

# 杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2016〕104号

---

## 杭州市人民政府办公厅关于印发 杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划的通知

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

《杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照实施。

杭州市人民政府办公厅

2016年9月20日

（此件可公开发布）

# 杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划

## 目 录

一、“十二五”发展回顾.....	错误！未定义书签。
(一) 发展成就.....	4
(二) 成功经验.....	7
(三) 存在问题.....	8
二、“十三五”发展环境.....	4
(一) 发展机遇.....	10
(二) 面临挑战.....	12
三、指导思想与目标战略.....	13
(一) 指导思想.....	13
(二) 发展目标.....	13
(三) 发展战略.....	15
(四) 战略支撑.....	16
四、重点举措.....	17
(一) 优化全域化旅游休闲空间.....	17
(二) 拓展全领域产业融合体系.....	21
(三) 打造国际化旅游龙头产品.....	27
(四) 丰富全域化休闲产品体系.....	29
(五) 升级旅游休闲业要素体系.....	32
(六) 构建国际化品质公服体系.....	34
(七) 完善国际化营销推广体系.....	43

(八) 推进全域化智慧旅游平台.....	47
五、保障机制.....	49
(一) 体制机制保障.....	49
(二) 政策保障.....	51
(三) 投融资保障.....	51
(四) 法制保障.....	52
(五) 人才保障.....	52
(六) 生态保障.....	53
六、附录：杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划项目库.....	54
七、《杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划》图集.....	63

## 一、“十二五”发展回顾

### (一) 发展成就。

#### 1. 总体规模不断扩大，产业地位不断提高。

“十二五”期间，杭州市游客接待量由2010年的6581万人次提高到2015年的12382万人次，年均增长约13.5%；旅游总收入从2010年的1026亿元提升至2015年的2200亿元，年均增速约16.5%；旅游产业增加值占GDP的比重由5.9%提高到7.16%。旅游休闲业成为杭州经济发展的重要支撑，产业地位不断提高。

#### 2. 空间格局显著优化，全域旅游稳步推进。

“十二五”规划“一核、一极、两圈、两轴、全域覆盖”的大杭州旅游休闲空间格局已基本形成，全域旅游联动发展卓有成效。

其中，“一核”（都市旅游休闲核），市域观光休闲产品、城市综合体、休闲街区建设数量和质量明显提升，以其为核心2015年杭州成功创建国家旅游休闲示范城市。“一极”（千岛湖休闲度假增长极），品牌知名度已然形成，千岛湖绿道完成建设，姜家、石林、安阳、界首、瑶山等环湖风情小镇稳步发展，进贤湾、文渊狮城等环湖休闲度假项目不断推进。“两圈”（环都市休闲游憩圈、杭州都市旅游休闲圈），休闲项目持续投入，功能和产品不断丰富。“两轴”，三江两岸生态旅游发展轴以“三江两岸”绿道为基础，至2015年底共建成340多公里，基本实现全线贯通，沿途驿站、旅游码头、乡村旅游点、自驾车营地等产品已陆续投入建

设；沿杭徽高速公路旅游发展轴依托杭徽高速公路，沿途青山湖、天目山、浙西大峡谷、清凉峰、大明山五大景区快速发展，共同构建“江南最美的高速公路”。

### 3. 发展环境持续向好，基础配套日益完善。

“十二五”期间，杭州旅游管理机制不断加强，旅游部门间合作机制初步建立，市、县两级出台的旅游扶持政策力度持续加大，区、县（市）旅游发展环境得到优化，境内外合作范围不断扩展。规范全市旅游行业管理，完善旅游服务质量引导、监管和评价机制。积极推进智慧旅游建设，成立智慧旅游组织领导机构，建立智慧旅游标准规范体系，打造智慧旅游基础网络环境，启动建设旅游云数据中心，创新推出杭州智慧旅游“3+4”发展模式，取得了良好的社会效益和经济效益。旅游咨询服务体系日渐完善，建成杭州市旅游信息咨询管理系统，规范96123热线，初步形成市、县两级旅游信息咨询体系。

### 4. 旅游产品日益丰富，产品结构逐步优化。

旅游休闲产品推陈出新。以西湖、大运河“双遗产”、千岛湖、西溪湿地景区为龙头的自然观光产品，以“经典古都”、“东南佛国”、“水韵杭州”为主打的文化体验产品，以银泰都市综合体、下沙地铁商业综合体等主题商业中心为依托的主题娱乐产品，以湘湖度假区、千岛湖度假区、桐庐慢生活体验区等带动的休闲度假产品，以一系列国际会议承办带来的会奖旅游产品，以骑行、登山、徒步、房车露营等为主题的运动养生产品日渐丰富，多元

化特色旅游产品格局已初步形成。

#### 5. 新业态层出不穷，行业创新充满活力。

以特色美食、乡村民宿、文化演艺、运动休闲、疗养休闲、智慧旅游、主题茶楼、工业旅游等八大新兴行业为引领，旅游产业结构调整升级步伐加快。其中，特色美食行业方面，建设并提升了胜利河、大兜路、西塘河等美食街，举办“中国杭州美食节”等节事，塑造了特色餐饮品牌；乡村民宿行业方面，在西湖景区、桐庐、余杭、临安等区域已形成具有国内示范效应的杭州特色乡村民宿群落及品牌，为提升乡村旅游树立了典范；运动休闲行业方面，依托山、水资源，打造自行车骑行、汽车越野、漂流、皮划艇、滑翔伞等运动休闲活动；疗养休闲行业方面，以温泉、中医药、禅修为养生依托，打造特色养生产品。

#### 6. 旅游营销注重创新，国际品牌得到强化。

“十二五”期间，杭州营销模式创新取得显著成效，众多营销项目受到业界好评。首创了国际市场整合营销模式，全方位加大市场开拓力度。牵头成立“京杭大运河城市旅游营销联盟”。注册四大海外社交媒体官方账号，实施“GO TO HANGZHOU”游戏营销。启动“大事件”、微电影和定向投放三大新媒体营销项目。开展“当代马可波罗——杭州博士”全球招募活动，并组织了以“马可波罗”为主题的一系列营销推广创新项目，培育了海外杭州粉丝群，获得了国际业界认可和超值公关效益。开展“2015 杭州大使环球行”项目。积极推进“杭州通·旅游消费卡”宣传与发行。

## （二）成功经验。

### 1. 坚持政策引导、顶层推动。

“十二五”期间，旅游休闲业得到了市委、市政府的高度重视。围绕把杭州建设成“国际重要的旅游休闲中心”的发展目标，市委、市政府深化实施“旅游西进”“旅游国际化”等发展战略。2012年，开始实施第三轮“旅游国际化”行动计划；出台了《市委办公厅 市政府办公厅关于印发杭州十大特色潜力行业行动计划（2012—2015年）的通知》（市委办发〔2012〕130号）、《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市旅游休闲业转型升级三年行动计划（2015—2017年）的通知》（杭政办函〔2015〕58号）、《杭州市人民政府关于推进旅游休闲业转型升级的实施意见》（杭政〔2015〕3号）等文件，这些计划和文件为旅游休闲业的发展提供了强有力的政策保障，推动了杭州旅游休闲业的蓬勃发展。

### 2. 坚持品牌延续、休闲主导。

“十二五”期间，杭州市坚持“东方休闲之都，品质生活之城”的总体定位，整合全市休闲资源，实现休闲产业系列化、规模化，打造特色休闲旅游产品。重点致力于旅游休闲产品的培育，加快旅游和十大特色潜力行业的产品融合，获得了国家“旅游休闲示范城市”的称号。杭州旅游休闲发展的经验和成果成为国家相关标准的基础数据。

### 3. 坚持营销创新、多元推广。

“十二五”期间，采取多种措施拓展欧美市场和东南亚市场，

通过在国外重点城市投放公共交通车体广告、在国际主流旅游媒体投放软文广告、注册利用海外知名网络媒体官方网站等营销举措，集中资源、细分市场、整合营销，有效巩固了杭州入境游市场。国内旅游市场则坚持市场导向，抓住沪杭、杭宁、杭甬、杭长等高铁线路开通的契机，重点实施高铁整合营销项目，积极抢占高铁游市场。

#### 4. 坚持国际战略、持续推进。

“十二五”期间，在前两轮旅游国际化行动阶段性成果基础上，杭州全力推进旅游国际化战略。旅游产品国际化方面，深度挖掘西湖、西溪、运河三大旅游产品的国际吸引力，已基本形成特色鲜明的休闲产品国际化新格局，并不断举办、承接各类国际性会议与赛事；市场营销国际化方面，充分利用新的技术手段开发欧美市场，拓展中东、俄罗斯市场，开展了“马可·波罗与杭州”系列旅游宣传营销活动，并拍摄多部国际版杭州旅游宣传片；服务功能国际化方面，不断提升城市国际化公共服务功能，增开国际新航线，实现指示信息多语种化，完善国际化的旅游集散功能，完成了城市旅游公共咨询体系建设，初步建成了国际旅游休闲目的地自助无障碍体系；服务管理国际化方面，旅游公共服务职能明显增强，旅游休闲市场秩序得到进一步规范，旅游应急保障体系趋完善。

### （三）存在问题。

#### 1. 入境游客源结构不合理。

“十二五”期间，亚洲（包括港、澳、台地区）等近程国际旅游市场是杭州第一大入境客源市场，而远程的欧美市场尚不成熟。亚洲旅游者（包括港、澳、台旅游者）占整体入境旅游者的72%，远程的欧美旅游者比重仅有22.2%，且以美、德、英、法等国为主。因此，杭州国际旅游远程入境客源市场面临较大提升压力。

## 2. 休闲度假产品有待提升。

“十二五”期间，杭州致力于休闲度假旅游产品的建设和升级，虽有一定成效，但规模化产品、国际化产品仍显不足，集聚化程度有待提升；钱塘江、富春江、新安江等水上产品有待开发；来杭旅游者中观光游客的占比偏大，休闲度假旅游产品有待进一步提升。

## 3. 旅游接待空间分布不均衡。

杭州优质旅游资源数量丰富，但分布与发展呈现不均衡的态势。西湖风景区作为杭州最具代表性的景点，每年接待旅游者数量远超其他景区，存在一定的遮蔽效应；集聚的旅游者过度占用当地社会资源，导致当地居民与游客存在矛盾。旅游旺季，杭州各区、县（市）接待人数差距较大，空间上分布不均衡。

## 4. 旅游公共服务品质有待提升。

杭州旅游公共服务品质与构建旅游国际化、全域化目标相比仍有较大差距。旅游便民服务体系方面，“i-hangzhou”无线网络信号强度和网速有待提升，旅游购物支付形式多样化不

足。旅游交通服务体系方面，已开通水上巴士、旅游专线和部分旅游集散换乘线路等设施，但未能解决旅游交通拥堵的现状，自驾车营地、车辆租赁等服务设施建设仍有不足。旅游信息咨询服务体系方面，旅游标识未实现全域化，自助导游服务亟待推广。旅游安全服务体系方面，安全标识需要进一步覆盖。

## 二、“十三五”发展环境

### （一）发展机遇。

#### 1. 国家战略强扶持。

“一带一路”和长江经济带等国家战略，助推杭州旅游国际化。《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号），全国旅游工作会议提出的旅游发展“515”战略，为杭州旅游休闲业创新升级、多元发展提供了有力支撑。“十二五”期间，杭州成为全国首个跨境电子商务综合试验区和全国第十个国家自主创新示范区。这意味着杭州将在推进自主创新和高新技术产业发展方面先行先试、探索经验、作出示范。

#### 2. 重大赛会新平台。

“十三五”期间及未来，杭州将成为众多国际重大会议和赛事的举办地。如2016年G20国际峰会、2018年世界短池游泳锦标赛、2022年第19届亚洲运动会，这些展现国家和城市形象的重大事件，将成为杭州对外宣传前所未有的机遇，更是全面提升杭州城市品质和国际知名度的重要契机。

#### 3. 国民生活新需求。

随着国内旅游和出境旅游的迅速崛起，旅游需求已经成为一种普遍的、常态化的国民品质生活新需求，在经济社会中的重要性日益凸显。中国已稳居世界第一大出境旅游市场与第一大出境旅游消费国。2014年旅游服务贸易逆差突破1000亿美元，带动了全球旅游行业的向上发展。以上也将推动杭州旅游休闲业乘势发展。

#### 4. 互联网应用新趋势。

随着国务院《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》的出台，互联网应用面临新的发展机遇和挑战。“十三五”时期是“互联网+”蓬勃发展的重要时期，杭州旅游休闲业要主动融入互联网领域，创新“旅游+互联网”发展新模式，推动智慧旅游的加速发展。

#### 5. 过境免签新政策。

自2014年10月以来，杭州逐步实行了“144小时过境免签”政策。随着服务设施提升和营销传播，未来将进一步拉动入境游市场，这有利于杭州发挥国际机场的综合功能，融入长三角区域通关一体化，加快推进浙江省和杭州市国际化发展步伐、提升国际竞争力。

#### 6. 乡村旅游新规划。

乡村旅游关系国家战略。杭州乡村旅游文化底蕴浓郁、特色资源丰富、旅游消费旺盛。杭州正在不断创新乡村旅游产品和业态，着力促进乡村旅游提质增效，积极鼓励乡村旅游创业就业，坚持多元化推动、特色化建设、产业化发展、规范化管理，全面

提升乡村旅游的发展质量和服务水平。

## （二）面临挑战。

### 1. 如何全方位提升杭州旅游休闲业国际化程度。

当前，上海、苏州、深圳等城市在建设国际都市方面有一定的优势和基础，如何依托杭州休闲国际化的独特优势，实现差异化竞争，提升国际化程度，挑战巨大；杭州国际客源市场薄弱，现有休闲旅游产品国际化程度不够，旅游公共服务水平、配套设施等还未达到国际化水平。如何引进大型、品牌、有特色的休闲旅游产品和对现有休闲旅游产品进行国际化升级，任务艰巨。

### 2. 如何进一步推进旅游休闲全域化。

旅游休闲发展空间分布不均衡已成为杭州当前旅游发展的瓶颈，环西湖一带的旅游者占了杭州旅游人数的70%以上，如何加快杭州旅游全域化发展，如何推动西部地区与杭州城区旅游休闲产业的衔接互动，如何在旅游发展不足的区域布局和建设规模化、品牌化项目，成为当务之急。

### 3. 如何加快实现旅游规模高位增长和产品转型升级。

杭州同时面临产品开发和升级挑战。杭州旅游资源丰富，在众多产业中如何开发新型产品，寻找差异，获得比较优势，是杭州开发新型旅游产品的最大挑战。现有部分景区仍处于旅游产品初级阶段，如何进一步挖掘、整合、提升景区内涵，并实现旅游产品向观光、休闲、度假的复合型旅游区转变，是实现景区升级和旅游产品发展的另一大挑战。

### 三、指导思想与目标战略

#### （一）指导思想。

以科学发展观、党的十八大及十八届三中、四中、五中全会精神为指导，按照“四个全面”战略布局，牢固树立“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，深入实施“旅游国际化”和“旅游全域化”两大战略，以“旅游智慧化”和“旅游品质化”为两大重要支撑，全面推动杭州旅游产业向观光游览、休闲度假、文化体验、商务会展“四位一体”转型升级，把杭州建设成为“国际重要的旅游休闲中心”。

