

衢州市文化广电旅游局 衢州市财政局 文件

衢市文旅通〔2024〕12号

“全球免费游衢州”活动优化方案 实施办法

为更好地优化“全球免费游衢州”活动，有效发挥政策效应，切实提高市场主体积极性，促进文旅消费，进一步打响“南孔圣地·衢州有礼”城市品牌，根据《“全球免费游衢州”活动优化方案》，制定本实施办法。

一、参与免费游活动的景区

烂柯山、药王山、天脊龙门、龙游石窟、民居苑、江郎山（不含“郎峰”）、仙霞关（不含“戴氏旧居”二楼）、廿八都、清漾村、浮盖山、三衢石林、梅树底、根宫佛国、钱江源等 14 个核

心景区。

二、免费时间及对象

（一）免费时间及对象。

1.每年 1 月—3 月（不含春节假期）、11 月—12 月，14 个核心景区面向全球游客免费开放；4 月—10 月，各景区实行常态化市场经营。

2.信安湖水上游巴士项目开展惠民游活动（不含夜游项目），全年（不含法定节假日）面向全球游客免费开放。

3.特色景区村、工业旅游景区、红色旅游景区、公共文化场馆等 80 余个文旅景区场所全年免费开放。

（二）特殊免费时间及对象。

1.特殊群体全年免费。参与景区对全国现役军人、消防指战员、退役军人、省级以上劳动模范、器官捐献者直系亲属、造血干细胞捐献者、70 周岁以上老年人、持《浙江省无偿献血荣誉证书》的无偿献血者、残障人士、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属以及党委政府相关文件规定的特定人员等群体全年免费开放。

2.对口合作区域市民全年免费。参与景区对衢州市对口合作城市吉林省公主岭市，东西部协作城市四川省平武县、四川省北川羌族自治县，对口支援城市新疆维吾尔自治区乌什县市民全年免费开放。

3.特定目标客源阶段性免费。积极配合“南孔圣地·衢州有礼”城市品牌推广活动，针对特定的目标客源市场，推出阶段性

免费游活动。

三、操作办法

（一）免费项目。14 个核心景区免除景区大门票，不包括景区内导游讲解服务、停车费、游览车、景交车等其他消费项目。信安湖水上游巴士惠民游免除船票，不包括船上购物等消费项目。

（二）预约办法。根据国家文旅部相关要求，为进一步保障游客安全，提高游客游览舒适度，免费游实行线上预约制。

1.景区预约

（1）普通游客可通过关注“衢州文旅”公众号，在免费游预约系统内注册后预约；也可通过游浙里微信小程序、联盟花园一码游小程序、支付宝小程序等平台进行线上预约。

（2）享受阶段性免费或全年免费的特殊人群可通过免费游预约系统内的“特殊人群票”进行预约。

（3）无法进行线上预约的特殊群体，需要凭本人身份证或其他有效证件原件，在景区管理人员统一指引下进入景区免费游览。

（4）旅游团队要提前 1 天预约，以便景区及时掌控团队情况。由旅行社登录云闪兑平台完成团队预约。对于千人以上旅游团来衢游览，相关组团社或地接社要提早 1 周向县（市、区）文旅局及有关景区报备。

2.信安湖水上游巴士惠民游预约

（1）游客可通过关注“衢州文旅”公众号，在免费游预约

系统内注册后预约；也可通过游浙里微信小程序、联盟花园一码游小程序、支付宝小程序等平台进行线上预约,预约完成后的“预约码”作为登船凭证，每趟次可预约船位为 40 位。

（2）对无条件或无能力进行线上预约的“特殊群体”，如不会使用手机的老年人或儿童或残障人士等，凭本人身份证等有效证件原件，经运营单位现场工作人员核实登记后，在监护人陪同下可登船。

（三）建立“免费游景区”储备库。结合景区经营状况及市场主体意愿，收费景区经所属县（市、区）文旅部门及政府同意后，可申请进入“免费游景区”储备库；经营不佳或意愿不强的原免费游景区经所属县（市、区）文旅部门及政府审核后也需纳入“免费游景区”储备库。储备库内景区每年公示一次，公示无异议并经衢州市政府批准后可进入或退出免费游活动。

四、补助办法

由市级财政对烂柯山景区的门票减收、信安湖水利风景区内的信安湖水上游巴士惠民游项目的船票减收给予补助。由县（市、区）财政对其辖区内参与景区的门票减收给予补助。补助资金计算的基础为免费日接待游客人次。民营景区的补助以县（市、区）文旅局与景区签订协议的方式完成。

