

# 旅游业

## 综 述

**【概况】** 2016年,绍兴市旅游工作紧扣发展文化旅游产业主题,按照工作项目清单化要求,重抓规划编制、项目建设、游线整合、市场营销、行业管理等工作,实现旅游经济稳步增长和旅游品质提升。全市旅游总人次8370.42万人次,同比增长15.04%;旅游总收入890.95亿元,同比增长16.87%。其中,国内旅游收入为871.14亿元,同比增长16.76%;旅游外汇收入为29825.16万美元,同比增长13.29%。

**【文化旅游产业核心地位基本确立】** 2016年,绍兴市委、市政府以打造全域旅游目的地为目标,进一步确立文化旅游产业在绍兴经济发展和转型升级中的核心地位。6月8日,市委办和市府办印发《关于加快文化旅游产业发展的若干政策意见》,明确在旅游产业方面,鼓励社会工商资本投入,鼓励发展文化创意、休闲度假业态,鼓励水上游线拓展与运营,鼓励发展演艺业态,鼓励加强公共营销,鼓励“微”营销,鼓励拓展客源市场,鼓励创建5A、4A、3A级旅游景区和国家级、省级生态旅游景区(点),鼓励饭店评星创优,鼓励旅行社创强、创星、创收,鼓励牵头制定旅游有关标准规范,鼓励旅游项目配套基础设施建设,扶持旅游咨询服务体系建设,支持旅游企业发展智慧旅游,实施旅游企业绩效考核,鼓励旅游项目投入产出。

12月12日,市文化产业发展领导小组办公室印发《关于加快文化旅游产业发展的若干政策意见的实施细则》。

**【调整营销战略】** 2016年,绍兴市旅游业营销从原先的“卖景点、卖景区、卖产品、卖游线”转向“卖城市、卖环境、卖服务、卖特色”,从原先的“区县为主、各自为战”转向“市域一体、整体联动”,从原先的“传统手段为主”转向“智慧平台为主”。

**【旅游规划】** 2016年,绍兴市完成四个重要旅游业发展规划的编制。(一)委托浙江省旅游发展研究中心编制《绍兴市“十三五”旅游发展规划》。该《规划》于4月21日通过专家评审;获市政府批复后,于6月30日由市“十三五”规划编制工作领导小组印发。(二)委托华汇工程设计集团编制《绍兴大市区旅游交通标识建设规划》。该《规划》于4月13日通过专家评审。(三)完成《绍兴市水城旅游规划》编制。从全市域、大市区、古城三个层面对水城游线进行系统性规划,明确鉴湖水系、浙东古运河、杭甬运河和曹娥江等重点区域水上旅游开发的思路和方案。(四)配合市委宣传部编制《绍兴市文化旅游发展规划(2016—2020)》,进一步明确全市域“310”发展战略,即建设10个文化旅游平台、10个文化旅游主题小镇、10条文化旅游经典线路,全力打造游客“非来不可、非留不可”的国际文化旅游目的地城市。

## 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。2016年,全市有A级及以上等级景区75处。其中,AAAAA级景区1处,AAAA级景区14处,AAA级景区31处,AA级景区29处;市直有A级及以上等级景区13处,柯桥区有A级及以上等级景区24处,上虞区有A级及以上等级景区10处,嵊州市有A级及以上等级景区10处,诸暨市有A级及以上等级景区11处,新昌县有A级及以上等级景区7处。

**【项目建设与引进】** 2016年,绍兴市64个项目(包括新建和续建)投资总额为729.40亿元,其中,单体规模超亿元的有58个,超10亿元的有25个。其中,文化旅游类项目50个,总投资额为547.33亿元;政府性投资项目21个,约占总量的1/3。全年实际完成投资112.92亿元,连续三年突破100亿元。推出文化旅游招商项目32个,招商金额为373.61亿元。在2016年中国(宁波)中东欧国家旅游合作交流会上,杭州湾花田欢乐大世界、梅溪湖休闲养生园两个项目签约,投资总额约22亿元。

