍兴”政策。年内,全市36个主要景区免费接待市民

441.3万人次。

## 旅游资源

**【概况】** 绍兴市自然环境优美,人文积淀深厚,蕴藏着丰富的旅游资源,空间分布比较均衡,优质资源相对集中,有利于规模组合与集聚开发。2015年,全市旅游资源单体共1861个,涵盖全部8大主类,涉及110种基本类型。人文景观类资源单体226个,占全省的近1/4。最高级别旅游资源单体数26个,列全省第三位。有5个国家森林公园、8个风景名胜区(其中2个国家级风景名胜区)、5个省级旅游度假区、5个省级生态旅游区。拥有文物保护单位392处,国家爱国主义教育基地2处,全国红色旅游经典景区1个。有A级及以上等级景区70个,其中AAAAA级景区1个、AAAA级景区11个。

**【规划研究】** 2015年,绍兴市旅游委员会基本完成《绍兴市“十三五”旅游发展规划》的编制工作,确定“十三五”期间重大拟建、新建项目(工程)20个。根据市八大产业领导小组要求,编制了《绍兴市旅游产业发展规划》和《绍兴市旅游产业导向目录》。完成《绍兴水城旅游发展研究》,并启动编制水城旅游规划,明确了鉴湖和镜湖两条跨区域游线规划方案。

**【项目建设与引进】** 2015年,绍兴市有61个在建旅游项目,总投资661.77亿元,全年实际投资102.12亿元,连续两年突破100亿元。其中10个重点旅游项目完成投资37.74亿元。年内,全市有大香林二期兜率天景区、杭州湾江南生态城一期海上花田、上虞中华孝德园等13个项目全部或部分运营开放。市旅游委员会编印了《绍兴市旅游项目招商手册》,推出招商项目23个。组团参加2015中国—中东欧国家旅游合作交流大会,推出招商项目23个,总金额358.3亿元,签约项目3个,签约金额23亿元。组团参加2015年中国国际(浙江)旅游重大项目投资洽谈会暨民宿高峰论坛,签约民宿项目2个、重大旅游项目1个,签约金额达11.95亿元。

**【景区管理】** 2015年,绍兴市旅游委员会制订《绍兴市AAA级旅游景区评定管理办法》《绍兴市深化景区“四边三化”行动方案(2015—2020年)》《旅游景区流量控制预案》《旅游景区“月检查季通报”》等制度,开展景区环境整治、暗访检查、复核评定、最大承载力测算核定及公布等工作,提升景区品质品位。新昌天姥山·十里潜溪景区创建为省级旅游度假区,实现了全市每个县(市、区)都有省级旅游度假区的格局。新昌大佛寺文化旅游区通过国家AAAAA级景区评估;新昌十九峰

景区和上虞中华孝德园成功创建国际商贸城、上虞东湖休闲旅游以上等级景区达到70个，数量列全省第一。

表8-1 2015年绍兴市景区等级晋升情况表

序号	县(市、区)	景区	2014年等级	2015年等级
1	上虞区	绍兴上虞中华孝德园	—	AAAA
2	新昌县	绍兴新昌县十九峰景区	AAA	AAAA
3	越城区	绍兴黄酒城	—	AAA
4	上虞区	上虞东湖休闲旅游区	AA	AAA
5	诸暨市	诸暨国际商贸城景区	AA	AAA
6	柯桥区	平水镇平阳禅寺旅游景区	—	AA
7	柯桥区	王化·日铸岭旅游景区	—	AA
8	柯桥区	王坛镇玫瑰山庄景区	—	AA
9	柯桥区	陶宴岭·新联溪旅游景区	—	AA
10	越城区	绍兴市独狍湖避塘生态休闲旅游景区	—	AA

【加强产业融合】 2015年，绍兴市积极探索“旅游+”发展模式，大力推进旅游与相关产业的融合。一是加强与农业部门的合作，开展全国乡村旅游“百千万品牌”推荐工程和农家乐景区区化工作，创建农家乐A级景区2个。二是加快与工业、林业部门的合作，4家单位申报创建省级工业旅游、老年养生旅游示范基地。三是加强与体育部门的合作，联合开展省级运动休闲旅游示范基地、精品线路、优秀项目的评选，上虞覆卮山冰川石浪和诸暨香榧森林公园游线被评为省级运动休闲精品线路，乔波冰雪世界被认定为省级运动休闲优秀项目。