免费日接待游客人次指 1 月-3 月（不含春节假期）、11 月-12 月期间景区实际接待的免费游客人次。

（一）每年 4-5 月，市文旅局及各县（市、区）文旅局分别委托第三方审计机构，结合免费游预约系统核销数据及景区台账

对辖区内免费游参与景区上年度 11 月-12 月及本年度 1 月-3 月的免费游客人次进行审核，并核定应补助金额。应补助金额核定公式为：免费日游客接待人次 × 景区挂牌价 × 40%。同一游客一年内多次进入同一景区，超出 3 次以上部分不纳入补助。景区最终补助金额将结合考核结果实行梯度补助（考核办法见附件）。补助工作一般于 6 月底前完成。

（二）市级财政以 150 万元/年为基数对信安湖水上游巴士惠民游项目进行补助，该项目按每年常态化运营 360 趟次考核业绩。次年 1 月—2 月，市文旅局委托第三方审计机构对信安湖水上游巴士惠民游项目业绩完成情况进行审核，业绩完成情况结合年度考核结果作为补助金额确定的依据，如差额完成业绩，结算时按比例扣减；如足额完成业绩，且年度考核达 80 分以上，不予扣减；如足额完成业绩，但年度考核未达到 80 分，结算时按 80% 补助；如出现重大安全事故，实行一票否决制，不予以补助。补助工作于次年 6 月底前完成。

（三）各免费游景区配合市委市政府年度重点工作、“南孔圣地·衢州有礼”城市品牌推广活动以及全国退役军人、全市高层次人才等附加群体非免费日的免费游，即《衢州市人民政府办公室关于印发持续开展全球免费游衢州活动优化方案的通知》中提到的“市委市政府相关文件规定的特定人员”免费游，由各免费游景区按要求做好人员信息统计申报。市文旅局结合申报材料和景区预约系统予以审核，按景区挂牌价的 40% 由市级财政对相关免费游景区给予补助，补助工作于次年 6 月底前完成。

（四）2024 年为“全球免费游衢州”优化活动过渡期，该年度补助办法分阶段计算：1-2 月，按《关于印发<持续开展“全球免费游衢州”活动实施细则>和<持续开展“全球免费游衢州”活动考核办法>的通知》（衢市文旅通〔2022〕44 号）精神对免费游景区进行补助，补助资金计算公式为“景区当月日均门票收入×实际免费天数”；3 月、11 月、12 月，免费游景区补助金额计算公式为“免费日游客接待人次×景区挂牌价×40%”；4-10 月，按本《实施办法》第四点第三条执行“附加群体非免费日的免费游”补助。

五、工作要求

（一）提高认识。“全球免费游衢州”是我市一项重要的文旅政策，是打造“南孔圣地·衢州有礼”城市品牌，全面创建国家级全域旅游示范区的重要抓手。各地各部门要充分认识到“全球免费游衢州”活动对我市经济社会发展的重要意义，把此项活动作为年度重点任务抓紧抓实，确保达到预期效果。

（二）加强宣传。各地各部门要主动将“全球免费游衢州”活动纳入城市品牌宣传的重要内容，精心谋划，积极开展整合营销推广；要加强产品谋划，做好“免费游+”文章，叠加演唱会、网红露营地、户外音乐节等潮流玩法，吸引更多年轻群体；要树立新媒体意识，充分利用新媒体平台的引流作用，提升景区曝光度和关注度，挖掘更多潜在游客。

（三）提升服务。各地各部门要加强业务培训，充分利用好“全球免费游衢州”政策吸引游客，为活动树好口碑；要树立服

务意识，丰富服务内容，提升服务水平，切实做到“免费不免服务”；要树立产品意识，深挖景区文化内涵，积极发展新业态，丰富游客体验。

（四）抓好安全。各地各部门要把安全生产放在首位，严格实施错峰调控，加强信息发布，在景区重要位置公示最大承载量、瞬间最大承载量；要强化与交通等部门的协作，加强交通疏导，避免游客在旅游景区周边聚集滞留；要严格落实旅游安全生产责任制，进一步加强旅游安全系统培训，加强应急值守工作，严防旅游安全事故发生；要加强景区内部的基础设施建设，严格落实游览秩序管理。