**【景区管理】** 2016年,绍兴市旅游委员会聘请20名社会人士担任景区

服务质量社会监督员,监督景区旅游经营者及从业人员的旅游经营行为和旅游服务质量,督查处理景区服务质量问题15件。指导新昌大佛寺文

化旅游区创建AAAAA级景区、鉴湖柯岩旅游度假区创建国家级度假区,协助开展相关规划评审。绍兴黄酒城和飞翼农业观光园通过AAAA级旅

游资源评估,杭州湾海上花田景区完成AAAA级旅游景区评定,斗岩风景区、米果果小镇两家景区完成AAA级旅游景区评定。

表8-1 2016年绍兴市景区等级评定情况

序号	县(市、区)	景区	2015年等级	2016年等级
1	上虞区	杭州湾海上花田景区	AAA	AAAA
2	诸暨市	斗岩风景区	AA	AAA
3	诸暨市	米果果小镇	AA	AAA
4	柯桥区	巷深竹缘·小千养生谷旅游景区	—	AA
5	柯桥区	雪窦岭旅游景区	—	AA
6	柯桥区	五百岗·雄鹅峰旅游景区	—	AA
7	柯桥区	龙池山·青陶峡谷旅游景区	—	AA

**【完善景区配套设施】**2016年,绍兴市编制《绍兴大市区交通旅游交通标识建设规划》,新增市区旅游交通标牌25处33套。加强旅游集散和咨询服务体系建设,完成市区6个旅游咨询点招投标准备工作,基本建成咨询点软件系统。推进旅游景区厕所提升改造,建设厕所201座,其中,新建140座,改建61座。

**【培育特色旅游小镇】**2016年,绍兴市的柯岩酷玩小镇、杭州湾花田小镇被列为浙江省第二批特色小镇,柯桥区安昌镇、诸暨市赵家镇被列为浙江省首批旅游风情小镇创建单位。

**【培育星级农家乐经营单位】**2016年,上虞区东江湖运动休闲农庄被评定为浙江省第七批五星级农家乐经营户(点)。柯桥区平水镇的金鱼湾农庄和巷深竹缘农庄、夏履镇的夏履生态农庄、稽东镇的月华坪山庄,越城区富盛镇的诸葛山村倪建华农家乐和胡雅玉农家乐,上虞区的滨海农庄,嵊州市下王镇的覆卮山度假村,新昌县七星街道的达利丝绸生态农庄和天烛仙境农家乐、镜岭镇的雅庄乡味人家、旺海峰山庄、桂溪山庄,诸暨市赵家镇的翠生园农庄等14家

被评定为四星级农家乐户(点)。

## 旅游推广

**【概况】**2016年,绍兴市旅游营销工作最突出的特点是旅游大营销态势的加快形成。旅游营销工作得到了外宣、农林、交通、工会等相关部门协作支持。市、县合力推广“全市游”。浙江省旅游局在多个平台上为绍兴旅游提供展示空间。全市主要旅游企业积极参与到整体营销工作中。

**【策划“全市域”旅游线路】**2016年,绍兴市旅游管理部门依据当地资源特色、客源市场特点和游客需求特征,按照“市域一体、三区融合、古城龙头”的原则,策划设计了25条“全市域”游线,包括区域性经典一日游线、古城特色游线、“古城+”系列游线、全域化多日游线、特色主题游线和乡村休闲游线等6个系列,并将其中9条基本成熟的游线推向市场。根据市委主要领导的意见,开展古鉴湖和古运河两条水上游线的研究和策划,形成《大市区水上旅游线路专题研究》。

**【旅游市场营销】**2016年,绍兴市以

江浙沪市场为主要目标市场开展市场营销。兰亭书法节期间,举办为期两个月的绍兴旅游嘉年华(4~6月)。中国黄酒节期间,举办黄酒旅游月活动,召开绍兴黄酒节暨迷笛音乐节旅游推介会和黄酒文化线路体验游,将节会与旅游促销相结合。6月28日,由市政府主办的“老绍兴·醉江南”绍兴旅游推介会在上海国际会议中心举行,100余家在沪龙头旅行社和15家境外旅行商应邀参加,绍兴市旅游集团和东方山水乐园现场与5家旅行社(旅行商)签订合作协议。借助省旅游局的活动平台,先后参加上海、成都等地的推介活动和在舟山举行的国际旅游海岛大会。重大节假日期间,与杭州都市圈其他城市联合开展“新春优惠月”活动。