#### （二）发展目标。

##### 1. 总体目标。

以供给侧结构性改革为引擎，发挥优势，补齐短板，着力推进“优化全域化旅游休闲空间、拓展全领域产业融合体系、打造国际化旅游龙头产品、丰富全域化休闲产品体系、升级旅游休闲业要素体系、构建国际化品质公服体系、完善国际化营销推广体系、推进全域化智慧旅游平台”八大举措，充分发挥旅游休闲业作为“杭州市重要的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”的带动引领作用，努力将杭州市打造成名副其实的“国际重要的旅游休闲中心”。重点建设“三大示范”，即国家全域旅游示范城市、中国旅游国际化示范城市、中国首选会奖旅游示范城市。

##### 2. 具体指标。

(1) 旅游经济指标。至 2020 年，接待入境旅游者达 435 万人次，年均增长 5%；旅游外汇收入 40 亿美元，年均增长 6.4%；入境游客人均停留天数 3.2 天；入境过夜旅游人均天花费达到 300 美元。接待国内旅游者达 18000 万人次，年均增长 8.4%；国内旅游收入达到 3600 亿元，年均增长 12.3%；国内游客人均停留天数 2.5 天；国内旅游人均消费达到 2000 元。实现旅游接待总人数 18400 万人次，年均增长 8.2%；旅游总收入 3860 亿元，年均增长 11.9%。出境游人数达 300 万人次，年均增长 15%。

类别	指标名称		2015 年	2020 年 目标值	年均增长
旅游 经济 指标	入境旅游	入境游客人次（万人次）	341.6	435	5%
		旅游外汇收入（亿美元）	29.3	40	6.4%
		人均停留天数（天）	2.99	3.2	/
		过夜旅游人均天花费（美元）	286.5	300	1%
	国内旅游	国内游客人次（万人次）	12040.4	18000	8.4%
		国内旅游收入（亿元）	2019.7	3600	12.3%
		人均停留天数（天）	2.2	2.5	/
		旅游人均消费（元）	1677.5	2000	3.6%
	接待总人数（万人次）		12382	18400	8.2%
	旅游总收入（亿元）		2200.7	3860	11.9%
	出境游人数（万人次）		150.7	300	15%

(2) 旅游结构性指标。“十三五”期间，西部一区四县（市）旅游接待人数和旅游总收入的增长幅度要高于杭州市区的增长幅度，延长游客在西部一区四县（市）的逗留时间。至 2020 年，西部一区四县（市）旅游接待人数占全市旅游接待人数的比重力争从 2015 年的 41% 提升到 2020 年的 45%，西部一区四县（市）旅游

总收入占全市旅游总收入的比重从 2015 年的 22% 提升到 2020 年的 25%。

(3) 产业要素指标。至 2020 年，全市力争新增世界文化遗产项目 1 个，新增 5A 级景区 2 家、4A 级以上景区 6 家；建成能够举办国际顶级会议的国际会议中心 6 处，能够举办国际顶级展会的会展场馆 7 处，能够举办国际级体育赛事的体育场馆 5 处；新增五星级旅行社 5 家、四星级旅行社 10 家、全国百强旅行社 2 家；拥有国际品牌连锁酒店超过 30 家、全市住宿业数量达到 5800 家、床位数达到 360000 张；建成对国内外游客具有较强吸引力的特色街区 15 处；旅游从业人员专业技能培训率达到 100%。

(4) 社会效益目标。至 2020 年，全市旅游休闲产业增加值突破 1000 亿元，占全市 GDP 的比重提升至 8.0%，旅游消费（旅游餐饮和旅游购物）占全社会零售总额的比重提升至 23%；旅游业税收占全市税收比重提升至 8.5%；旅游从业人数占全社会从业人数的比重提升至 11%。坚持游客满意、市民满意为旅游休闲发展的第一宗旨，确保每年游客满意度达 90% 以上，在全国各大旅游城市满意度排名中位居前列。

### (三) 发展战略。

#### 1. 旅游全域化战略。

全面深化“旅游全域化”战略。进一步强化中心城区的旅游辐射带动作用，围绕商务会展、乡村休闲、运动养生等主题，带动萧山、余杭、富阳等近郊区旅游产业快速发展；同时加强城乡

区域统筹，深度挖掘西部四县（市）丰富的山水、湖泊、乡村、文化等资源，丰富产品结构、完善产业系统、构建产业集群，形成城乡区域发展一体化新格局，成功创建“国家全域旅游示范城市”。

## 2. 旅游国际化战略。

持续推进“旅游国际化”战略。紧密围绕杭州城市国际化战略要求，切实有效地推进杭州旅游国际化进程，当好城市国际化建设的排头兵和战略突破口。制定并实施杭州第四轮旅游国际化行动计划，围绕产品国际化、营销国际化、服务国际化、功能国际化和管理国际化目标，加快旅游国际化进程，实现杭州从“国内旅游目的地”向“国际旅游目的地”转变，全力将杭州打造为中国旅游国际化示范城市。

### （四）战略支撑。

#### 1. 旅游智慧化。

以智慧旅游为主题，引导杭州智慧旅游城市建设，尤其在智慧服务、智慧管理和智慧营销三方面加强旅游资源、产品的开发和整合，以信息化促进旅游业向现代服务业转变，努力提升旅行社、旅游景区（点）、旅游酒店等旅游企业的现代科技管理水平和服务水平，创新发展模式，推动“十三五”期间杭州旅游业又好又快发展。

#### 2. 旅游品质化。

顺应杭州市建设“品质生活之城”的目标，实施旅游品质化

战略。从“休闲环境”建设向“休闲氛围”营造转变，从“服务游客”向“服务全民”转变，通过全域化、国际化两大战略引导，最终实现杭州旅游品质化提升，使杭州成为具有国际水准的、智慧引领的全域休闲度假型城市，使杭州旅游业真正成为人民群众满意的现代服务业。

#### 四、重点举措

##### （一）优化全域化旅游休闲空间。

根据“十三五”杭州城市发展规划目标的调整升级，围绕建设“国际重要的旅游休闲中心”，构建“一核两极、两轴两带、全域发展”的大杭州旅游休闲空间格局。

##### 1. 一核：都市旅游休闲核。

以“西湖”“京杭大运河”两大世界文化遗产为核心品牌，以西湖风景名胜区、京杭大运河景区（杭州段）、西溪国家湿地公园、湘湖国家级旅游度假区四大旅游集聚区为驱动，联合上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区和余杭区，全面提升各类旅游服务配套设施，共同打造集旅游观光、都市休闲、文化创意、娱乐体验、会议会展、养生度假等多功能于一体的“大都市旅游休闲核心”，辐射带动全市旅游业整体发展。

##### 2. 两极：千岛湖休闲度假增长极、浙西山地旅游增长极。

##### （1）千岛湖休闲度假增长极。

重点打造“千岛湖”湖泊休闲度假品牌，以千岛湖风景区为核心依托，重点推进千岛湖旅游度假区、千岛湖精品民宿、千岛

湖生态慢行系统等项目，整合自然与文化旅游资源，依托千岛湖旅游圈交通优势，建设以高端度假为核心主题的集水上休闲、湖泊度假、高端运动康体和养生度假等多种功能于一体的湖泊休闲度假旅游示范区。

## （2）浙西山地旅游增长极。

重点以临安、余杭西部山地养生旅游为产业增长着力点，打破浙西北部旅游发展的自然瓶颈，以高品质的自然生态环境作为旅游核心吸引，依托杭徽高速和规划中的临金高速，以清凉峰度假休闲、天目山森林禅修、青山湖商务休闲、太湖源乡村旅游、大径山国家乡村公园五大生态养生旅游休闲板块为抓手，重点发展生态观光、山地运动、乡村度假等产品。同时，结合旅游集散中心建设，提升完善城市旅游基础设施及旅游配套服务设施，与杭州中心城区旅游公共服务配套无缝衔接，打造杭州浙西山地旅游增长极。

3. 两轴：“三江两岸”生态旅游发展轴、杭徽高速旅游发展轴。

## （1）“三江两岸”生态旅游发展轴。

以钱塘江—富春江—新安江为纽带，整合“三江两岸”绿道周边的旅游资源、度假设施及主要旅游项目，开通水上黄金旅游线，东西分别连接“都市旅游休闲核”与“千岛湖休闲度假增长极”，依托周边旅游交通及服务配套设施，开发各类旅游产品，提升区域整体知名度，形成三江两岸生态旅游品牌，带动三江沿岸

区域整体发展。

## （2）杭徽高速旅游发展轴。

以杭徽高速为主轴线，从北部由都市旅游休闲核向西贯穿临安市所辖区域，与安徽黄山、江西庐山等世界遗产相连。沿线串联青山湖、太湖源、天目山、柳溪江、浙西大峡谷、大明山、清凉峰等众多旅游景区，结合自驾旅游景观廊道，持续推进名城（杭州）一名湖（西湖）一名山（黄山）国际级旅游线路的打造。

## 4. 两带：大运河文化旅游休闲带、南北山水联动旅游带。

### （1）大运河文化旅游休闲带。

以杭州城市发展格局为基础，依托京杭大运河（杭州段）水上通道，连通主城区及余杭、萧山，深入挖掘和整合区域内的文化资源，进行文化主题旅游资源包装和推广。凭借京杭大运河文化遗产品牌，带动杭州整体文化旅游产品升级和运河东西两岸文化旅游互动，打造杭州文化休闲旅游新热点。

### （2）南北山水联动旅游带。

结合“旅游西进”、“交通西进”战略，以即将开建的杭州都市高速、临金高速为载体，以杭金衢高速、330国道、320国道为支撑，通过优化、完善快速交通架构，构建西部“临安—富阳”“临安—桐庐—建德”两大南北山水联动旅游带；进一步整合临安市、建德市、桐庐县、富阳区沿线旅游资源，发挥生态环境优势，强化旅游休闲度假功能，实现旅游发展向西部腹地延伸的均衡布局。

## 5. 全域发展。

通过陆路、水路、生态慢行系统等串联旅游景区、休闲度假旅游区、旅游集聚区、旅游小镇等，增强各级旅游网络辐射功能，实现杭州旅游全域网络化，构建旅游全域覆盖的空间新格局。

专栏1 杭州各区、县（市）旅游发展指引

地区	发展目标	发展方向	重大项目	产业方向
萧山区	华东商务会议旅游首选目的地、长三角著名休闲旅游目的地	“会议会展旅游、国际峰会主会场”两大方向联动发展。实施“旅游南进”战略，打造湘湖度假休闲板块、东部航坞文化休闲板块、南部山体生态养生休闲板块。	钱江 MICE 集聚区、湘湖国家级旅游度假区、空港园区免税购物旅游区	商务会奖休闲度假乡村旅游
余杭区	国际知名的文化旅游胜地	以“旅游+文化”发展模式为引领。提升良渚文化、运河文化、禅茶文化三大核心文化旅游品牌价值，以大项目带动区域旅游经济发展，推动旅游业成为战略性支柱产业。	良渚文化遗址申遗、大径山乡村国家公园	文化创意文化休闲乡村度假
富阳区	国际知名的运动休闲旅游目的地	全力打造“运动休闲”核心品牌。以三国东吴、公望隐居等历史文化精髓为基底，以禀赋优异的富春山水、丰富独特的沙洲岛屿自然资源为依托，充分发挥赛艇、龙舟、羽毛球、滑翔等运动休闲产业优势，积极构建运动、休闲、养生、度假旅游生活方式，进一步提升“运动休闲之城”品质。	锦绣富春运动休闲综合体、富春江 5A 景区创建、富春江沙洲岛屿运动休闲旅居体验区、岩岭湖乡村生态旅游休闲区	运动休闲养生度假乡村旅游
桐庐县	中国最美县域旅游目的地、中国最美现代化品质城市、国家全域旅游示范区、国家乡村公园示范区	以“乡村旅游+观光游览”带动旅游多元开发。提升富春山水观光旅游产品，大力发展乡村旅游，积极开发特色民宿、创意庄园、民俗风苑、养生山吧等乡村旅游业态，联动发展生态养生、户外运动等产品，打造以“富春山水风光带”为核心，集观光体验、	桐庐国家乡村公园、富春江 5A 景区创建、健康养生度假小镇、桐庐旅游风景道体系	乡村旅游休闲度假健康养生户外运动

地区	发展目标	发展方向	重大项目	产业方向
		休闲度假和商务会奖于一体的“中国最美县”旅游目的地。		
淳安县	千岛湖国际休闲度假旅游目的地	“滨湖度假+运动+乡村”模式引导下的全域旅游体系构建。以千岛湖国际商务度假中心、景和云水江南、文渊狮城、羡山旅游度假中心等四大旅游综合体为主体，依托高铁，大力推进进贤湾、排岭半岛、姜家、界首、高铁新区五大旅游集聚区块建设，积极创建国家级旅游度假区。	千岛湖乐水小镇、高铁新区、千岛湖环湖乡村旅游圈、千岛湖国际商务度假中心、千岛湖旅游度假区、景和云水江南	休闲度假 乡村旅游 会奖旅游 康体运动 研学旅游
建德市	全国著名的清凉避暑胜地、休闲养生旅游目的地城市	“新安江+乡村”主导下的多元功能发展。依托“17度建德新安江——农夫山泉的故乡”的品牌营销影响力，做强建德生态旅游名片，开发生态农业体验度假产品，打响农业观光、山水运动、民俗文化体验、航空旅游等专项旅游品牌，推动旅游产业转型升级。	新安江温泉养生度假村、航空特色小镇、大新叶旅游区、环新安江慢行系统、大新安江5A级景区创建	休闲度假 乡村旅游 生态观光
临安市	中国生态养生旅游第一品牌、国家全域旅游示范市、中国乡宿旅游第一县、华东高山冰雪运动基地	山体养生文化主导下的多元功能发展。构建以清凉峰度假休闲、天目山森林禅修、青山湖商务休闲、太湖源乡村旅游为主的四大生态养生旅游休闲板块。	中国太湖源国家生态公园、清凉峰旅游度假区、天目山生态养生度假区、环青山湖绿道、一廊十线风景道	生态休闲 养生度假 乡宿旅游 山地康体

## （二）拓展全领域产业融合体系。

### 1. 加快推进两大融合。

#### （1）旅游与新型城镇化融合发展。

建设一批旅游综合体、旅游产业聚集区、特色旅游小镇、新

型农村社区等，带动区域内的产业发展、民生改善、文化传承与形象提升，加快发展“品质生活之城，幸福和谐杭州”新型城镇化之路。

## （2）旅游与一、二、三产融合发展。

促进旅游业与第一产业的融合发展。充分发挥生态环境、乡土文化、文化创意、特色农产品优势，大力发展乡村旅游和休闲农业，促进杭州农业现代化和城乡统筹发展。结合浙江省“新十百千工程”，力争在“十三五”期间重点发展10个乡村旅游产业集聚区，建设50个以上旅游风情小镇，培育200个旅游特色村和乡村旅游示范点，100个农村现代民宿示范群（点），50个乡村运动休闲场所，促进杭州乡村旅游发展。