“全球免费游衢州”活动优化方案实施办法自 2024 年 6 月 15 日起实施，如遇重大调整，将另行发文。

附件：1. “全球免费游衢州”活动优化方案考核办法
2. 免费游参与景区挂牌价目表

衢州市文化广电旅游局

衢州市财政局

2024 年 6 月 18 日

附件 1

“全球免费游衢州”活动优化方案 考核办法

为保障“全球免费游衢州”活动持续顺利开展，提升市场主体活力，提高服务质量，确保旅游安全，根据《“全球免费游衢州”活动优化方案》，现就“全球免费游衢州”活动制定考核办法如下：

一、考核期限

“全球免费游衢州”活动期间。

二、考核对象

各免费游参与景区、信安湖水上游巴士项目。

三、考核时间

不定期开展检查，检查结果作为确定当年度考核结果的重要参考。根据免费游时间，确定上年 4 月至当年 3 月为一个考核周期，当年 5 月出具考核结果。

四、考核细则

由市文旅局组织人员对烂柯山景区、信安湖水上游巴士惠民游项目实施考核。由免费游参与景区所在县（市、区）政府制订辖区内免费游参与景区的考核办法并实施考核，考核结果由市文旅局统一发布。

（一）烂柯山景区

1.日常管理（25分）

（1）建立专项制度（5分）。建立免费游专项管理制度，具体工作思路和不同阶段的实施计划目标明确、条目清晰、措施具体、便于执行，有阶段性总结，形成月、季、年报。

（2）提供优质服务（10分）。使用规范礼貌用语；第一时间回应游客提出的询问，协助有需要的游客完成线上预约，及时解决游客提出的合理意见和建议；对不能当场解决的问题做好记录、及时交办、及时反馈，做到“免费不免服务”。

（3）做好预约审核（10分）。严格按照“全球免费游衢州”景区预约机制，根据相关文件要求做好游客预约的审核及核销工作；景区动态提前在预约系统上公告；妥善处理好预约过程中可能出现的问题。

2.安全管理（25分）

（1）安全制度健全（10分）。有科学合理的安全制度及应急预案；重点地段做好安全提示；建立相应的安全应急小组；配足持证安全员及巡查人员；设有医务室，备足常用药，备有急救设施。

（2）安全巡查及演练（5分）。定期开展景区及周边安全隐患排查和安全演练，做好记录备案；有关情况及时上报所在县（市、区）旅游部门并做出整改。

（3）安全处置（5分）。工作人员到岗到位，分流得力，安

全措施有力；如遇恶劣气候、突发灾情、食物中毒、缆车停电等突发状况，反应迅速，组织得力，替代设施及时到位，处置效果好。

（4）无重大事故。管理到位，无重大旅游投诉与安全责任事故。此项为一票否决项。

3.产品开发（15分）

（1）业态运营（3分）。有常态化运营的业态（如餐饮、小卖部、酒吧、茶室、书吧、咖啡厅、露营基地或其他体验式业态等）。

（2）业态招引（3分）。积极开展业态招引工作，有丰富的招引方式，有相应招商资料，积极组织招商推介活动。

（3）线路产品打造（4分）。通过免费游线路设计打造，将景区与业态、周边文旅资源等串线形成区域性线路产品，线路产品要求突出免费游主题，设计合理，客群定位准确，内容符合游客需求。

（4）特色产品开发（3分）。策划包装各类非遗、民俗、美食、农事活动等特色体验项目，并开展常态化运营。

（5）文创产品开发（2分）。设计制作符合本地特色的文创产品，并正常出售。

4.宣传营销（20分）

（1）举办活动（3分）。结合免费游政策，挖掘景区特色和地域文化，主办或主要承办游客参与度高、体验性强的节庆活动，

景区内相关业态参与联动。

(2) 参与活动 (3 分)。参与并配合上级文旅部门组织的展会及免费游宣传推广活动。

(3) 权威媒体宣传 (2 分)。在国家、省、市等各级媒体上开展免费游相关宣传报道。

(4) 新媒体宣传营销 (12 分)。建立可正常运营的新媒体平台 (如微信、微博、抖音、快手、小红书等), 结合免费游主题, 每周以图文、短视频等形式发布不少于两次的景区动态、美景、美食、民俗、活动内容。景区与电商平台、线上平台合作引流, 售卖免费游主题产品。

5. 绩效 (15 分)