表8-2 2015年绍兴市直旅游四季节庆活动表

时间	活动主题	节庆内容	责任单位
春季	赏花大会	吼山桃花节	吼山风景区、高新区管委会
		市第三十一届兰花展览会暨柯桥区第十二届兰文化节	市兰协、漓渚镇政府
		宛委山樱花节	会稽山旅游度假区、市旅游集团
		大香林樱花节	柯桥旅游发展有限公司
		滨海油菜花节	滨海开发委
		沃洲湖桃花节	沃洲湖景区
	春季文化月	公祭大禹陵典礼	大禹陵景区、市旅游集团
		兰亭书法节	兰亭景区、市旅游集团
		元宵节民俗活动	书圣故里管委会
		第七届覆卮山生态文化旅游系列活动	岭南乡
夏季	清凉戏水季	中国嵊州国际书法朝圣节暨“走唐诗路、书唐诗情”系列活动	浙江省书法家协会、嵊州市政府、浙江省大学生旅游节组委会
		“好美诸暨”第三届西施故里春季旅游节暨第十七届五泄观瀑节	诸暨市政府
		镜湖乐园嬉水节	镜湖乐园景区、市旅游集团
		茶园慢跑嘉年华	富盛镇政府
		绍兴市第五届夏日冰雪旅游节	绍兴市旅游委员会、柯桥区旅游局、绍兴乔波冰雪世界
		2015年上虞丁宅桑果文化旅游系列活动	丁宅乡
		杭州湾海上花田开园暨“长三角十万游客畅游海上花田”系列主题活动	上虞区旅游局、杭州湾上虞经济技术开发区
	美食消夏季	乌篷船水城风情节	市旅游集团
		2015年第十届杭州西湖·诸暨西施故里荷花会	杭州旅委、诸暨市政府、余杭区政府
		2015年覆卮山攀浪节	上虞区旅游局、教体局、岭南乡
秋季	金秋收获季	十里荷塘荷花节	镜湖新区管委会
		绍兴黄酒节	市黄酒集团
		富盛乡村骑行节	富盛镇政府、高新区管委会
秋季	金秋收获季	镜湖骑行节	镜湖管委会
		《孝行天下 让爱传承》系列活动	上虞旅游局
		孝德好少年活动	书圣故里管委会

续表

时间	活动主题	节庆内容	责任单位
秋季	金秋收获季	上虞智慧旅游嘉年华活动	上虞旅游局
		第十届金秋桂花节	柯桥区旅游发展有限公司、大香林景区
		柯桥金秋旅游节	柯桥区旅游局、漓渚镇政府
	户外运动季	重阳登山大会	会稽山旅游度假区、市旅游集团
森林步道健行会		会稽山旅游度假区、市旅游集团	
冬季	绍兴大年会	鲁迅故里过大年	鲁迅故里景区、市旅游集团
		腊月风情节	书圣故里景区
		元宵灯会	书圣故里景区
		安昌腊月风情节	柯桥区旅游局、安昌镇政府
		王坛梅花节	柯桥区旅游局、王坛镇政府

(市旅委)

## 旅游推广

**【概况】** 2015年,绍兴市旅游委员会按照《绍兴市旅游产业发展指导意见》和《关于加快市区旅游产业发展的实施意见》文件精神,着力推广“老绍兴·醉江南”城市旅游品牌,推进绍兴旅游市场营销。

**【持续推广形象品牌】** 2015年,绍兴市旅游委员会在中央电视台、凤凰卫视等主流媒体继续播出“老绍兴·醉江南”城市旅游形象宣传广告片,结合省旅游局“看晚报游浙江”活动整合宣传工作,在浙江、江苏、上海、山东、福建、江西、安徽的省级晚报媒体推出“老绍兴·醉江南”主题宣传。承办“2015绍兴穿越古城路跑定向赛”,通过将体育赛事与旅游文化有机融合,提升了绍兴的知名度和美誉度。