强化“旅游+”营销。兰亭书法节期间,举办文化旅游推介会;借助越剧全国巡演和《兰亭的故事》全国巡展的机会,开展特色旅游宣传;借由洛阳至绍兴开行K1378/9列车契机,拓展中原市场;与市总工会合作,将全市86家旅游企业纳入浙江省职工疗休养基地目录;黄酒节期间,结合绍兴迷笛音乐节等活动,宣传绍兴旅游资源;国际友城大会上,向绍兴友好城市推介旅游新产品。

【G20峰会期间旅游促销】20国集团(G20)杭州峰会于9月在杭州召开,绍兴市旅委利用多层次平台积极开展旅游促销活动,并全力支持各县(市、区)赴杭州营销。诸暨市在杭州东站开展G20峰会预热活动宣传,展区平均单日人流量近20万。绍兴市旅委与杭州市旅委合作,借助杭州旅游咨询点发放绍兴旅游宣传资料;中国旅游日当天,参加在杭州广场举行的旅游推介活动。利用省旅游局组织的G20系列宣传活动推介绍

兴旅游资源,并举办G20绍兴旅游嘉年华。峰会期间,绍兴各景区接待的游客同比增长200%以上。峰会结束后,市旅委及时发布G20黄酒文化旅游特色游线,并在以杭州为主的省内媒体上大力宣传,力求发挥峰会溢出效应。(市旅委提供)

## 旅游接待

【概况】2016年,绍兴市接待国内游

客8287.95万人次,同比增长15.07%。其中,越城区接待2289.64万人次,柯桥区接待1791.56万人次,上虞区接待1199.32万人次,诸暨市接待1990.28万人次,嵊州市接待1035.71万人次,新昌县接待1178.31万人次。全市接待境外游客824744人次,同比增长12.23%。其中,越城区接待207564人次,柯桥区接待261293人次,上虞区接待77500人次,诸暨市接待123668人次,嵊州市接待79076人次,新昌县接待75643人次。

表8-2 2016年绍兴市接待游客情况

境外游客接待量 (万人)	国内游客接待量 (万人)		旅游外汇收入 (万美元)	国内旅游收入 (亿元)
	外国人	华侨、港澳台同胞		
82.47	48.19	34.28	29825.16	871.14

表8-3 2016年绍兴市各县(市、区)旅游业基本数据

指标名称	全市	市区			诸暨市	嵊州市	新昌县	
		越城区	柯桥区	上虞区				
国内游客量(万人次)	8287.95	5280.52	2289.64	1791.56	1199.32	1990.28	1035.71	1178.31
境外游客量(人次)	824744	546357.00	207564	261293	77500	123668	79076	75643
国内旅游收入(亿元)	871.14	514.81	238.36	180.27	96.18	201.01	84.38	99.95
国际旅游收入(万美元)	29825.16	21736.88	8313.26	10355.10	3068.51	3208.33	2193.94	2686.01

【春节黄金周】2月7日至13日,绍兴市接待游客326.84万人次,同比增长16.28%;实现旅游收入25.85亿元,同比增长16.47%。其中,越城区实现旅游收入7.60亿元,同比增长26.09%;柯桥区实现旅游收入2.22亿元,同比增长33.20%;上虞区实现旅游收入5.49亿元,同比增长6.72%;诸暨市实现旅游收入4.88亿元,同比增长15.96%;嵊州市实现旅游收入2.08亿元,同比增长15.03%;新昌县实现旅游收入3.58亿元,同比增长7.19%。绍兴春节旅游市场一直以省内及周边省市为主要客源地,春节期间晴好的天气极大地激发了这部分“短途客”(特别是自驾游)的出游热情。