促进旅游业与第二产业的融合发展。依托有关丝绸企业、航空设备企业、杭氧、杭锅、杭汽等特色工业企业，注重工业创意设计和时尚品牌塑造，形成一批体验性强、产业链长、影响力大的创新型工业旅游示范点（区）。大力培育旅游房车、游艇游船、低空旅游飞行器、景区索道、高科技游乐设施和数字导览设施等旅游装备制造业，形成一批“杭州制造”旅游装备产品。

促进旅游业与其他现代服务业的融合发展。体旅融合：重点建设国家登山步道、水上运动旅游休闲基地、山地户外旅游休闲基地、汽车房车露营基地，重点举办杭州马拉松、三江两岸国际自行车拉力赛、中国富阳全国业余铁人三项积分赛、中国杭州（富阳）永安山国际滑翔伞定点超级杯赛、临安国际山地户外运动挑

战赛等若干具有国际影响力的体育特色赛事。商旅融合：主要涵盖会奖旅游和特色购物，推进商旅融合发展，创新产品类型和旅游商品包装，多元素融合发展，提高产品附加值，形成特色突出、优势互补的杭州“商旅”产品链。

2. 创新发展七大特色业态。积极贯彻《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕62号）中关于“实施旅游投资促进计划，新辟旅游消费市场；实施旅游消费促进计划，培育新的消费热点”的要求，响应国家旅游局实施“旅游+互联网”行动计划的号召，构建杭州市“旅游+互联网+创意”与农业、工业、文化、生态、会奖、体育、养生等相关产业的融合发展新模式，创新开发七大特色新业态，包括世遗文化、会奖休闲、运动休闲、旅游民宿、旅游装备、养生养老、旅游电商七大产业。依托产业上下游、横向并串联、市场高低端等维度，基于“多维梳理、多产联动、交叉融合、优势聚集、配套发展”的产业发展理念，促成产业关系的合理配置及区域发展的最大化带动效应，形成一批杭州市特色旅游产业集群。

### （3）世遗文化。

第一，产业配套链建设。推动西湖世界文化遗产地、京杭大运河文博旅游创新示范区、良渚文化遗产保护工程等世遗文化建设，提升项目周边休闲品质环境，加强国际美食休闲街区、主题文化度假酒店、特色文化纪念品等配套设施建设。第二，产业延

展链建设。优化“印象西湖”，提升“西湖之夜”，新创“千年运河谣”“良渚印象”等大型旅游演艺产品。开展杭州大使世遗环球行活动。第三，产业运营链建设。搭建杭州世遗文化产业数据库，包括在线文化博物馆系统、世遗文化创意产业交易系统、预订系统等。第四，创新业态建设。重点发展遗址保护、文化科普、文化创意、文化演艺、国际美食等业态。

#### （4）会奖休闲。

第一，产业配套链建设。构建以大型会展场馆、中小型会展场馆、专业展览中心、会议中心为基础的四级会奖设施体系。同时，建立杭州城市会奖生态圈，选择以大型会议中心为轴心，以文化、运动、慢乡、养生为主题，提升会奖设施周边旅游要素建设，形成会奖休闲旅游产业集群。第二，产业延展链建设。会议展览期间，举办杭州特色美食展、创意商品展、文化演艺活动等，发挥品牌会展的联动发展效应。第三，产业运营链建设。搭建杭州会奖休闲旅游电子平台，健全杭州会奖休闲产业数据库、预订系统、交易系统等。强化国际合作，积极对接国内外大型会展组织，吸引国际知名会展公司进驻，提高国际化水平。第四，创新业态建设。重点发展专业展览中心、中小型会展场馆、品牌展会、会展专业培训等业态，推进杭州成为国际会奖休闲旅游目的地。

#### （5）运动休闲。

第一，产业配套链建设。继续推进和完善生态慢行体系构建，建设临安山地户外探险、富阳户外运动拓展、建德低空飞行等集

运动休闲、训练竞赛、体育培训、健身娱乐等多功能复合的运动休闲产业集聚区。第二，产业延展链建设。扩大杭州马拉松赛、国际（杭州）毅行大会等运动品牌国际影响力，促进杭州成为皮划艇、游艇、帆船、龙舟等水上运动大型赛事举办地，创新开发大型体育竞技主题演艺产品。第三，产业运营链建设。引入国内外知名自驾车俱乐部、游艇俱乐部、帆船俱乐部、高尔夫俱乐部、皮划艇俱乐部、骑行俱乐部等机构，定期举办系列活动。第四，创新业态建设。重点发展低空飞行、游艇、帆船、皮划艇、龙舟、自驾、骑行、房车营地等新业态，提供居民健身运动的舒适环境，深化游客休闲方式，推进产业回归生活的健康理念。

#### （6）旅游民宿。

第一，产业配套链建设。优化杭州乡村生活环境和基础配套设施，包括特色餐饮设施、乡村旅游观光巴士、乡村特色文化产品等。第二，产业延展链建设。举办国际杭派慢乡风情节、中国（桐庐）民宿文化节、中国（杭州）民俗文化旅游节、杭州龙门古镇民俗风情节等品牌性节事活动。第三，产业运营链建设。培育本土民宿企业，做出特色；引入国内外大型文化旅游投资集团。第四，创新业态建设。重点发展生态农业、乡村研学、民俗创意、品质民宿等业态，形成以优质蔬果、花卉苗木为重点的特色休闲农业以及品质生活型的乡村度假综合体。

#### （7）旅游装备。

第一，产业配套链建设。建设特色旅游装备产业园区，如千

岛湖游艇、皮划艇、低空飞行、自驾车房车营地等。第二，产业延展链建设。筹办涉及旅游装备等的会议会展项目。第三，产业运营链建设。创建杭州自身的特色旅游装备品牌，发展特色旅游装备企业。搭建杭州旅游装备产业数据库，包括旅游装备企业数据库、营销系统、交易系统。第四，创新业态建设。创新发展旅游户外用品、游乐设施、邮轮游艇、旅居房车、数字导览设施、工艺美术制品等六类业态。

#### （8）养生养老。

第一，产业配套链建设。提升以西湖、西溪、千岛湖、湘湖、青山湖等为核心的湖泊疗养，以西湖寺庙群、余杭径山寺、临安昭明禅院等为核心的朝圣养生，以富阳富春江沙洲为核心的江洲岛居，以天目山、大明山为核心的森林疗养，以临安湍口温泉、新安江玉温泉为核心的温泉疗养等养生养老产业集聚区建设。第二，产业延展链建设。提升周边度假酒店、养生美食、养老社区等配套设施建设。策划开展一系列养生旅游活动。第三，产业运营链建设。围绕四大养生资源，吸引国际知名养生、养老、保健企业入驻，打造杭州养生、养老、康养、保健等产业链。第四，创新业态建设。重点发展和提升温泉疗养、森林疗养、江洲岛居康养、湖滨疗养、饮食疗养、中医药养生、朝圣养生、国茶养生等业态，打造旅居和谐、幸福共享的国际一流的养生养老基地。

#### （9）旅游电商。

第一，产业配套链建设。完善旅游电商信息基础设施、支撑

系统、政策法规体系，形成良好的发展环境。集聚综合型、专业性等旅游电商服务平台，培育多级网商，加强移动服务。第二，产业延展链建设。拓宽旅游电商应用范围，大力推进旅游电商进景区、进社区、进乡村、进企业、进政府。推进杭州成为中国旅游电子商务发展论坛永久举办地。第三，产业运营链建设。完善旅游电子商务支撑系统，主要包括在线支付系统、物流系统、信用系统等。利用专业型旅游电商不定期举办特色产品智慧营销推广活动。第四，创新业态建设。重点发展上述六大产业的旅游电商平台。

### （三）打造国际化旅游龙头产品。

立足杭州绝佳生态、高端会奖、杭派慢乡、优质文创、活力养生五大极品资源，整合已有生态观光、都市休闲、商务会展、文化创意、养生度假等产品基础，打造两大国际化旅游龙头产品——西湖世界文化遗产地、世界首选会奖旅游目的地，建设两大国家级旅游创新产品——国家乡村公园、国家文创公园，推进具有国际化水平的系列休闲产品建设，助推杭州旅游由观光游览为主向观光游览、休闲度假、文化体验、商务会展“四位一体”的产业转型升级，确保“旅游全域化”战略有序推进。

#### 1. 国际化旅游龙头产品。

##### （1）西湖世界文化遗产地。

处理好西湖、大运河、良渚（申遗中）等世界遗产保护与利用的关系。加强西湖保护，完善中心城区的休闲配套，丰富和提

升休闲业态。同时，建设京杭大运河（杭州段）文博旅游创新示范区、西溪湿地国家生态旅游示范区、良渚文化遗址保护工程等项目，共同打造具有国际水准的“世界遗产地”。

## （2）世界首选会奖旅游目的地。

依托国际会奖旅游优势资源，抓住 G20 国际峰会举办契机，集聚现代多元休闲产业，创新研发会奖产品，打造杭州钱江 MICE 集聚区核心项目，提升湘湖、西溪天堂、千岛湖进贤湾等区块会奖旅游产品建设，共同打造杭州“世界首选会奖旅游目的地”。

## 2. 国家级旅游创新产品。

### （1）国家乡村公园。

杭州乡村旅游资源丰富，特色鲜明，类型齐全，数量较多。依托原生态乡村，创新“田园体验+农耕文化+乡土文化”旅游模式，打造现代新型乡村（农业）旅游区。一是通过农业产业升级的内生式发展，使生存农业向品质农业转变、一产农业向三产农业转变；二是通过休闲旅游产业导入的嵌入式发展，丰富乡村度假休闲功能，引导城市居民回归乡村慢生活。

根据国家农业公园评定指标，创新设计国家乡村公园体系建设指标，包括乡村吸引度、乡村文化度、乡村舒适度、乡村体验度、乡村可达度、乡村认知度、乡村获益度等七大指标。以桐庐国家乡村公园、余杭大径山乡村国家公园建设为示范，提升建德大新叶旅游区、千岛湖环湖乡村旅游区、余杭中泰运动休闲旅游小镇、富阳岩岭湖乡村生态旅游休闲区、富阳常安栖鹤地运动养

疗休闲区等特色乡村旅游地。

## （2）国家文创公园。

杭州是全球创客的创新创业新天地。依托杭州旅游创意中心，联合在杭各大高校、研究机构和相关企业成立杭州旅游创意联盟，为杭州创意产业提供智力支持和管理平台。以打造杭州云栖阿里巴巴创意旅游综合体为核心，整合杭州市现有工艺美术、动漫、国茶、丝绸等特色文化资源，提升文化与创新艺术交融的良渚文化创意综合体、白马湖生态创意城、千岛湖姜家影视文化创意旅游综合体、杭州艺尚创意旅游综合体和“城市之星”国际旅游综合体等多元文化创意园区，建设成为对接国家文化建设的重大抓手——“国家文创公园”。

## （四）丰富全域化休闲产品体系。

以“龙头带动、特色引领、差异互补、提档升级”为原则，构建“十三五”1040（10个龙头项目，40个重点项目）旅游项目库，打造生态休闲、文化休闲、商务休闲、运动休闲、养生休闲五大类旅游休闲产品体系，作为杭州市“十三五”旅游休闲业的落地实施抓手。

### 1. 生态休闲产品。

加强千岛湖、青山湖等综保工程建设；强化自然保护区、风景名胜區、湿地保护区、森林公园的生态保护，推进旅游景区美化、洁化、绿化工作。加强“三江两岸”景区生态环境保护 and 景观控制，以绿道、游步慢行道建设为发展轴，带动旅居房车营地、

露营地等旅游项目的投资与建设，完善骑行驿站、休憩点等配套设施建设。

以桐庐国家乡村公园发展模式为样板，以“美丽乡村”的中心村、精品村、特色村、风情小镇和精品线路等为载体，大力推进乡村旅游与精品农业、特色农业的融合，发展旅游民宿、运动休闲、水果采摘、民俗节庆、电子商务等农村新型业态，推动杭州乡村全域化发展。

## 2. 文化休闲产品。

推动良渚文化、南宋皇城等遗址保护工程；加强对历史文化古镇（村）、特色街区、历史建筑（乡土建筑）及其他不可移动文物的保护，改造古老街区、民居，发展主题酒店、杭派民宿，打造历史文化的深度体验区；利用工业老厂房开发集精品商业、影视演艺、酒店会展、美食健身等功能于一体的国际旅游创意综合体；改造提升地区原有产业，引入现代发展新理念、新机制、新载体，推进产业集聚、产业创新和产业升级而形成的旅游特色小镇，重点打造云栖小镇、永安飞翔小镇、航空特色小镇、良渚梦栖小镇等。

提升优化“印象西湖”“宋城千古情”“西湖之夜”“水之灵”等旅游文化演艺项目，新创“良渚印象”“径山禅茶”“新安江之夜”“千年运河谣”等大型旅游文艺节目；提升宋城“中国演艺谷”等大型都市旅游演艺基地。整合包装现代时尚文化旅游产品，以西湖音乐节、咖啡西餐节、西子美丽节、国际婚恋旅游节等具有

较大影响力的时尚文化节庆活动为驱动力，充分整合丝绸、婚恋、设计等行业，打造杭州都市时尚文化全产业链。

### 3. 商务休闲产品。

在现有西博会、休博会、茶博会、国际电子商务博览会等品牌性展会的基础上，加强与国际组织和相关城市合作，大力引进国际性会议和会奖旅游项目，促进会奖企业向专业化、品牌化、国际化方向发展。加强对会奖旅游工作相关部门的整合和管理，建立常态化大型会奖协调服务机制，打造国际会奖旅游目的地。加快建设会奖产业生态园，加强大型会展中心、商务酒店、企业培训拓展基地等设施建设和升级工作。

### 4. 运动休闲产品。

开发多类型运动休闲旅游产品，实现杭州运动健身旅游产品的升级换代。开发山地自行车、山地越野、山地速跑、峡谷溯溪探险等户外山地运动产品；开发游艇、皮划艇、帆船、漂流等特色水体运动产品；针对高端市场客群，开发低空飞行、滑雪、赛车等新兴旅游产品；在现有杭州乐园、宋城、杭州极地海洋公园、杭州野生动物世界等主题公园基础上，针对亲子客群、青少年客群、年轻白领客群等不同需求，开发不同类型的主题游乐型产品，丰富市民及游客的休闲娱乐生活。

### 5. 养生休闲产品。

开发特色医疗、疗养康复、美容保健、养生养老旅游产品；挖掘温泉资源，以高端化、特色化为开发理念，开发温泉养生类

旅游产品；依托龙井国茶、双浦红茶以及佛教朝圣文化，开发禅茶养生类旅游产品；以千岛湖、湘湖、富春江、天目山等优越的自然山水资源，开发生态养生类旅游产品。

#### （五）升级旅游休闲业要素体系。

##### 1. 旅行社。

引导旅行社建立服务增值、产业链拓展、在线交易等经营发展新模式；鼓励符合条件的旅行社从事出境旅游业务等。鼓励并引导本市旅行社与周边地区、省外旅行社、港澳台以及国外旅行社合作，设立中外合资旅行社，同时引进国内外知名品牌旅行社。利用云计算、物联网等新技术，实现旅行社便捷、高效运营。发展旅游电子商务，提高旅行社服务业的科技含量，提高旅行社的经营效率和水平。鼓励推出“个性化、高端化、定制化”旅游产品，进一步扩大旅游客群市场，提高出入境旅游的游客满意度和旅游消费能力。力争到 2020 年，整合形成一批网络完备、品牌响亮、实力雄厚、渠道多元的龙头旅行社。