(1) 补助资金使用 (5 分)。免费游补助款要制定专项资金使用计划、资金使用绩效复盘, 建立专项资金使用台账。

(2) 游客接待人次 (10 分)。全年游客接待人次较上年增长达 10%。

6. 考核结果应用

(1) 全年游客接待量较上年次增长幅度达 10% 以上, 考核分达到 80 分以上的, 最终补助金额为经第三方审核核定应补助金额的 110%; 考核分未达到 80 分的, 最终补助金额为经第三方审核核定的应补助金额。

(2) 全年游客接待量较上年次增长, 但幅度未达到 10%, 考核分达到 80 分以上的, 最终补助金额为经第三方审核核定的

应补助金额；考核分未达到 80 分的，最终补助金额为经第三方审核核定应补助金额的 90%。

（3）全年游客接待量较上年次下降，考核分达到 80 分以上的，最终补助金额为经第三方审核核定应补助金额的 90%；考核分未达到 80 分的，最终补助金额为经第三方审核核定应补助金额的 80%。

（4）当年出现“较大安全事故”等级以上，或考核过程中发现景区有数据造假行为的，该年度不予以补助。

（5）该《办法》实施第一年全年游客接待量的涨幅基数为前五年游客年平均接待量。

（二）信安湖水上游巴士惠民游项目

按项目运营业绩（开航趟次）考核，以实际开航记录及游客登记表为主要依据，考核趟次指标完成情况。

1.服务质量（30 分）

游船、码头设施设备安全有效，设备破损要及时维修或更换；标识标牌合理、规范，数量充足，指引到位；切实做好优质服务，使用规范礼貌用语；游船及码头环境整洁舒适、管理规范，无强买强卖现象。

2.安全管理（45 分）

（1）游船维养（10 分）。每日开航前做好游船保洁及设备安全检查；每周做好游船检查维护工作；按航程要求及时做好游船保养工作。

（2）警示标语（识）（10分）。码头设置安全提示；游船醒目位置公布最大承载量和人数；设置安全警示标语标识。

（3）安全巡查（10分）。码头及游船配置持证水手及安全人员，执行周查制度，开航前组织安全隐患排查整治，并做好记录；关注所辖区域周边安全，特别是码头水域安全防护设施，及时排查安全隐患，会同相关部门协调解决；对项目服务质量、安全管理、管理秩序、环境卫生等方面进行有效监督检查。

（4）安全处置（10分）。工作人员到岗到位，处理突发情况反应迅速，措施有力，处置效果好。

（5）安全相关文件精神及知识学习贯彻到位（5分）。

3.数字化场景应用（25分）

要加大文旅数字化应用开发，如加大硬件投入；通过旅游大数据应用及时为游客提供必要的公告、预约、咨询等信息服务。

免费游景区年度考核细则评分表

序号	考核项目	考核方法与说明	大项得分	小项得分	评分标准	自检得分	考核得分
1	日常管理		25				
1.1	建立专项制度	建立免费游专项管理制度，具体工作思路和不同阶段的实施计划目标明确、条目清晰、措施具体、便于执行，有阶段性总结，形成月、季、年报。		5	运营管理制度在所辖文旅局备案的得1分；有年度计划和总结，且内容清晰的各得2分。		
1.2	提供优质服务	使用规范礼貌用语；第一时间回应游客提出的询问，协助有需要的游客完成线上预约，及时解决游客提出的合理意见和建议；对不能当场解决的问题做好记录、及时交办、及时反馈，做到“免费不免服务”。		10	发现一次景区工作人员言语行为不文明、服务不规范的扣1分；发现一起认定是景区责任引发的游客投诉，扣2分；发生一次影响较大的不良事件，一次性扣5分。		
1.3	做好预约审核	严格按照“全球免费游衢州”景区预约机制，根据相关文件要求做好游客预约的审核及核销工作；景区动态提前在预约系统上公告；妥善处理好预约过程中可能出现的问		10	发现一次未及时审核游客预约的扣0.5分；发现一次因出现预约问题未及时与		