**【拓展境内外客源市场】** 2015年,绍兴市旅游业积极拓展客源市场。(一)紧抓重点城市,辐射境内市场。先后组织各县(市、区)旅游企业参加2015年浙江省(江西南昌)旅游交易会、2015年中国国际(云南昆明)旅游交易会。以北京、上海、深

圳为突破口和辐射点,在京津冀、长三角、珠三角等主要客源地区域进行旅游促销,以旅游推介会、广场活动为主要形式,推介绍兴“全市游”线路。(二)借力多方平台,拓展港澳台及国外市场。依托国家局及省局的旅游宣传促销平台,借力营销,针对港澳台及国外市场进行宣传。5月,组织绍兴市主要旅游企业参加2015年浙江旅游推广活动周暨第七届“互利共赢”浙台旅游合作大会。6月,赴欧洲进行“美丽中国——京杭大运河”旅游宣传推广活动。9月,赴日本、香港、柬埔寨进行宣传活动。10月,组织赴澳门开展旅游交流推广活动。(三)依靠抱团促销,加大区域合作。绍兴作为杭嘉湖绍杭州都市圈和“活力浙东南”旅游联合体两大区域联合体的成员单位,积极与周边城市进行互动,以区域合作的形式向重点客源地进行宣传。

**【新媒体宣传营销】** 2015年,绍兴市搭建绍兴“全市游”智慧旅游平台,通过建设绍兴旅游云数据中心,打造旅游手机APP应用、微信公众平台、三维网上虚拟旅游平台等服务平台,整合旅游“六要素”信息数据,为游客提供一站式、全方位、个性化的旅游信息服务。利用与“中

国旅游微信联盟”合作的机会,开展微信媒体大采风活动。启动“老绍兴·醉江南”系列微电影拍摄计划,实现短平快和性价比营销。

**【构建旅游咨询点体系】** 2015年,除原有的绍兴北站旅游咨询点之外,绍兴市旅游委员会又建设了书圣故里游客中心与游客之家、城市广场咨询点、解放路人民路口咨询点、稽山公园游船码头咨询点五个旅游咨询点,并完善咨询点设施,满足游客需求。(市旅委)

## 旅游接待

**【概况】** 2015年,绍兴市接待国内游客7202.46万人次,同比增长15.15%。其中越城区接待2130.66万人次,柯桥区接待1489.66万人次,上虞区接待1021.79万人次,诸暨市接待1724.23万人次,嵊州市接待870.36万人次,新昌县接待1022.47万人次。全市接待境外游客73.48万人次,同比增长4.64%,其中越城区接待19.35万人次,柯桥区接待21.53万人次,上虞区接待7.04万人次,诸暨市接待11.35万人次,嵊州市接待7.36万人次,新昌县接待6.85万人次。全市入境过夜旅游者人天数达

到145166人天,同比增长17.86%。全市3A级及以上旅游景区接待游客2322.17万人次,同比增长13.19%,创门票收入35704.34万元,同比增长2.50%。

【春节黄金周】 2015年春节黄金周期间(2月19日至25日),绍兴市接待游客281.06万人次,同比增长

7.13%;实现旅游收入22.20亿元,同比增长13.82%。其中,越城区接待71.44万人次,柯桥区接待30.03万人次,诸暨市接待44.32万人次,上虞区接待69.95万人次,嵊州市接待23.82万人次,新昌县接待46.50万人次。

【国庆黄金周】 2015年国庆黄

金周期间(10月1日至7日),绍兴市接待游客490.45万人次,同比增长6.87%;实现旅游收入40.70亿元,同比增长7.37%。其中,越城区接待193.96万人次,柯桥区接待115.31万人次,上虞区接待40.11万人次,诸暨市接待59.72万人次,嵊州市接待44.15万人次,新昌县接待56.56万人次。

表8-3 2015年绍兴市入境外国游客的主要国别构成表

国别	人数	国别	人数	国别	人数	国别	人数
韩国	50404	法国	13024	澳大利亚	9184	菲律宾	5665
日本	40600	俄罗斯	12736	意大利	9011	泰国	5413
印度	31644	新加坡	12640	巴基斯坦	8689	新西兰	5081
美国	21387	德国	10843	马来西亚	7535	印度尼西亚	4066
英国	16803	加拿大	10312	南非	7046	瑞士	3356