##### 2. 旅游住宿。

优化住宿结构，合理调整社会旅馆、客栈、星级酒店、连锁经济酒店等住宿业态比例；重点支持城市商务酒店、民宿、度假酒店、主题酒店、露营地、汽车旅馆等多种旅游住宿接待设施的建设。推进旅游住宿智慧化，打造一批杭州智慧酒店试点。推进住宿管理标准化，制定《杭州住宿业分类标准》、《杭州旅游民宿服务规范》等，加大饭店住宿业标准化创建工作力度。到 2020

年，形成高星级酒店、绿色饭店、特色文化主题酒店、精品酒店、智慧酒店为引领的高品质旅游酒店集群，进一步提升旅游接待能力。

### 3. 旅游景区。

整体推动旅游景区从传统观光型向复合功能、集聚发展转变。建设发展一批上规模、高品位的旅游休闲度假区，培育一批旅游产业综合体，推动 A 级景区创建，支持京杭大运河（杭州段）旅游区、杭州野生动物世界、萧山湘湖景区、富春江旅游景区、大明山景区、大新安江景区等创建 5A 级精品游景区。到 2020 年，全市力争新增 1 个世界文化遗产项目，新增 2 家 5A 级景区、6 家 4A 级以上景区。

### 4. 旅游餐饮。

规划六大美食系列，特色杭帮菜、绿色食品、养生保健、品牌连锁、特色小吃、异国美食。策划宣传杭州系列招牌美食，推动实施特色美食街升级、系列美食线路开辟、特色餐饮发展、规模经营和连锁经营发展、系列餐饮管理标准和措施制定等五大措施。

### 5. 旅游购物。

建设提升大型购物商场、商业街区、专业市场、国际旅游免税购物区等，建成享誉国内外的旅游消费服务中心；打造一批具有杭州休闲特色、能够彰显国际旅游休闲中心特色的特色街区，进一步开发主题商业街、夜市等特色购物街区；培育旅游商品名

牌精品，促进旅游商品的包装个性化，重点开发富有杭州本地特色的旅游商品；加快商品生产基地建设，并以游客参与程度高、体验性强的场所为突破口，树立杭州市休闲旅游商品品牌意识；定期举办各类旅游商品设计大赛、旅游购物节、旅游商品博览会、交易会等活动，集中推出杭州特色旅游名品。

## 6. 旅游娱乐。

围绕“24小时不夜杭州”，着力提升杭州都市旅游娱乐服务水平，强化夜间娱乐项目建设。加大创意策划投入，积极开拓影视娱乐、演艺、休闲娱乐等多元业态，打造一批杭州地方特色与时尚文化相结合的景区娱乐品牌。依托旅游景区和城乡公共休闲空间，开发民间文艺表演、茶艺、棋牌、游戏游艺、河湖夜游等观赏性、时尚性、体验性强的娱乐项目。加强文化娱乐人才培养，促进文化娱乐业与高校的合作；增建旅游娱乐中心与设施；挖掘杭州文化底蕴，增加娱乐项目和节事旅游活动。

### （六）构建国际化品质公服体系。

以建设“国际重要的旅游休闲中心”为目标，以“世界维度，国际标准，杭州特色”为原则，通过对知名国际旅游目的地公共服务体系的研究，结合杭州市旅游交通、旅游信息、旅游休闲设施等方面的实际发展情况，以“七大工程”为抓手，逐步推进杭州市国际化旅游公共服务体系的构建。

#### 1. 旅游交通工程。

##### （1）外部交通。

加密欧美国际航线，建设长三角区域枢纽机场。在现有国际航线基础上加密至香港及东南亚国家的国际航线，开通至欧美国家及国际主要城市的直航和中转航线，拓展欧美国际市场，不断完善机场周边交通条件，发展成为长三角地区重要区域枢纽机场。完善长三角地区省际快速陆路通道，构建核心城市 1 小时交通圈。加快建设杭黄客运专线，形成以沪杭高铁、杭宁城际、杭甬、杭长、杭黄等客运专线构建的杭州市对外高铁交通网络，进一步完善长三角地区铁路交通通道。推进实施杭州主城区—富阳区、杭州—临安城际轨道等交通工程，进一步加强杭州主城区与各区、县（市）间整体联动性。完善长三角、都市圈、省市域的国省道干线交通。建设杭州都市经济圈高速公路环线，加强都市圈内城市横向联系。在以杭州市区为中心呈放射状的公路交通体系基础上，新建杭州都市高速、临金高速、千黄高速（淳安段），建立各县、市间横向交通联系，加强杭州都市经济圈、长三角地区南北向交通联系，带动杭州全市及周边城市全域发展。

## （2）内部交通。

旅游集散中心。进一步完善集散中心体系建设，充实集散中心相关配套服务功能，构建布局合理、功能完善的集散中心网络。形成杭州市全域三级旅游集散中心体系，包括 3 个一级旅游集散中心、15 个二级旅游集散中心和 20 个三级旅游集散中心。

旅游公共交通。加强各级旅游集散中心间交通联系，加强集散中心与主要景区景点的联系，为游客交通出行提供便利。完善

市域旅游公交专线：依托一二级交通换乘枢纽，围绕市域交通干线，设置各集散中心间旅游公交专线。开辟钱塘江—富春江—新安江水上旅游观光巴士线路。在城市主要景区、景观廊道等试行杭州旅游观光巴士，并串联萧山区、余杭区、富阳区以及各县、市旅游观光巴士线路，实现集散中心与主要景区景点的无缝衔接，进一步构建网络化旅游公交系统。

建立“旅游直通车”。开设各类“旅游直通车”，引领杭州精品旅游。重点建设萧山机场、杭州东站往西湖风景区、京杭大运河杭州景区的“杭州世遗文化旅游直通车”，萧山机场、杭州东站往京杭大运河杭州景区、西溪湿地公园等的“杭州民俗慢生活旅游直通车”，萧山机场、杭州东站往西湖风景名胜区、“两江一湖”国家级风景名胜区等的“杭州名江名湖休闲度假旅游直通车”等三大旅游直通车专线。同时建立满足多元需求的旅游直通车。如旅游集散中心的“旅游直通车”专线、旅行社的“旅游直通车”专线以及外地景区直通车等。

自驾服务系统。逐步建立完善的自驾车、房车服务系统，进一步拓展杭州自驾车、房车旅游市场。建立两大国家级汽车示范营地，即运河国际汽车营地和千岛湖姜家汽车营地；八大精品汽车示范营地，即杭州西溪蜗牛房车营地、余杭鸬鸟房车露营基地、湘湖度假区自驾车营地、临安大明山自驾车营地、建德杨村桥岱头自驾车营地、建德下涯之江湾自驾车营地、桐庐富春江自驾车营地、桐庐分水江自驾车营地。推广“一站式”汽车租赁体系，

鼓励引进全国知名的汽车租赁公司，完善在杭州的业务布局。强化集散中心、营地的汽车租赁业务的模块化、标准化建设。积极引导品牌汽车公司、公交公司、旅行社参与汽车租赁体系建设，尝试组建汽车租赁联盟。

自驾旅游景观廊道。重点打造四条不同主题的自驾游经典线路，即京杭大运河风韵世遗之路自驾旅游景观廊道、悠然三江之路自驾旅游景观廊道、临安山湖之路自驾旅游景观廊道、千岛湖美景之路自驾旅游景观廊道。优化道路两侧景区导引标识体系，提升道路沿线景观质量，逐步完善周边旅游服务配套设施建设，构建国际标准的自驾旅游景观廊道。

骑行绿道系统。打造“一线五环多点”的绿道骑行系统，一线即“三江两岸”绿道骑行线，五环即环千岛湖绿道骑游圈、环西湖绿道骑游圈、环湘湖绿道骑游圈、环西溪湿地绿道骑游圈、环青山湖绿道骑游圈，多点包括余杭大径山乡村国家公园绿道、余杭中泰绿色骑行赛道、余杭塘栖至超山绿道、临安西部山地生态绿道、萧山浦阳江绿道等。不断完善公共自行车租赁系统，对城区公共自行车租赁点进行优化和提升，在临安市、桐庐县、建德市、淳安县各旅游集散中心及主要旅游景区设置公共自行车租赁点。同时，完善自行车标识系统，提供全面的公共自行车服务。

水上风景廊道。依托京杭大运河（杭州段）世界遗产旅游资源，构建京杭大运河（杭州段）水上风情廊道；优化钱塘江、富

春江、新安江“三江两岸”沿线景观，整合周边丰富旅游资源，开通建德旅游码头至三堡船闸的“三江两岸”黄金旅游线，构建“三江两岸”水上生态廊道；依托千岛湖秀水旅游资源，串联沿岸主要旅游码头，构建环千岛湖水上观光廊道。结合水上游览风景廊道建设，对现有客运码头及旅游码头进行改造提升，新建部分旅游码头，方便游客出行。

低空飞行旅游。积极开拓低空旅游市场，以低空飞行基地为核心，开发低空观光体验、娱乐飞行体验、地面静态体验等多种类型的空中旅游产品，进一步创新游客观光体验方式，丰富杭州特色旅游交通体系。依托千岛湖环湖景观资源开展低空旅游，对建德千岛湖通用机场进行改造提升，结合航空小镇建设，进一步发挥旅游观光功能。同时在淳安县环湖区域进行选址，筹备建设低空飞行基地。

## 2. 旅游标识系统工程。

(1) 规范重点区域旅游交通标识。参照相关规范标准，规范完善与提升机场、火车站、汽车站、地铁站、水运码头、入城口、旅游景区和公共活动场所的旅游标识引导服务功能。协调并规范跨区域旅游交通标识、乡村公路旅游交通指引标识的制作与设置。

(2) 完善交通引导标识。规范设置全市旅游交通引导标识，尤其是通往重点景区的主要交通道路，需设置中英对照、国际通行、简洁明了的引导标识。在部分入境游客较集中的区域需增设相应语种的引导解说。

(3) 全面检查和规范旅游标识系统。发起由大中专院校师生、外语导游、游客、本地居民等全员参与的“杭州市旅游标识规范志愿者服务活动”。邀请国际旅游组织专家、在杭高校旅游英语专家共同组成“杭州市旅游标识系统国际规范工作组”，对交通干道、旅游景区、旅游集散场所进行重点检查和规范。

### 3. 旅游厕所提升工程。

(1) 强化标准，满足数量。依据《旅游厕所质量等级的划分与评定》要求，进一步完善景区厕所建设规划，科学布点，建设标准不低于A级厕所，同时提升城市厕所管理标准，打造“最清洁”公厕，不断满足城市“如厕”需求。

(2) 突出创意，示范建设。各区、县(市)选取部分重点景区，打造现代化都市创意厕所示范点，提供人性化的如厕服务，让厕所充分融入城市景观环境中，成为城市的景观小品。全市4A级以上景区旅游厕所设计上应力求创新，并与景观环境充分融合。至2020年，新建改建旅游厕所340座，全市旅游厕所总量不少于2000座。

### 4. 旅游休闲系统工程。

构建以城市休闲街区为亮点，涵盖休闲公园、近郊景区、休闲绿道、美丽乡村的全域化旅游休闲工程。

(1) 以城市休闲街区为亮点。依托城市景区、成熟商圈建设集休闲、娱乐、购物、饮食于一体的城市旅游休闲街区。到2017年，以清河坊、南山路、西湖湖滨三大休闲街区为核心，研究制

定杭州市休闲街区的发展标准和规范。到 2020 年，形成全市若干品牌性城市休闲街区。

(2) 以休闲公园、休闲绿道、美丽乡村为主体。倡导城区国有收费景点向市民优惠开放，四县(市)国有收费景点向当地市民优惠开放。实施旅游公共服务设施、休闲项目的改造与提升。2020 年前，形成 5—10 座旅游休闲功能主导的城市公园，拓展居民日常休闲和游客度假休闲的空间，培育具有旅游品牌的“城市惠民公园”。加快全市绿道建设计划，争取到 2017 年年底，完成市区全部绿道建设并相互连接成网；2020 年基本形成覆盖全市省级绿道网主体框架。强化城市内部和近郊的特色绿道的健身娱乐、休闲设施、旅游标识、服务等惠民休闲功能。强化美丽乡村的公共服务，以西部四县(市)的村庄为主，提升现代信息技术、便捷交通、标准化服务，使其成为市民周末短途旅游和休闲的主要选择。

#### 5. 旅游品质化提升工程。

(1) 提升乡村旅游品质。健全乡村旅游管理体系：由杭州市旅游协会推动促进各涉旅乡、镇、村成立旅游协会，形成市、县、乡、村四级管理服务体系，对乡村旅游开发建设秩序进行高效规范的管理；提升乡村旅游服务：对乡村旅游点的基础设施进行全面改造，进一步提升乡村旅游点的环境接待水平。推进乡村旅游标准化：抓紧制定杭州市乡村旅游开发建设的地方标准、评价创建规范以及配套管理办法，规范乡村旅游在餐饮设施、住宿设施、

配套设施、环境卫生、安全防范、服务质量等方面的标准，进一步促进杭州乡村旅游服务规范的提升。加强乡村旅游的示范作用：推动培育一批特色乡村旅游示范点，从资金、政策、技术等方面进行扶持，在建筑风格、特色菜肴、服务项目等方面打造“乡土性”、“民俗性”等特色。

（2）建立全过程的全域旅游服务系统。推动通信（无线网络）、金融、医疗、餐饮和购物等旅游全过程惠民便民服务，重点推进覆盖4A级以上旅游景区、旅游度假区和中心城区的免费Wi-Fi、医疗急救站的合理布点、旅游区垃圾的即时清运、旅游厕所的合理布局和卫生达标等。

（3）推进旅游咨询服务体系扩面提质。以“政府主导、市场主体”为原则，鼓励多种主体参与旅游咨询服务体系的建设与运营。通过完善网点覆盖，优化点位布局，增强资源整合能力，提升服务品质等举措，着力把全市咨询服务体系打造成为旅游形象展示、旅游咨询、投诉接待、应急救援、旅游预订、智慧体验的综合性服务窗口。

（4）落实入境旅游便捷服务措施。提供多语种的网上预约平台建设。为国际游客提供英、法、日、韩、葡等多语言的随同翻译、自助翻译机租赁、志愿者翻译引导等服务。增设多语种的旅游问询服务。加快实现外国人在杭州旅游消费场所手机便捷支付功能。在全市一级旅游集散中心及旅游信息咨询服务中心开设国际服务窗口，逐步提供多语种的旅游问询服务。