【五一小长假】4月30日至5月2日,

绍兴市接待游客192.53万人次,实现旅游总收入16.69亿元。其中十大重点监测景区和东方山水乐园共接待游客49.31万人次,实现旅游收入1704万元。5月1日至2日,启动试运行的东方山水乐园吸引了5.32万市民和周边游客,营业收入达369万元。

【端午小长假】6月9日至11日,绍兴市接待游客147.73万人次,实现旅游总收入11.12亿元。全市AAAA级以上景区和东方山水乐园共接待游客23.14万人次,实现旅游收入2270.59万元。其中6月1日正式投入运营的东方山水乐园三天接待游客4.16万人次,实现旅游收入1680万元。

【中秋小长假】9月15日至17日,绍

兴市接待游客113.81万人次,实现旅游总收入9.87亿元。全市14个重点旅游景区接待游客12.3万人次,实现旅游收入387.57万元。

【国庆黄金周】10月1日至7日,绍兴市接待游客558.63万人次,同比增长13.9%;实现旅游收入464137.4万元,同比增长14.04%。其中,越城区接待游客199.78万人次,同比增长3%;柯桥区接待游客138.18万人次,同比增长19.83%;上虞区接待游客47.87万人次,同比增长19.35%;诸暨市接待游客68.13万人次,同比增长14.08%;嵊州市接待游客50.78万人次,同比增长15.03%;新昌县接待游客67.39万人次,同比增长19.15%。

(市旅委提供)



## 旅游服务行业及其管理

【概况】2016年末,绍兴市有星级

饭店55家,客房8778间,床位14543张。其中,五星级饭店12家,四星级饭店14家,三星级饭店22家,二星级饭店7家。有旅行社136家(年内新

设立旅行社5家,注销6家),其中,出境社12家、国内社124家,五星级旅行社1家、四星级旅行社16家、三星级旅行社10家。

表8-4 2016年绍兴市旅游部门接待能力汇总

指标名称	全市	市区				诸暨市	嵊州市	新昌县
			越城区	柯桥区	上虞区			
旅游涉外饭店情况								
旅游涉外饭店个数(个)	55	31	17	9	5	9	5	10
#五星级	12	9	5	1	3	2	—	1
四星级	14	7	6	1	—	4	1	2
三星级	22	12	6	4	2	2	4	4
二星级	7	3	—	3	—	1	—	3
一星级	—	—	—	—	—	—	—	—
房间数(间)	8778	5395	2832	1349	1214	1517	702	1164
床位数(张)	14543	8940	4858	2195	1887	2381	1146	2076
旅行社情况								
旅行社总数(个)	141	84	61	9	14	20	17	20
具有出境组团业务的旅行社	12	11	10	—	1	1	—	—
不具有出境组团业务的旅行社	129	73	51	9	13	19	17	20

表8-5 2016年绍兴市旅行社(组)团旅游情况汇总

序号	地区	接团人数(人次)	同比增长(%)	接团人数(人天)	同比增长(%)	组团人数(人次)	同比增长(%)	组团人数(人天)	同比增长(%)
1	绍兴市	569613	6.65	884119	7.11	824181	15.48	1899062	23.50
2	市直	280390	4.68	443307	6.17	351551	5.77	874676	13.36
3	柯桥区	24792	-0.33	46045	11.68	88552	67.43	197456	91.47
4	上虞区	3372	-22.43	5245	2.06	58993	-0.20	130848	8.32
5	诸暨市	34464	97.97	41933	75.64	83793	44.92	208800	66.43
6	嵊州市	20100	8.19	26371	8.04	95970	20.57	195981	21.19
7	新昌县	206495	3.87	321218	2.59	145322	11.73	291301	14.26

【星级饭店】2016年,绍兴市星级饭店行业实现营业总收入206003.8万元,同比增长2.85%。其中,客房总收入64999.91万元,同比下降10%;餐饮总收入126416.53万元,同比增长14.41%。客房出租率为54.33%,同比下降1.74%;平均房价为379.11元,同比上涨7.02%。

五星级:12家,共计客房数3438间,床位数5440张。营业总收入127245.87万元,平均营业总收入10603.82万元,同比增长14.26%;客房总收入38618.98万元,平均客房收入3218.25万元,同比下降1.46%;餐饮总收入77214.62万元,平均餐饮收入6434.55万元,同比增