表8-4 2015年绍兴市AAA级及以上景区接待人次表

景区名称	等级	接待总人次(万人次)	同比(%)	景区名称	等级	接待总人次(万人次)	同比(%)
(一)市直属景区				陈溪风情小镇			
鲁迅纪念馆	5	256.64	25.18	东山湖休闲旅游区	3	1.17	—
沈园景区	5	85.98	18.16	(四)诸暨市			
东湖风景区	4	76.64	3.63	西施故里风景区	4	142.51	10.26
大禹陵景区	4	124.30	2.09	五泄风景区	4	120.07	10.01
兰亭景区	4	73.98	5.59	华东国际珠宝城	4	79.06	5.22
名人故居	3	58.92	14.99	千柱屋景区	3	30.65	17.66
吼山风景区	3	10.61	-71.21	汤江岩风景区	3	54.45	15.17
诸葛仙山	3	6.72	-15.66	裕昌号民间艺术馆	3	30.78	2.03
(二)柯桥区				白塔湖生态旅游区	3	34.31	4.18
柯岩风景区	4	190.84	2.11	香榧森林公园	3	30.05	0.17
大香林景区	4	53.85	7.64	(五)嵊州市			
绍兴市乔波冰雪世界旅游区	4	12.74	14.53	百丈飞瀑景区	3	30.42	27.95
中国轻纺市场景区	3	31.34	0.93	南山风景名胜	3	0(暂停业)	—
绍兴县安昌古镇	3	73.10	15.14	剡溪漂流旅游区	3	0(暂停业)	—
千年榧林	3	10.25	-21.46	十八都江风景旅游区	3	0.63	—
香雪梅海	3	13.28	-20.31	(六)新昌县			
舜王庙	3	2.61	47.53	大佛寺	4	167.91	1.35
同康村绿林竹海景区	3	30.20	132.31	达利·丝绸世界景区	4	60.60	7.18
(三)上虞区				天烛仙境	3	30.28	-9.20
中华孝德园	4	40.82	—	中国茶市	3	69.42	42.89
盖北野藤葡萄园景区	3	56.00	9.80	重阳宫(穿岩十九峰)	3	61.91	158.27
二都杨梅生态园	3	30.00	20.00	新昌县七盘仙谷	3	15.26	10.63
覆卮山旅游区	3	52.67	61.49	沃洲湖	3	32.29	10.72
长塘旅游区	3	1.76	-82.25				

(市旅委)

## 行业管理

**【概况】** 2015年,绍兴市新增A级及以上等级景区10个,至年底,全市有A级及以上等级景区70个。新开业旅行社9家,注销5家,至年底,全市有旅行社139家,其中出境社10家、国内社129家,五星级1家、四星级17家(新增嵊州市新世界国际旅游有限公司、嵊州市天地旅行社有限公司)、三星级10家。全市旅行社组团和组团人次均明显下降,并向高星级旅行社集中。其中三星级及以上

29家旅行社组团38.58万人次,占全市旅行社组团人次的72.24%;组团47.75万人次,占全市旅行社组团人次的66.92%。发展壮大旅行社,鼓励市内外品牌旅行社跨地域连锁经营势在必行。旅行社更多地转向国内旅游业务,开发短途旅游产品、适应自助游需要的产品。出境旅游成为旅行社重要利润增长点,出境旅游的利润率相对较高,很多旅行社更加重视国内居民的出境消费需求。伴随着互联网为代表的新技术的运用,旅行社行业的电子商务发展迅速,新商业模式和新业态开始持续

涌现。

注销星级饭店19家,至年底,全市有星级饭店59家,其中五星级13家、四星级15家、三星级23家、二星级及以下8家。全市星级酒店营业收入大幅下降15.29%。为适应限制公款消费带来的新情况,不少酒店经营者重新调整市场定位和营销策略。一些酒店开始减少包厢,节省开支;或降低高端消费服务标准,转向为普通消费者服务;或把大型餐饮、会议场所移作他用。