		题。			技术人员沟通导致游客投诉的扣 1 分；发现一次未及时发布景区关闭等动态公告的扣 1 分；扣完为止。		
2	安全管理		25				
2.1	安全制度健全	景区有科学合理的安全制度及应急预案，重点地段做好安全提示，建立相应的安全应急小组，配足持证安全员及巡查人员。		10	有安全保护制度及宣传提示的得 2 分；有安全应急预案的得 2 分；安全防护设施齐全的得 2 分；有基础应急医疗物资及服务得 2 分；有持证安全员得 2 分。		
2.2	开展巡查及演练	定期开展景区及周边安全隐患排查和安全演练，做好记录备案，有关情况及时上报所在县（市、区）旅游部门并做出整改。		5	每月需有安全演练台账，少一次扣 1 分；发现安全问题未及时上报且未及时整改的扣 5 分。		
2.3	安全处置	遇到特殊情况人员到岗到位，安全措施得力。		10	发现一次出现安全问题未能及时有序处理导致游客滞留、投诉等情况扣 5 分，扣完为止。		
3	产品开发		15				
3.1	业态运营	有常态化运营的业态（如餐饮、小卖部、酒吧、茶室、书吧、咖啡厅、露营基地或其他体验式业态等）。		3	一种业态得 1 分，最高得 3 分。		
3.2	业态招引	积极开展业态招引工作，有丰富的招引方式，有相应招商资料，积极组织招商推介		3	开展一次招引活动得 1 分，最高得 3		

		活动。			分。		
3.3	线路产品打造	通过免费游线路设计打造，将景区与业态、周边文旅资源等串线形成区域性线路产品，线路产品要求突出免费游主题，设计合理，客群定位准确，内容符合游客需求。		4	一个公开发售的线路产品得1分，最高得4分。		
3.4	特色产品开发	策划包装各类非遗、民俗、美食、农事活动等特色体验项目，并开展常态化运营。		3	一个常态化运营体验项目得1分，最高得3分。		
3.5	文创产品开发	设计制作符合本地特色的文创产品，并正常出售。		2	每种文创产品得1分，最高得2分。		
4	宣传营销		20				
4.1	举办活动	结合免费游政策，挖掘景区特色和地域文化，主办或主要承办游客参与度高、体验性强的节庆活动，景区内相关业态参与联动。		3	主办一次得3分，承办一次得2分，协办一次得1分。		
4.2	参与活动	参与并配合上级文旅部门组织的展会及免费游宣传推广活动。		3	不配合参加相关活动每次扣1分，扣完为止。		
4.3	权威媒体宣传	在国家、省、市等各级媒体上开展免费游相关宣传报道。		2	国家级媒体宣传每篇得1.5分；省级媒体宣传每篇得1分；省级以下媒体宣传每篇得0.5分；最高得2分。		
4.4	新媒体宣传营销						
4.4.1	建立自有平台	建立可正常运营的新媒体平台（如微信、微博、抖音、快手、小红书等）。		3	每运营一个平台得1分，最高得3分		
4.4.2	平台运营维护	结合免费游主题，每周以图文、短视频等形式发布不少于两次的景区动态、美景、美食、民俗、活动内容。		4	正常发布动态得2分；单条浏览量超10万得1分；最高得4分。		

4.4.3	与线上平台合作	景区与电商平台、线上平台合作引流，售卖免费游主题产品。		5	每与一个电商或线上平台合作得1分，最高得5分。		
5	绩效		15				
5.1	补助资金使用	免费游补助款要制定专项资金使用计划、资金使用绩效复盘，建立专项资金使用台账。		5	无专项资金使用计划扣1分；无资金使用绩效复盘扣1分；无专项资金使用台账扣1分；资金未专项使用扣5分。		
5.2	游客接待人次	全年游客接待人次较上年增长达10%。		10	增长达10%（含10%）以上得10分，10%以下每下降一个百分点扣1分，扣完为止。		
总分							

说明：

- 1.本细则共计100分，包括5个大项，各大项分值为：景区运营和管理25分；景区安全管理25分，产品开发15分，宣传营销20分，绩效15分。
- 2.各免费游景区应达到的最低分数为80分。

附件 2

免费游参与景区挂牌价目表

景点名称	挂牌价	备注
烂柯山	20	
天脊龙门	65	
药王山	65	
龙游石窟	85	
民居苑	50	
江郎山	90（旺季） 60（淡季）	淡季时间为当年 12 月 1 日至次年 2 月底；旺季时间为 3 月 1 日至 11 月 30 日。
廿八都	100	优惠价 80 元
清漾	50	
仙霞关	55	含戴氏旧居
浮盖山	45	
三衢石林	60	
梅树底	50	
根官佛国	180	优惠价 158 元
钱江源	60	