(5) 开展杭州全民微笑服务活动。倡导“轻松、礼貌、周到的微笑服务”，培育友善、好客的旅游环境。在窗口行业率先开展微笑活动，提高从业人员服务意识和服务能力。进一步开展创先争优活动，大力宣传和挖掘一批具有时代精神、富有感召力的服务窗口工作人员，每季度开展“寻找最美微笑，走近服务明星”评选活动，让游客、网友切身体验最美窗口服务。

(6) 加强杭州旅游志愿者服务队伍建设。不断完善全市旅游志愿者的招募机制、管理办法，建立包括讲解咨询、医疗救护、翻译、法律帮助等多种志愿者的服务队伍。创新“中国好声音讲解员”“名人导游”“市长推销员”等杭州旅游志愿者品牌。强化日常和重大节庆活动服务机制。

#### 6. 旅游标准化示范工程。

联合政府相关部门，共同推进旅游标准化的工作，编制《杭州市旅游标准化发展规划》，对杭州旅游标准化工作进行总体设计。对接国际标准，吸收国家标准和行业标准，创新杭州特色地方旅游标准。确定一批旅游标准化示范单位。

#### 7. 旅游安全救援工程。

按照《杭州市旅游突发公共事件应急预案》的要求，由杭州市旅游突发公共事件应急领导小组负责组织、协调各类旅游突发公共事件的应急处置和救援工作。各区、县（市）政府、管委会按照“属地救援，就近处置”的原则，根据各类突发事件预案要求，调动救援力量，协同开展施救工作。发生重大突

发事件时，立即启动应急预案，做好协调、信息掌握等相关工作；事发所在地启动相应应急预案，进行具体响应，指挥协调相关单位及时采取应急处置措施。

## （七）完善国际化营销推广体系。

### 1. 创新系列品牌。

延续“东方休闲之都，品质生活之城”的杭州旅游总体品牌，推出“Hangzhou, Living Poetry”（国际市场）、“最忆是杭州”（国内市场）的旅游宣传口号。

进一步提升“东方休闲之都，品质生活之城”的总体形象品牌，“十三五”时期是杭州深化“品质休闲”“品质生活”，并开始向“以人为本，幸福共享”理念转型的重要时期。通过进一步阐释“Living Poetry”国际旅游宣传口号，“Living”意为“生活的文化”，将“世界文化遗产”“江南的悠闲、东方慢生活”“龙井茶”“南宋”“优雅的生活”“禅修静地”“丝绸之府”“中医药”“官窑”“自然景致中的体育休闲”“阿里巴巴”“中国美院”等12个关键词作为“Living poetry”国际宣传口号所衍生出的12个杭州国际形象，针对每个形象在国际市场上展开主题类形象宣传。同时，在杭州市旅游咨询中心、旅游集散中心、旅游巴士和主要景点旅游咨询处等处设立“Living poetry”杭州国际旅游口号可视化构筑物，进一步从视觉上丰富拓展现有旅游品牌内涵，打造深入国际游客的杭州记忆。

### 2. 搭建国际营销平台。

通过搭建具有高专业性、高标准性和高关联性的国际营销平台,促进各专项营销策略的有效实施,进而取得杭州旅游整体形象更富效率、高知名度的营销成果,深入推进杭州旅游的国际化进程。深化与国内外知名营销机构、国际媒体、国际旅行商及旅游协会的合作。加强与国际旅行商的战略合作,推进杭州旅游产品全球销售。策划全球性主题活动,通过国际媒体的系列宣传,创新推广杭州品牌形象,促进杭州旅游国际客源结构的调整。

利用国际力量,组建杭州旅游国际形象大使队伍。邀请在杭州留学生、常驻杭州的外籍人士、访问过杭州的国际游客、杭州企事业单位的海外合作机构,杭州籍海外留学生、境外浙江商会等常驻海外的杭州力量成为杭州旅游国际形象大使。

加大杭州 144 小时过境免签政策在国际游客中的营销宣传力度,对在杭州转机以及停留六天内的入境游客免费发放 144 小时免签观光卡,同时尽快落实 144 小时过境免签境外游客购物离境退税政策,提升入境游客购物消费。建设国际会展专业平台。通过举办各类会议会展活动营销造势,提供线上线下会展综合性平台以及专业性平台。争取成为大型世界旅游组织指标发布地,进一步提高杭州市的国际知名度和旅游影响力。

### 3. 整合营销策略。

#### (1) 全节事营销。

采取节庆营销、事件营销、产品营销三大方式,国际重大节事引爆,国内节事实时造势。重视 PPP 模式在营销中的运用,政

府、企业合作，最大化体现营销项目的市场价值，保障大型节事的顺利推进。

国际节庆营销。结合杭州主要特色资源和文化，举办“三江两岸”国际运动邀请赛、国际杭派慢乡风情节、国际运河文化节·文化产业博览会、西湖嘉年华、富春山居穿越之旅、中国休闲旅游城市高峰论坛等节庆活动。

国际事件营销。结合当前国家战略机遇、杭州文化、主要产业和优势企业，举办最牛的创客、百万学子阿里行、全民导游记、杭州大使环球行系列项目（杭州大使一带一路环球行、杭州大使长江行、杭州大使世遗环球行等）等系列活动。

国际产品营销。依托杭州市旅游资源现状特征，结合旅游观光巴士线路，建议重点开发三大国际品牌旅游产品。一是最忆西湖产品，包括茶忆休闲之旅、朝圣文化之旅、味美体验之旅。二是最忆运河产品，包括穿越运河之旅、文创体验之旅。三是最忆西溪产品，包括浪漫度假之旅、绿意慢行之旅。

## （2）全媒体营销。

推进以互联网为载体，线上旅游 OTA 和线下旅游企业融合互动，B2B 电商合作平台、B2C 产业营销平台、OTA 电商合作模式的建设。

深度利用海外新媒体（Facebook、Twitter、Linkedin、Googleplus 等）和国内新媒体（微信、微博、微电影、移动终端等）的专有账号进行信息共享、事件推广、话题引爆，增加杭州

旅游品牌的曝光率。特别是加大杭州政府英文官网对杭州旅游的宣传力度。在北美洲、欧洲、大洋洲和东南亚进行旅游推介时，关注这些客源国的游客对第三方评论网站的青睐程度，有的放矢地开展国际旅游营销活动。

完善传统媒体包括电视广播、报刊杂志、户外广告的宣传推广活动，加大全国投放量和推广度；挖掘国际传统媒体的合作机会，特别是中国台湾、中国香港、韩国、日本、美国等主要入境客源市场的主流媒体，例如与 lonely planet 等国外旅游杂志、出版社合作，出版杭州旅游系列书籍，在国外主要门面书店或亚马逊等网店销售。与传统媒体建立更为紧密的联系，扩大国际旅游市场。

### （3）全市场营销。

国际市场营销。国际旅游市场是杭州“十三五”时期的重点开发市场。围绕世界级旅游名片，“Living Water, Hangzhou!”、“Leisure business, Hangzhou!”、“Living Creativity, Hangzhou!”等旅游宣传口号，针对港澳台、东南亚、东北亚、欧美市场，重点推介世遗体验、会议会展、文化创意、乡村度假、养生度假等主题产品。采取电视广播、户外广告、国际旅行社推介、全网络宣传、境外旅游企业宣传等多种方式组合营销。

国内市场营销。针对观光客群主要为珠三角、京津冀等沿海发达地区以及西北、东北、西南等远程市场，重点推介世遗体验、生态观光、研学旅行、乡村体验、文化创意、养生养老等主题产

品。针对休闲客群主要为高铁沿线客群、浙江本省客群、长三角及其周边省市客群，重点推介世遗体验、会议会展、乡村休闲、运动休闲、文化创意、养生养老等主题产品。针对度假客群主要为长三角、珠三角、京津冀等沿海发达地区，重点推介生态度假、会议会展、乡村度假、养生度假等主题产品。主要采取电视广播、报刊杂志、户外广告、全网络宣传等多种方式组合营销。

长三角协同营销。“十三五”期间，杭黄高铁的开通必将加速推进长三角地区核心城市 2 小时交通圈的形成。杭州市作为长三角旅游一体化发展的中心城市之一，需要进一步转变观念，树立长三角大旅游目的地观念，在统一产品、智慧营销等方面创新跨越发展。统一产品——旅游产品与线路整合发展。依托发达交通串联长三角地区特色旅游资源，形成一批系列化、特色化的长三角旅游精品。如以杭州旅游小镇为特色，以绿道骑行、民宿夜游为体验方式的长三角旅游小镇精品游线。智慧营销——长三角旅游一体化智慧营销平台搭建。建设长三角旅游自媒体营销系统、全民营销推介系统、旅游营销效果评价系统等，从区域联合发展角度提高杭州旅游市场的协同营销效率。

#### （八）推进全域化智慧旅游平台。

##### 1. 确定总体目标。

“十三五”期间，坚持标准化建设、智能化服务、科学化管理三大原则，深入探索杭州智慧旅游“3+4”发展模式，全面推进智慧旅游试点工作，全力打造智慧旅游的“杭州模式”，使杭州智

慧旅游达到国际一流水平，将“智慧旅游”建设的“杭州模式”推广至全国乃至全世界。

## 2. 推进四大举措。

### （1）优化网络技术环境。

继续推进云数据中心建设。在政府投资运营的模式下，不断提升和完善杭州市智慧旅游云数据中心，完善游客资源数据库、3DGIS数据库、历史文化数据库、旅游资源信息库、旅游行业综合信息库、旅游营销活动信息库、旅游诚信数据库等组成的统一的“大杭州全域化旅游基础资源数据库”。同时，与“智慧杭州”其他平台进行数据对接，实现信息联动；与杭州市交通运输局、公安局等部门的数据库进行数据共享。

全面实施旅游基础网络环境。积极融入“无线杭州”的建设项目，全面实施游前、游中、游后“三级无线全覆盖工程”，为居民和游客提供免费快速的无线上网新体验。

### （2）提升三大智慧平台。

完善智慧旅游管理平台。提升政府的旅游电子政务系统、综合指挥调度系统、旅游诚信服务系统、旅游智力支持系统，加强全市景区游客统计分析系统、智能视频监控系統、游客智能疏导系统、导游服务支持系统、舆情监测分析系统的建设。

完善智慧旅游服务平台。提升旅游综合信息发布系统、信息主动推送服务系统、现实虚拟混合漫游系统、个性专属行程定制系统、旅游综合电子商务系统建设，推出杭州市智能旅游卡。

完善智慧旅游营销平台。加强旅游自媒体营销系统、智能营销决策支持系统、旅游营销效果评价系统、全民营销推介系统建设。

### （3）推进四大智慧试点。

遵循“政府引导扶持、企业配合搭建”的发展原则，培育一批智慧旅游试点单位，包括智慧酒店、智慧景区、智慧旅行社、智慧乡村等。

### （4）大力发展旅游电商。

优化杭州旅游电商的发展环境。加强对旅游企业网站的规范和引导，构建旅游电子商务工程的基本构架，提高杭州旅游业信息化的整体水平，实现网上结算和交易电子化。

健全旅游电商的专业网站平台。针对资金和技术实力并存的大型旅游企业，打造旅游企业和旅游网站一体化运营的企业集团。针对小型旅游企业，利用品牌网站的高知名度和资源优势开展网络化经营。

提升杭州旅游电商的个性化服务。一是突出行业及地域特点，建设覆盖运动休闲、会奖度假、文化创意等业态在内的杭州特色旅游电子商务综合服务平台。二是搜寻整理个性化的游客资料及有价值的客源市场信息，针对个性设计特色旅游产品和服务。三是游客自主设计旅游行程，旅游企业根据游客需求提供量体裁衣式的订单服务。

## 五、保障机制

### （一）体制机制保障。

加强对旅游休闲业发展的组织领导，建立旅游工作协调机制。强化旅游改革综合设计，完善工作机制，落实工作责任，确保杭州旅游各项工作有序推进。由杭州市旅游休闲产业发展协调工作领导小组综合统筹与协调推进全市旅游休闲业发展的各项工作。各区、县（市）要因地制宜，构建旅游休闲业发展协调推进机制，全面统筹与协调推进本地旅游休闲业的转型发展与提质增效。建立联席工作会议制、目标责任考核制、联合督导工作制、决策征求意见制等多方合作的工作机制。

强化旅游市场综合监管协调机制。建立旅游市场综合监管“责任清单”，加强对旅游目的地综合管理机制的研究，推动在有条件的区、县（市）和风景名胜区成立“旅游警察”和“旅游工商分局”，加强对旅游市场乱象的治理。

建立旅游市场监管快速反应机制。针对旅游市场存在的突出问题和重大违法违规案件，建立部门间旅游市场监管快速反应机制，建立健全涉旅部门联合查办制度，确保监管到位。

建立健全旅游纠纷处置应急联动机制。建立健全全市统一的旅游投诉受理机制，加强旅游、公安、市场监管、价格、机场海关等部门之间涉旅纠纷处置的联动合作，建立涉旅投诉应急联动机制，做到第一时间响应、第一时间处置，防止矛盾激化和问题升级。

建立旅游纠纷“调诉对接”机制。在大型旅游景区、旅行社等旅游企业较多的区、县（市）设立“旅游巡回法庭”和“旅游

纠纷人民调解委员会”，加强旅游纠纷调解、仲裁、诉讼的有机衔接和相互协调，形成旅游纠纷解决合力。

## （二）政策保障。

优化旅游用地政策。进一步贯彻落实国土资源部、住建部、国家旅游局《关于支持旅游业发展用地政策的意见》，优先保障旅游项目用地供给；积极鼓励支持利用荒地、荒坡、荒滩等开发旅游项目；年度土地供应要适当增加旅游业发展用地；鼓励农村集体经济组织依法使用建设用地自办或以土地使用权入股、联营等方式与其他单位和个人共同举办住宿、餐饮、停车场等旅游接待服务企业。

加大财政扶持力度。增加市财政旅游产业发展专项基金，主要用于旅游宣传推广、旅游规划编制和新业态培育、重大旅游项目和景区提升、人才培养、公共服务体系建设等，对符合条件的旅游企业和项目给予支持。各类农业示范基地、水利风景区、森林公园、休闲农业等建设资金，要与重点旅游项目建设融合使用。积极寻求国家支持旅游产业发展的相关资金，推动设立旅游产业基金，支持企业开展特色化经营，开发特色化服务项目，推出创新产品，满足市民、游客不同层次的需求。

## （三）投融资保障。

强化民营资本，加快杭州旅游融资发展。放宽旅游融资行业准入标准，扩大民营资本投资领域。推进旅游基础设施和公用事业领域市场化改革，积极推广混合所有制、PPP 等模式，鼓励社

社会资本以多种形式参与杭州旅游基础设施建设。鼓励符合条件的旅游企业上市或者通过发行短期债券、彩票等方式进行融资。商业性开发景区可以开办依托景区经营权和门票收入等质押贷款业务。鼓励中心旅游企业和乡村旅游经营户以互助联保方式实现小额融资。

#### （四）法制保障。

坚持依法兴旅、依法治旅，推动旅游管理向法治化、制度化、标准化转变，加强旅游市场综合监管，优化旅游发展环境。

根据旅游业出现的新情况、新问题，出台杭州地方特色的旅游管理法规，加快修订《杭州市旅游条例》，以更好地适应杭州旅游休闲业全方位、多层次发展的需求，逐步完善相关法律体系。