长29.05%;客房出租率57.4%,同比下降5.72%;平均房价528.91元,同比增长3.78%。

四星级:14家,共计客房数2313间,床位数3741张。营业总收入48232.14万元,平均营业总收入3445.15万元,同比增长14.16%;客房总收入14639.38万元,平均客房收入1045.67万元,同比下降0.85%;餐饮总收入32380.16万元,平均餐饮收入2312.87万元,同比增长24.08%;客房出租率51.75%,同比下降2.73%;平均房价329.31元,同比增长2.57%。

三星级:22家,共计客房数2393间,床位数4237张。营业总收

入27682.93万元,平均营业总收入1258.31万元,同比增长8.72%;客房总收入10579.81万元,平均客房收入480.9万元,同比增长10.36%;餐饮总收入15584万元,平均餐饮收入708.36万元,同比增长9.19%;客房出租率50.69%,同比增长3.45%;平均房价217.71元,同比增长6.42%。(二星及以下不作分析)

【提升行业品质】绍兴市被国家旅游局评定为全国首批10个“中国研学旅游目的地”城市,绍兴成为浙江省唯一上榜旅游目的地。“三味书屋—鲁迅故里”被评为首批20家“全国研学旅游示范基地”。鲁迅故里

景区管理处获评2016年全国旅游系统先进集体。

### 【绍兴游客满意度位居全省第二】

2016年浙江省游客消费与质量评价调查报告显示,在过去的一年中,浙江省游客的整体满意度为76.82,全年满意度综合指数相对稳定,各个地市满意度也基本稳定在“满意”和“基本满意”之间。宁波、绍兴、舟山以较为明显的优势位列年度满意度前三。其中绍兴游客消费与质量评价调查指数为80.24,位居全省第二。

【受理旅游投诉】2016年,绍兴市旅游质量监督所接到各类旅游投诉案件143起,比2015年增加50起,增幅为53.76%。为游客挽回经济损失150207元,同比下降29.3%。结案率和满意率均为100%。

【开展文明创建活动】2016年分别与绍兴交通之声和绍兴广电总台合作,推出文明旅游和安全出行专栏,

共编制由电台主持人用小品方式演绎文明和安全情景故事60个。制作旅游安全和文明旅游宣传品(环保袋)近2万只。

【旅游市场秩序监管】2016年开展市场整治检查行动80人次,检查企业198家(旅行社141家、景区32家、饭店25家),约谈企业17家,导游1人。投诉已结案132起,挽回经济损失共计134601元。2016年责任险统保90家,比上年增长2家,协会推荐意外险保费286.15万元,比上年增长近50万元,意外险投保人数44.9万人,比上年增长7万人。制作了1000只专座座套,发放给旅游客运企业。并下发了《进一步加强导游专座落实有关事项的通知》,明确落实导游专座的责任。

【旅游安全管理】2016年,全市未发生一起造成游客死亡或群伤的旅游安全生产责任事故。年初,市旅委与各区、县(市)旅游部门,市直65

家旅游企业签订旅游安全责任状。G20期间,抓好赴杭旅游团队源头安检工作,参加源头检查团队数达250个,检查游客人数5963名。开展旅游安全隐患大排查大整治活动,共出动908人次,检查旅游企业211家次,共排查隐患63起,整改62起,基本整改到位。全年共举办了10次旅游行业安全的培训和活动。印制2000册饭店消防应急手册发放给星级饭店。

【注重队伍建设】2016年共举办培训班十期,培训总人次为2300余人,累计培训时间43天,在优化常规培训的基础上,加强绍兴文化知识的培训,组织开展“越文化与越菜”“文明旅游与导游领队的素质提升”等专题培训;组织绍兴市饭店行业和旅行社行业“营改增”专题培训,帮助旅游企业了解“营改增”的相关政策及内容。组织进行乡村旅游服务管理与乡村导游讲解培训班,提升乡村旅游从业人员服务水平。

(市旅委提供)