表8-5 2015年绍兴市旅游住宿设施经营情况表

住宿设施类型	营业收入		客房收入		餐饮收入		客房出租率		平均房价	
	(万元)	同比(%)	(万元)	同比(%)	(万元)	同比(%)	(%)	同比变化(%)	(元)	同比(%)
星级饭店合计(59家)	2002700.40	-14.95	721942.15	-4.37	1104990.24	-18.05	55.31	-1.65	354.63	2.18
其中:五星级(13家)	1206427.36	-14.55	424552.78	0.51	648172.32	-21.63	60.88	2.99	509.63	-2.82
四星级(15家)	479143.57	-7.80	171523.98	-4.18	292755.80	-11.30	53.20	-8.15	321.05	-1.27
三星级(23家)	282823.53	-24.79	109181.19	-14.48	153894.63	-13.00	49.00	-5.37	204.58	0.84
二星级(8家)	34305.94	-27.11	16684.20	-35.44	10167.49	-28.83	61.63	10.05	123.82	-9.04

表8-6 2015年绍兴市旅行社(组)团情况表

地区	接团人数		接团人天数		组团人数		组团人天数	
	(人次)	同比(%)	(人天)	同比(%)	(人次)	同比(%)	(人天)	同比(%)
全市	534026	-4.83	825090	-13.89	713634	-10.64	1533213	-17.63
市直	267786	-14.71	417242	-25.28	332319	-9.11	769003	-19.03
柯桥区	24875	-33.04	41230	-32.11	52888	-27.32	103125	-36.65
上虞区	4347	-29.50	5139	-50.82	59114	-11.74	120793	-6.04
诸暨市	17409	-55.00	23875	-55.99	57822	-17.78	124029	-21.21
嵊州市	18578	38.47	24409	12.30	79599	-5.59	161712	-12.43
新昌县	198800	31.00	313117	23.97	130065	-6.18	254452	-8.53

**【加强旅游统计】** 2015年,绍兴市旅游委员会建立旅游产业数据平台,每月发布旅游景区、旅游饭店和旅行社经济数据;联合市统计局、国家统计局绍兴调查队,在全市范围内开展旅游产业贡献度调查测算工作,首次科学、准确测算了旅游增加值,摸清了旅游产业对GDP的贡献度。

**【受理旅游投诉】** 2015年,绍兴市旅游质量监督所接到各类旅游投诉案件93起,比2014年减少15起,降幅为13.8%。为游客挽回经济损失212457.35元,同比上升247.9%。结案率和满意率均为100%。

**【开展文明创建活动】** 2015年,绍兴市推动旅游企业加强内部培训,引导从业人员使用普通话,文明用

语,礼貌待客,做到持证上岗、服务规范、爱岗敬业;推动旅游星级饭店、旅游景区、旅行社、旅游汽车公司、星级农家乐和旅游商店完善设施设备,建立健全服务承诺制度和高效的投诉处理机制。

**【旅游市场秩序监管】** 2015年,绍兴市旅游管理部门加强旅游市场秩序监管。(一)开展以“创建全国文明

城市”、规范经营、安全生产为主题的专项检查,全市范围内检查旅游企业300家。其中,旅行社107家,占旅行社总数的79%;旅游饭店22家,占星级酒店总数的34%;旅游景区7家。导游管理信息平台的部分功能已建设完成。(二)健全监督制度,建立旅游企业访查制度,及时发现企业经营管理中存在的问题;建立旅游企业约谈制度,约谈发现问题的企业8家;建立旅游企业“黑名单”制度,将重大经营管理违规行为、重大安全事故、重大旅游投诉等行为

列入诚信企业“黑名单”,并向社会公开。(三)深化部门联动,加大执法力度,根据各专项检查整治任务,在全面摸底的基础上,采取暗查暗访和“四不两直”(不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场)方式,加强与相关部门的协调配合,查处非法经营旅行社业务案件1起,查处未按时缴纳质保金旅行社1家。

**【旅游安全管理】** 2015年,绍兴市旅游安全形势总体平稳,未发生重

大安全责任事故,未发生涉旅死亡事件。市旅游委员会与县(市、区)及市直旅游企业签订安全责任状51份,年终进行检查和考核。进一步完善旅游系统“一岗双责”制度,明确“谁审批谁负责”“谁评定谁负责”和“谁举办谁负责”的原则。针对重点领域开展整治,加强旅行社客运车辆、饭店电梯客运的安全管理和旅游保险安全工作。市和县(市、区)旅游部门举办11次旅游安全专业培训,参训人员达2000余人次。

(市旅委)