#### （五）人才保障。

以外部引进与内部培养两大方式，搭建“百千万”梯次人才库，重点培养具有国际视野和创新意识的百名高级领军人才，努力培养具有专业素养和合作意识的千名中级骨干人才，积极培养具有潜力的、热爱旅游事业的万名初级递补人才。

通过建立高端旅游人才库、成立专家咨询委员会、引进紧缺技能人才等举措来引进外部高端人才。通过实施国际间校企双向人员交流，构建“高校+企业+政府”的旅游人才培养模式，鼓励企业加大旅游培训投入，建立旅游行业杰出人才激励制度、旅游人才评价制度，落实导游薪酬和社会保险制度等推进内部培养机制。

## （六）生态保障。

围绕建设“美丽中国先行区”的战略目标，抓住改革创新和美丽先行两大突破口，提倡多形态、多特色、多区域、指标化的先行实践，率先在全国创新构建旅游休闲的生态环境支撑系统。探索资源有偿使用制度和生态补偿机制的杭州模式与推行方式。在旅游开发中尊重自然、顺应自然，控制开发强度，尽量保留和扩大森林、湖泊、湿地等绿色生态空间比重，增强水源涵养能力和生态容量，推行清洁生产、发展循环经济，推进旅游企业节能减排，倡导文明、绿色的生活方式和消费模式，引导全社会参与生态文明建设，打造生态友好型旅游目的地。

## 六、附录：杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划项目库

### （一）龙头项目。

单位：亿元

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
1	西湖 世界文化遗产	文化休闲	西湖景区	提升	坚守世界遗产公约的原则和要求，高标准推进遗产保护管理信息化、规范化、国际化。继续深化机动车环保行动，完善西湖文化景观监测预警保护管理系统平台建设，优化景区交通组织、特色标识系统，完善环卫设施、休憩设施等基础配套。努力放大“后峰会效应”，进一步扩大西湖的国际影响力。	10
2	京杭大运河文 博旅游创新 示范区	文化休闲	拱墅区	新建	2016—2017年，创建国家5A级景区，依托京杭大运河杭州段遗产点，保护性开发，创造运河新十景，完善巴士、夜游、绿道三大游线。2018—2020年，提升完善区内五大博物馆功能，促进遗产保护与开发的双向并行，全方位向世人展示京杭大运河的昔日风貌和今日辉煌。	20
3	钱江 MICE 集聚区	商务休闲	萧山区	新建	2016—2017年，“秀”出会奖旅游主题文化、建立城市会奖生态圈，打造钱江MICE集聚区。2018—2020年，延伸会奖旅游举办地点、培养会奖旅游高端人才，拓宽会奖旅游开发深度。	40
4	湘湖国家级 旅游度假区	养生休闲	萧山区	新建 提升	近期湘湖三期工程建成开放。完成越王城遗址综保工程、眉山休闲街、老虎洞景区等提升工程；完成湘湖水街工程；三期湖堤湖岸南线、北线景观绿化工程；推进金融小镇一期二期建设；推动一批高端旅游产品开发，加快建设一批各具特色的大型旅游综合体项目，加强国际营销推广。	90

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
5	大径山乡村国家公园	生态休闲	余杭区	新建	规划形成“一镇六园”的功能结构：“一镇”为双溪禅茶第一镇；“六园”为文化、遗址、生态、森林、峡谷、竹海六大主题公园，即径山寺禅茶文化公园、小古城遗址公园、长乐林场平山农场生态公园、鸬鸟山沟沟国家森林公园、黄湖王位山峡谷公园、百丈竹海公园。	70
6	锦绣富春运动休闲综合体	运动休闲	富阳区	续建	2016—2018年，建成飞翔假日酒店，龙门驿精品酒店正式运营，启动并完成飞翔乐园、飞翔度假区（一期）、妙智寺、农业创意园、龙门山旅游区、瑶坞度假酒店、火炉圈运动公园、杏梅坞森林公园等项目；2019—2020年，继续推进国际会议中心、南庄养生酒店、南庄养生度假区、飞翔度假区（二期）、瑶坞养生度假区、龙门健康科技产业园、香榧精品酒店、杏梅坞度假酒店等项目。	50
7	桐庐国家乡村公园	生态休闲	桐庐县	续建	2016—2020年，创建完成“富春山水慢游园、江南古风品味园、合村农耕乐享园”三个乡旅功能集聚区，同时规范提升新龙、梅蓉、阳山畈、富春大岭图等29个村落景区，全域打造桐庐国家乡村公园。	30
8	千岛湖国家级旅游度假区创建	养生休闲	淳安县	提升	加快推进进贤湾区块建设、丰富排岭半岛区块旅游业态，万豪酒店、润洲酒店、牧心谷景区等项目陆续建成，并投入使用，至2020年，功能完善、业态丰富的旅游度假区基本建成，并力争成功创建为国家级旅游度假区。	60
9	建德乌龙山工业旅游综合体	文化休闲	建德市	新建	2016—2017年，完成乌龙山抽水蓄能电站项目前期可研及相关审批工作，并开工建设；2017—2020年，依托乌龙山抽水蓄能电站项目建设，结合周边旅游景点和风景资源，对乌龙山区块旅游整体开发。	100

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
10	清凉峰 旅游度假区	养生休闲	临安市	续建	2016—2017年，初期建设河桥民宿小镇、和尚坪滑雪场和石室寺独栋古建筑高端度假酒店等，开展高山滑雪、温泉等旅游产品。2018—2020年，打造以高山、峡谷为主题的生态观光旅游产品，以温泉、滑雪为主题、以古镇民宿为依托的养生度假旅游产品，以峡谷漂流、沿江度假、农业观光为主题的休闲体验旅游产品。	20

## (二) 重点项目。

单位：亿元

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
1	“三江两岸” 旅游休闲绿道	生态休闲	新安江— 富春江— 钱塘江两岸	提升	提升优化“三江两岸”绿道，积极创建“三江两岸”智慧旅游平台。一是充分利用休闲绿道，定期举办全市全民骑行活动；二是创新举办中国骑行系列活动，打响杭州旅游休闲绿道品牌。	5
2	富春江5A级 旅游景区创建	文化休闲	富春江 沿岸区县	提升	按照5A级景区标准，对富春江进行提升改造，筹备创建5A级富春江景区。力争“十三五”期间成功创建5A级景区。	30
3	南宋皇城 遗址综保工程	文化休闲	西湖景区	提升	以南宋皇城遗址保护范围区域为核心，将遗址公园建设与遗址保护、博物院展示有机融合，加强白塔公园建设，包括基础设施完善、绿化整治、景观改造以及配套用房建设等。	20
4	西湖综保工程	生态休闲	西湖景区	提升	加快“美丽西湖”建设，推进虎跑公园观音殿恢复及周边建筑改造提升、西湖钱塘江引水扩容水质提升二期、杭州植物园蔷薇园建设、韩美林艺术馆扩建、肖峰艺术馆建设等项目，进一步优化景区游览环境，提升景区旅游品质。	10

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
5	吴山宋韵小镇	文化休闲	上城区	新建	在清河坊、中山路、五柳巷历史风貌、建筑群落修缮、保护的基础上，结合历史文脉、区域资源，以“古都文化+特色商业”为主题特色，通过南宋文化的挖掘，历史遗存的整合，打造“承南宋古韵、揽市井风情”的南宋文化体验中心。	70
6	跨贸小镇	商务休闲	下城区	新建	以跨境电商为产业特色，集合跨贸产业、旅游文化、生态生活等功能要素，以商旅联动发展为核心，以城市型目的地景区、新贵群体生态社区建设为特色，形成具有全国影响力和辐射力的新型产业综合区。	52
7	杭州嘉里中心	商务休闲	下城区	续建	2016—2017年，杭州嘉里中心是集酒店，商业，娱乐和公共广场等大型旅游综合体，将打造成为汇聚中西潮流的时尚胜地，还有诸多休闲、娱乐企业进驻该中心。	60
8	皋亭山国际休闲旅游综合体	养生休闲	江干区	续建	开发景观道和慢行绿道，建成全国首条智慧登山道、骑行线，加快民俗文化体验、最美乡村骑行、休闲养生餐饮等功能建设，提升沿线休闲节点配套设施建设。	15
9	大悦城旅游综合体	商务休闲	拱墅区	新建	依托余杭塘河黄金水上通道和大悦城青年休闲广场，建成集商务休闲、滨水街区、游船码头、旅游购物等多种功能于一体的大型商贸旅游综合体，成为连接京杭大运河和西溪湿地国家公园的黄金旅游、休闲、购物胜地。	80
10	运河新城旅游休闲产业带	文化休闲	拱墅区	新建	包括南部都市休闲片区和中部水上休闲度假片区。其中，南部重点建设景观长廊、运河小镇、水景街区、休闲港湾等旅游板块；中部打造以室内水上游乐为核心，集水上游乐、户外运动、热带植物观光、度假酒店等功能于一体的综合性休闲度假目的地。	10

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
11	宋城中国演艺谷	文化休闲	西湖区 (之江国家旅游度假区)	续建	加快建设剧场群、艺术工作室、电影院、个性商业、主题酒店配套设施,通过持续整改提升各大景区、建设新型低成本景区,不断强化鲜明的文化特色,打造差异化、游客极致体验的系列景区。	10
12	西溪天堂国际旅游综合体	商务休闲	西湖区	提升	完成西溪天堂综合体招商、项目引进工作,建设西溪天堂国际旅游创意中心,建成集湿地科普、文化创意、旅游服务和商住休闲等功能于一体的综合体。	15
13	西溪湿地国家生态旅游示范区	生态休闲	西湖区 余杭区	提升	近期加快创建国家级生态旅游示范区。提升改造一系列生态景观地带,建设环西溪生态绿道,加强园区湿地科普及环保等标识牌建设,打造“智慧西溪”平台,智慧化管理、服务、营销西溪。	10
14	龙坞茶镇	养生休闲	西湖区	续建	辐射外桐坞、大清、桐坞等11个村(社区)。2016年,以种植茶叶为主,完成规划方案和综合整治,招引和帮助符合茶镇产业范围的产业链企业发展。2017—2020年,做好茶镇旅游休闲产业配套服务,探索茶产业创新路径。	5
15	白马湖生态创意城	文化休闲	滨江区	续建	近期,完成白马湖旅游集散中心、动漫广场、动漫创意集市、创意休闲农业园、环湖绿道、SOHO风情小镇、创意生活左岸和右岸等初期建设。2018—2020年,完善动漫创意区、生态创意区、乡村创意区、文化休闲区建设。	20
16	湘湖三期工程	养生休闲	萧山区	续建	开发建设范围6.6平方公里,恢复湖面2.4平方公里,新建水闸6座、各类桥梁40座、环湖交通道路12公里,慢行系统和游步道25公里、景观绿化150万平方米,配套服务设施建筑3万平方米。	30

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
17	极地海洋公园二期	运动休闲	萧山区	续建	2016—2017年，扩建一期项目，包括极地海洋主题公园、吉泡泡亲子主题乐园、冰雪世界、鲸豚湾海底餐厅、生态停车场等。2018—2020年，将新建极地海洋主题公园、冰雪世界、鲸豚湾度假酒店及其他旅游设施。	20
18	中国亚运主题公园	运动休闲	萧山区 (待定)	新建	近期，完成项目选址和规划方案，围绕亚运文化，建设亚运文化廊道、自然野趣区、生态休闲区。2018—2020年，建设亚运主题酒店并投入使用，提升公共服务设施，加大营销宣传力度，为城市居民提供内容丰富的休闲场所。	20
19	森泊度假乐园	运动休闲	萧山区	新建	建设中央服务设施和度假木屋两大板块。包括以热带雨林为主题的室内外水上乐园，以家庭体验和亲子为主的儿童游乐场以及丰富多样的美食餐饮区、室内多功能区、后勤服务区和室外游乐区。	12
20	余杭中泰运动休闲旅游小镇	运动休闲	余杭区	新建	在“江南慢村”3A景区的基础上，重点打造布鲁克精选、天井湾山居、瑞丽樱花温泉度假酒店、自行车骑行赛道等产品，建设集运动、健康、农业等多种元素融合的旅游小镇。	10
21	良渚文化遗址保护工程	文化休闲	余杭区	提升	2016—2018年，筹备申请世界文化遗产，适度开发良渚遗址区，恢复遗址发掘坑、古城遗址、营城技术，改善湿地生态环境。2019—2020年，推进良渚国家遗址公园建设。	10
22	径山红树林度假世界	文化休闲	余杭区	续建	位于径山镇双溪。以禅茶文化为主题，建设包括会展酒店、度假酒店、villa酒店及总统套房等1500间左右客房；配套会议会展、电影工坊、艺术工坊、商业街区、特色餐饮、休闲娱乐、主题乐园等休闲度假设施，打造目的地模式的度假综合体。	30

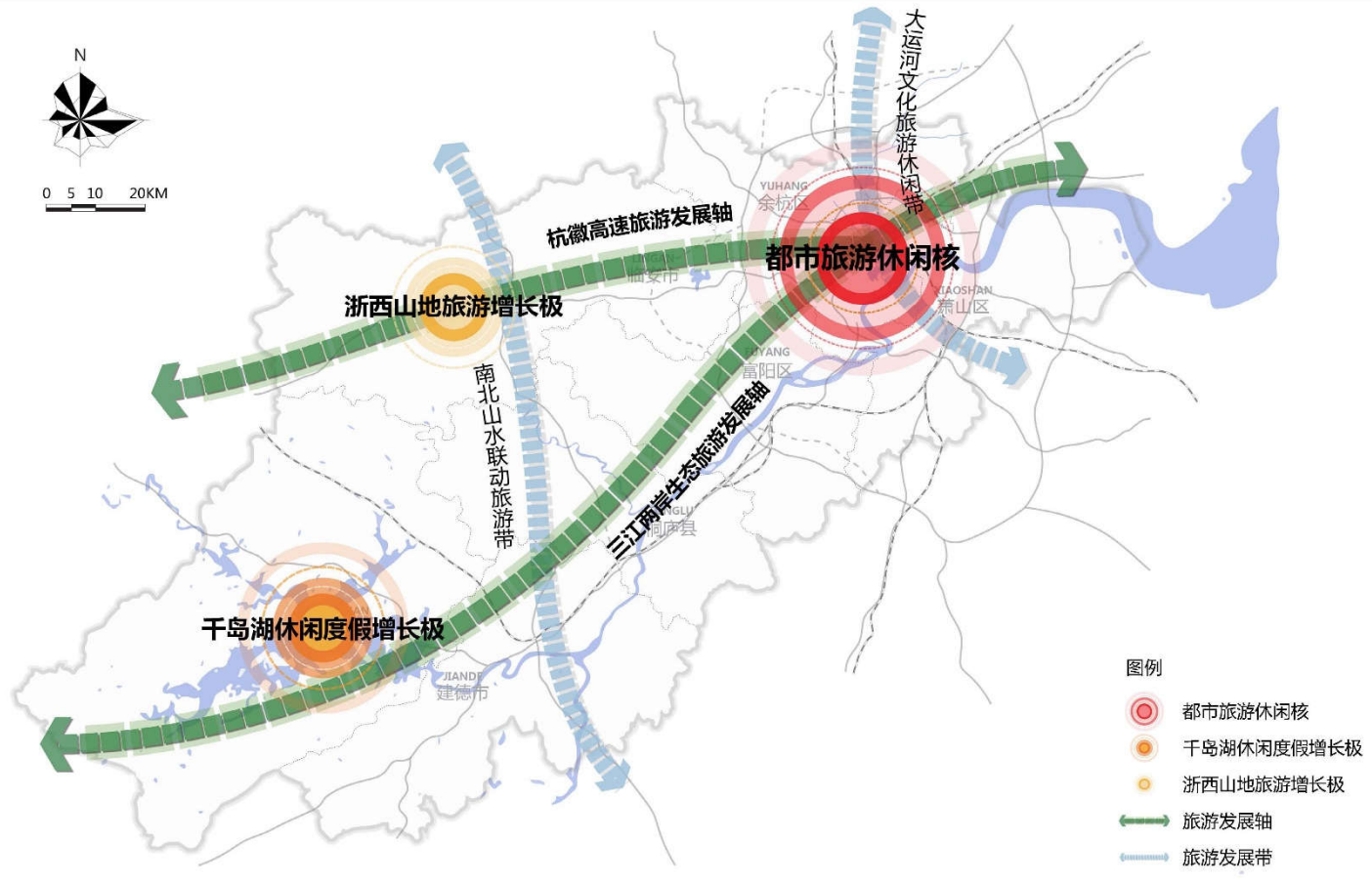
序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
23	富春江沙洲岛屿运动休闲旅居体验区	养生休闲	富阳区	新建	近期以桐洲、王洲、新沙、悬空沙、咕噜咕噜、五丰等沙洲岛屿为核心，整合提升和加快推进现有项目建设；2018—2020年，完善旅游码头、游客服务中心、旅游厕所等配套设施建设，引入运动休闲、三国文化、乡村旅游、湿地研学、渔业休闲等旅游业态项目，初现“旅居生活体验区”雏形。	30
24	华运智慧体育特色小镇	运动休闲	富阳区	续建	通过建设总部经济区、产业集聚区、教学培训区、展示体验区，逐步形成集游、娱、学、研、购为一体，国内独一无二的智慧体育产业基地。	50
25	岩岭湖乡村生态旅游休闲区	生态休闲	富阳区	续建	以富春桃源4A级景区为依托，整合万市、洞桥、胥口、新登、渌渚等乡镇人文资源、自然景观，在提升天井山庄、云台石寨、风来岭农庄等现有项目基础上，加快富春小叠空、杭州（国际）青少年活动洞桥营地、文村美丽乡村等项目建设。	25
26	富春山健康小镇	养生休闲	桐庐县	新建	近期加快建设颐居乐智慧养生园、养生文化村等项目。2018—2020年，建设富春山居医疗养生基地，打造庐境养生酒店、智慧健康产业孵化园等，打造养生养老度假旅游基地。	50
27	分水江休闲旅游度假综合体	养生休闲	桐庐县	提升	近期引进特色水上运动和休闲创意农业项目，加快建设旅游精品民宿和乡村度假酒店等设施，提升完善休闲、餐饮、购物等配套服务设施，初步搭建分水江智慧旅游平台，开展多元化旅游营销推广活动。	10
28	小松源休闲旅游度假区	养生休闲	桐庐县	新建	项目分为景区入口服务区及配套设施、养生度假区、水上休闲娱乐区、峡谷休闲游览区、登高休闲游览区5个区块，包括温泉、环湖游步道等配套服务设施。	10

序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
29	天溪湖旅游度假区	养生休闲	桐庐县	新建	规划用地 3300 亩，建设集精品酒店、体育休闲运动、景观住宅、养生物业等功能于一体的休闲度假区。	15
30	千岛湖国际商务度假中心	商务休闲	淳安县	续建	近期建设半岛小镇、山地小镇、JW 万豪酒店、星空帐篷酒店、千岛湖马术公园等项目。2018—2020 年，建设树屋精品酒店，打造桃花园、太子湾、安龙漫森林等娱乐和高端疗养项目。	50
31	千岛湖乐水小镇	文化休闲	淳安县	新建	近期按照国家 5A 级旅游景区标准，扩建水下古城博物馆，推进建设文渊狮城商业街，提升基础设施建设和配套服务建设。2018—2020 年，建设精品民宿及星级酒店，满足游客的住宿需求。设计沿岸水域灯光秀、日落巡航、水下探秘等特色旅游项目，加大小镇营销推广力度。	50
32	千岛湖酒店集群	养生休闲	淳安县	续建	依托初步形成的千岛湖高星级酒店集群，进一步招商引资吸引广大国内国际知名酒店管理品牌。培养一批本土酒店高级管理人才。	30
33	千岛湖综保工程	生态休闲	淳安县	续建	近期完善环保基础设施，加大重点企业监管力度。2018—2020 年，打造智慧环保品牌。逐步建立起以监测预警、技术支撑、信息发布为主的完备的智慧环保体系，推进智慧治水、智慧监测、智慧评价三大平台建设。	20
34	17° 新安江	养生休闲	建德市	新建	位于新安江大坝至富春江大坝的区域。近期打造国内“晨游第一江”品牌，两岸景观营造，深化浙江角、七里扬帆、新安江大坝建设，推出漂流、画舫、游船等水上游览设施和线路。2018—2020 年，推动户外运动养生谷、避暑谷初期建设。	25

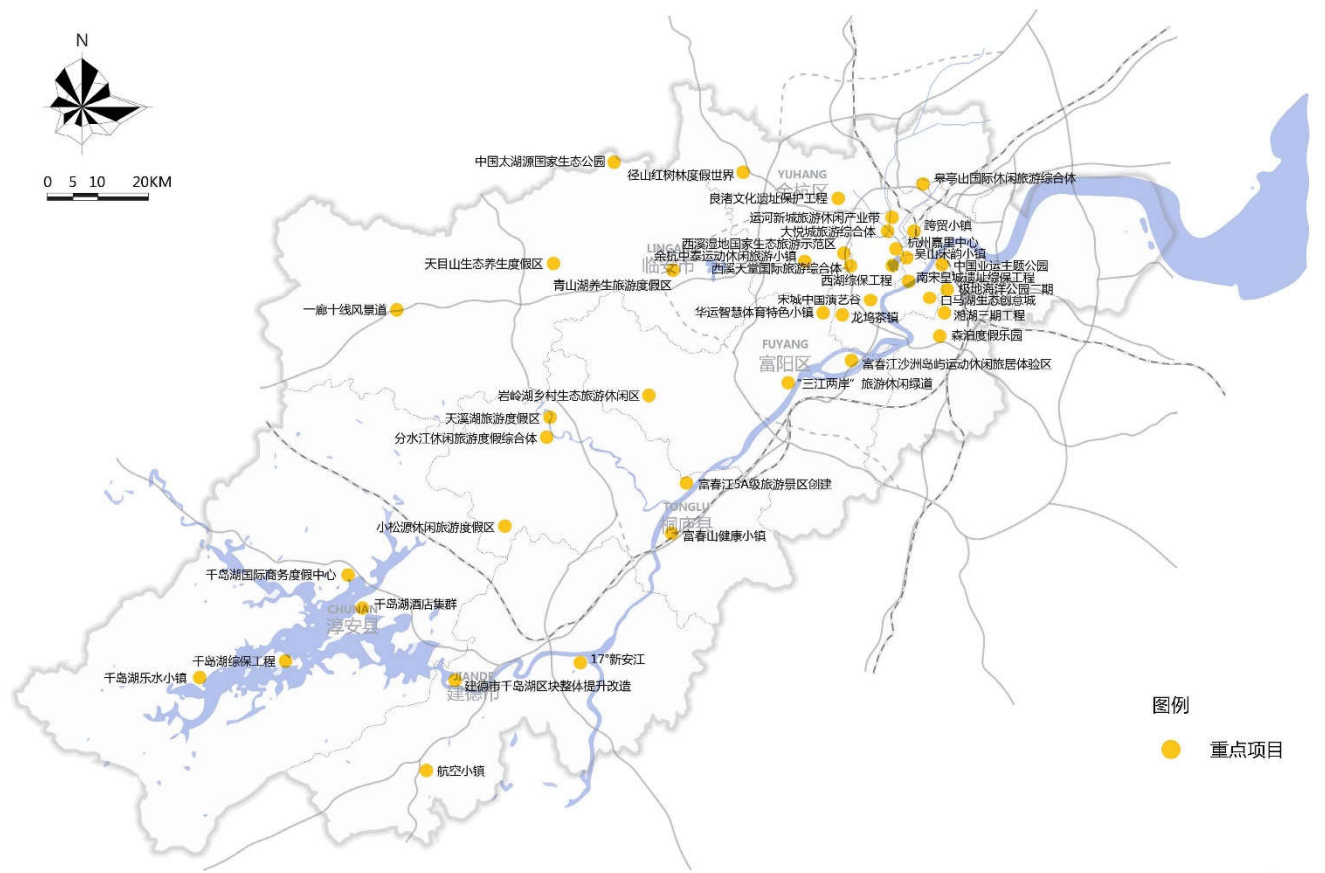
序号	名称	功能定位	选址	性质	建设时序与建设内容	计划投资额
35	建德市千岛湖区块整体提升改造	养生休闲	建德市	续建	千岛湖皇冠度假村建设, 电厂、建德千岛湖区块整体提升, 包括好运岛情人谷景区提升改造, 塘坞码头、云梦渡码头提升, 隧道提升和兰花岛旅游项目开发工程。	13
36	航空小镇	运动休闲	建德市	新建	围绕航空小镇航空休闲旅游、航空服务、航空制造产业三大区块的规划总体布局, 近期重点打造以老横钢工业遗址、温泉度假为依托的航空乐园项目建设, 开展空中旅游、飞行赛事等主题活动, 推动飞行培训和航校建设, 加快飞机组装、生产等产业项目招商, 并融合发展工业旅游。	5
37	中国太湖源国家生态公园	养生休闲	临安市	新建	近期提升核心景区太湖源、神龙川基础设施和配套服务建设, 初期打造百草小镇乡村旅游综合体、指南红叶小镇和园区绿道等。2018—2020年, 建设临目文创小镇、东坑野奢小镇、白沙养生小镇等, 全面推出乡村养生、运动养生、禅修养生、康复养生四大养生旅游产品。	20
38	青山湖养生旅游度假区	养生休闲	临安市	提升	近期配套提升青山湖水森林公园, 推出森林养生产品。整合市区医疗保健资源, 青山湖北岸打造集健康养生、养老社区、临床医疗、旅游休闲度假四大业态为一体的健康养老社区。2018—2020年, 青山湖南岸发展高端国学养生基地。	30
39	天目山生态养生度假区	养生休闲	临安市	提升	以创建国家5A级旅游景区为目标, 以天目山旅游朝圣为核心, 恢复景区生态植被、完善景区基础服务设施, 丰富景区产品。打造天目山养生小镇。建设“智慧天目山”, 智慧化营销推广天目山。	20
40	一廊十线风景道	生态休闲	临安市	续建	改善沿线乡村环境, 提升建设“一廊十线”沿线旅游民宿, 沿线景区景点“抱团”实施提标改造。	10

## 七、《杭州市旅游休闲业发展“十三五”规划》图集

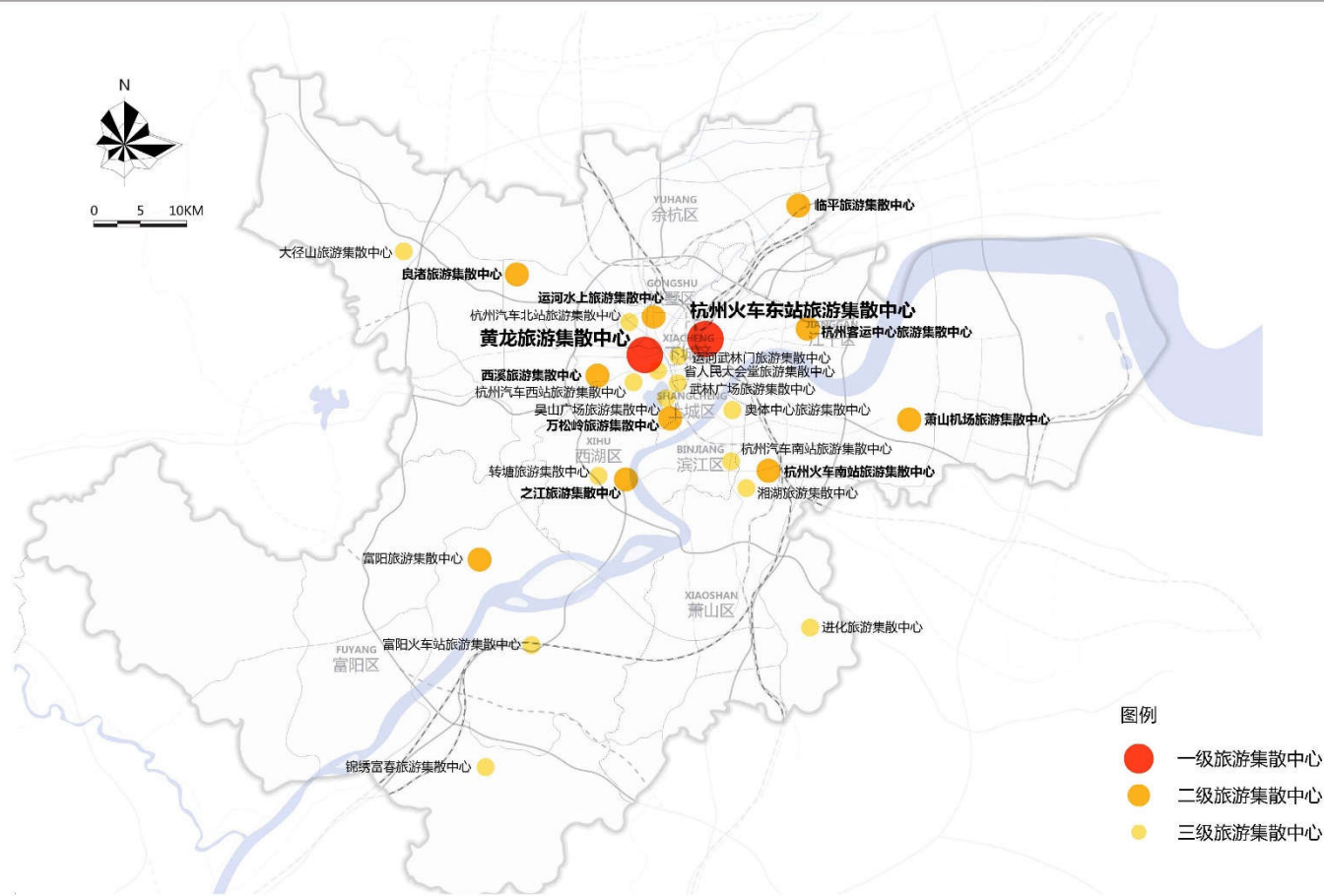
1. 空间发展格局
2. 龙头项目布局
3. 重点项目布局
4. 市区旅游集散中心
5. 市域旅游集散中心
6. 市区观光巴士线路
7. 市域观光巴士线路
8. 汽车示范营地
9. 自驾旅游景观廊道
10. 骑行绿道系统
11. 水上风景廊道



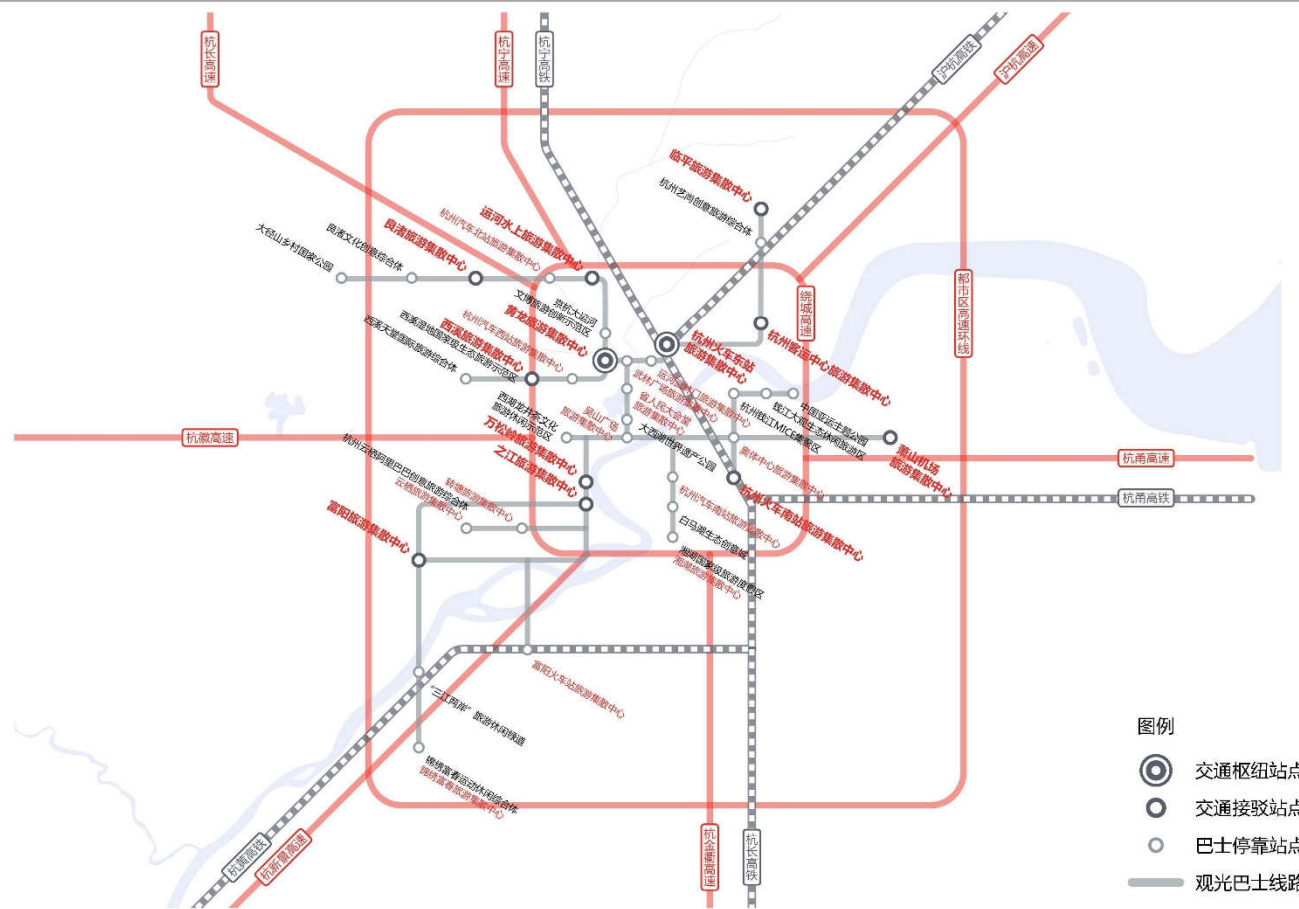


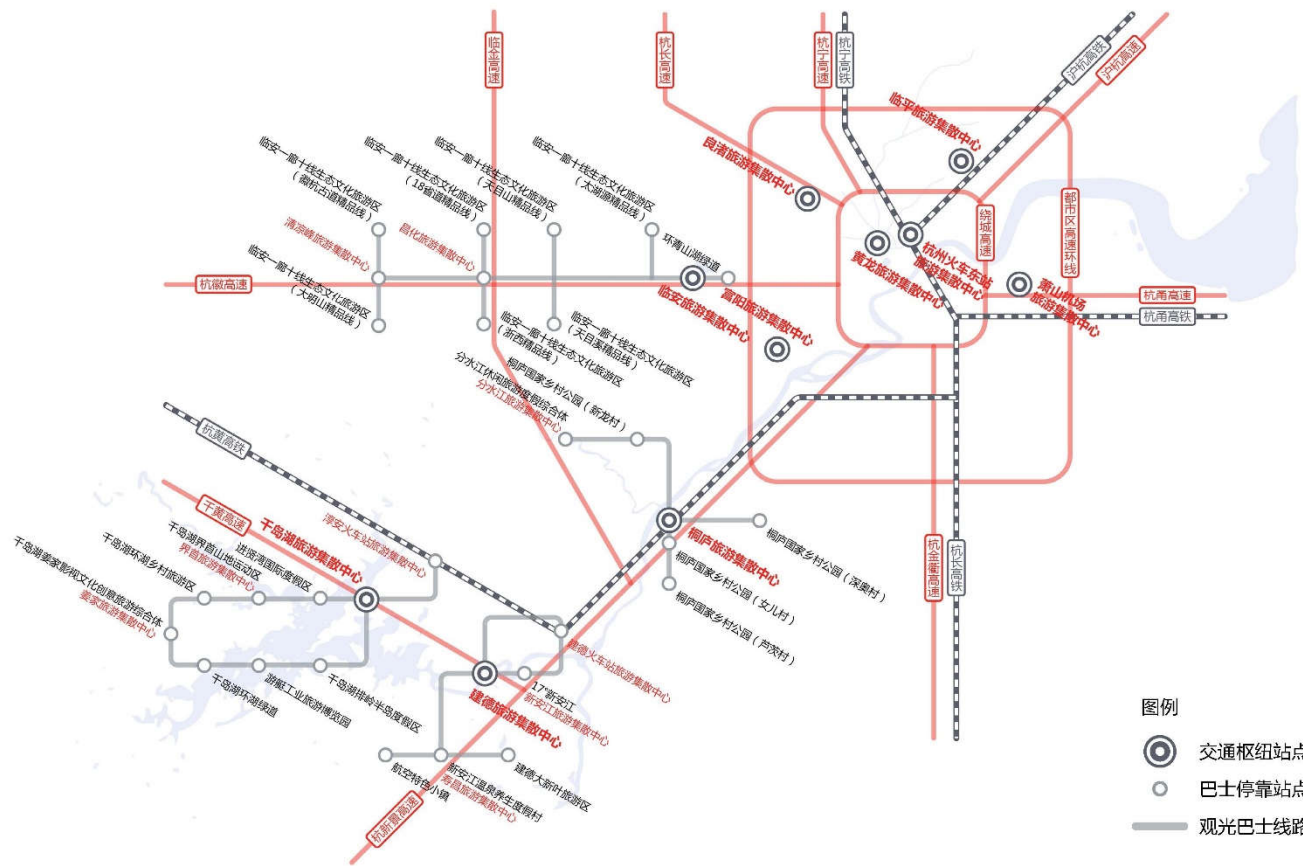


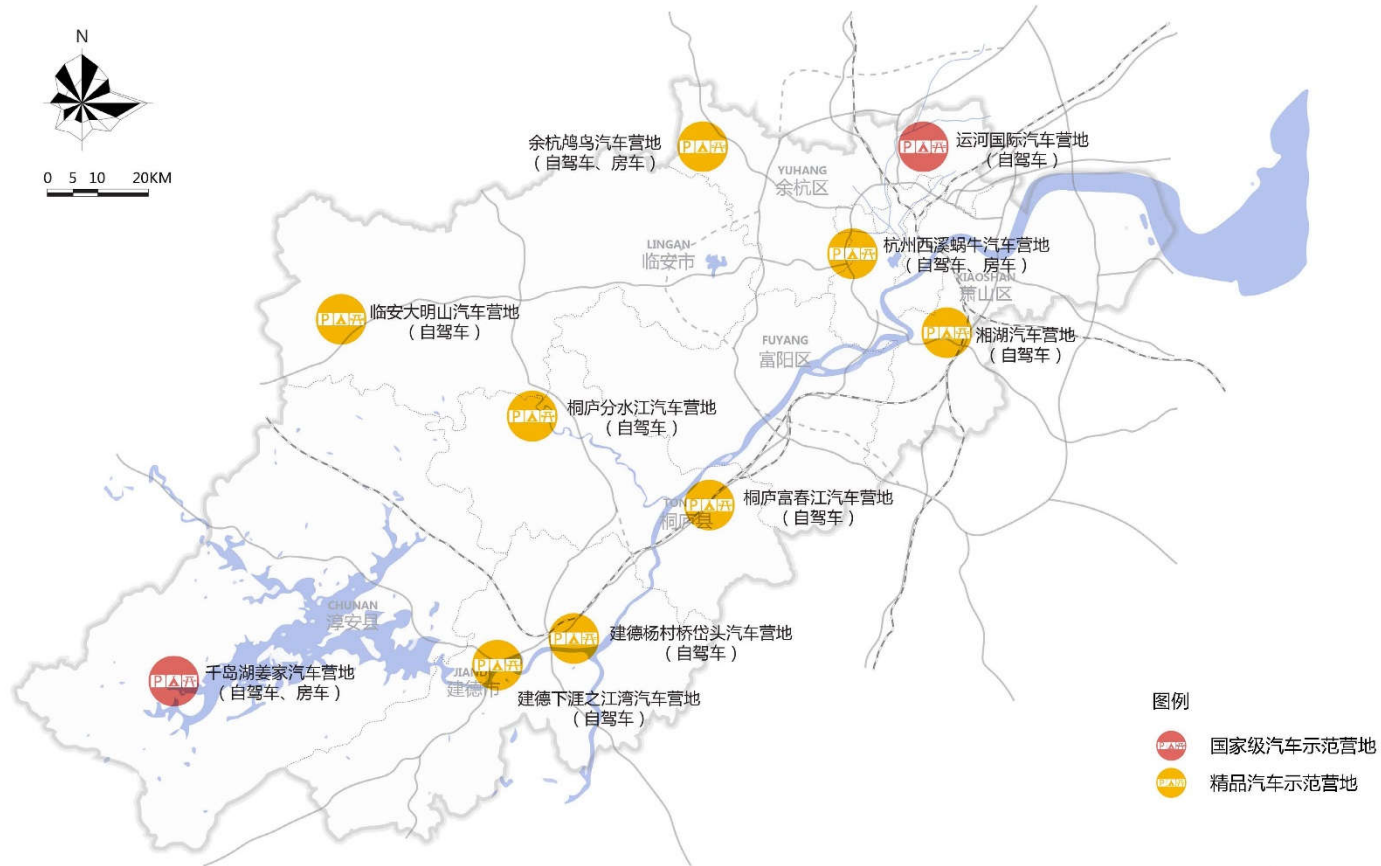
图例  
● 重点项目



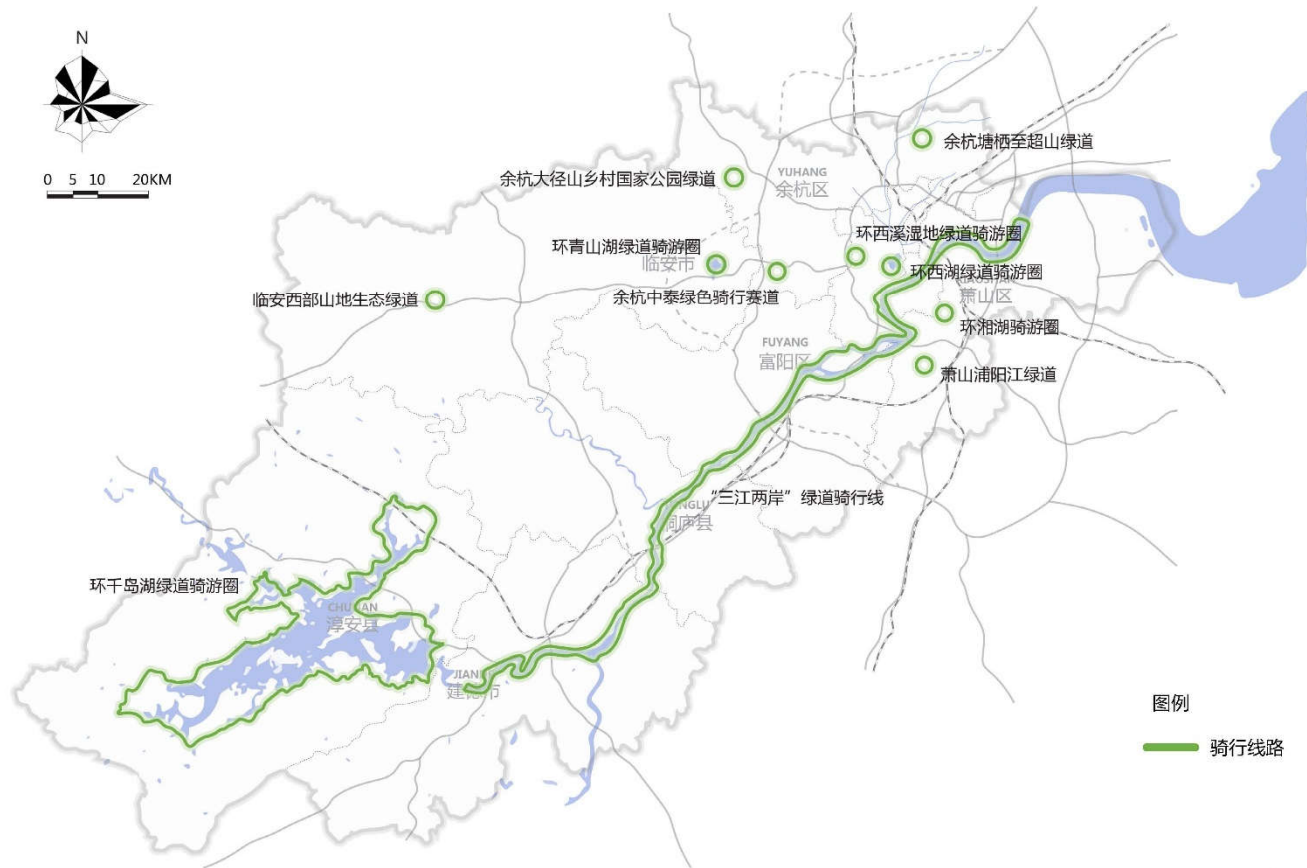














---

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。  
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。  
市各民主党派。

---

杭州市人民政府办公厅

2016年9月21日印发

---