

共同富裕背景下文旅咨询服务创新转型升级的杭州路径与模式

应 晖，钱绿怡

(杭州市文化和旅游发展中心杭州市旅游经济实验室，浙江 杭州 310026)

摘要：政府公共服务水平、供给水平的提升是全体人民共创共享美好生活的重要实现手段和路径。文旅咨询服务作为城市文旅服务的重要窗口，既是文旅服务的重要部分，又是城市公共服务供给的进化和延伸。为此，本文针对当前杭州文旅咨询服务建设仍存在的服务系统性缺乏、文旅融合薄弱、城乡差距大、数字化成果难以触达居民等系列问题，借助服务创新四维度模型，从服务理念、对象界面、运营管理以及技术支撑四个方面系统介绍了杭州文旅咨询服务创新转型升级的路径与模式，并选取景区型、社区型和文娱型三类文旅咨询服务点进一步介绍了各类型杭州文旅服务点升级的具体举措与路径模式。

关键词：文旅咨询服务；共同富裕；服务创新；杭州路径

中图分类号：G249

文献标识码：A

DOI：10.12230/j.issn.2095-6657.2022.32.046

实现共同富裕是我国现代化发展进程中的重要使命，党的十九届五中全会提出了到2035年“全体人民共同富裕取得更为明显的实质性进展”的目标^[1]。国民经济和社会发展“十四五”规划也明确提出，浙江高质量发展共同富裕示范区建设，并出台《中共中央国务院关于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》予以支持。与此同时，浙江作为全国数字治理的典型，其数字化改革一直走在全国前列，为我国其他地方政府治理能力的现代化探索了“先行”发展路径。

杭州作为浙江省会城市，争当浙江高质量发展建设共同富裕示范区的城市范例，并于2021年7月发布《杭州争当浙江高质量发展建设共同富裕示范区城市范例的行动计划（2021—2025年）》，提出到2025年，杭州要基本达到生活富裕富足，让全市人民共享高品质生活^[2]。共同富裕实质是全体人民共创共享日益美好的生活，而其重要的实现手段和路径则是政府供给公共服务水平的提升，主动创新公共服务供给方式，增加公共服务供给主体，通过多主体竞争有效降低公共服务和民生项目成本，使政府公共服务供给由传统行政性功能转向以人为本、切实考虑人民对美好生活的需求，从而全面提高服务供给水平，让发展的成果更多更公平地惠及全体人民。

高质量建设共同富裕先行示范区不仅是一项集体制和机制改革创新于一体的先导性工程，也是一项集政治、经济、文化等领域全面发展的综合性工程^[3]。党的十八大以来，党中央高度重视文化和旅游工作，对文旅融合发展做出了系列重要部署^[4]。

2021年浙江省出台《推进文化和旅游高质量发展服务共同富裕示范区建设行动计划（2021—2025年）》，提出到2025年基本建成新时代文化高地、中国最佳旅游目的地、全国文化和旅游融合发展样板地，探索形成文化和旅游高质量发展模式和推动共同富裕的有效路径，以数字化改革撬动文化和旅游体制机制创新取得重要突破，使文旅成为共同富裕示范区建设的牵引性载体和标志性成果^[5]。

1 服务创新四维度模型

城市文旅咨询服务是城市公共服务的重要组成部分。当前也出现了较多相关研究，包括城市文旅咨询服务现状分析、发展模式与机制研究等。然而，现有研究通常针对城市旅游咨询服务中心某个单一因素，如旅游信息、空间布局等内容进行展开，并未从整合性的视角出发探讨城市旅游咨询服务中心服务创新的整体框架与具体维度。为此，吕诗颖（2021）等将Bilderbeek R等学者提出的服务创新四维度模型引入城市文旅咨询服务研究中，认为该服务创新模型与城市旅游咨询服务的系统提升契合良好，有助于系统研究城市文旅咨询服务创新^[6]。本研究也将借助于此理论，探讨杭州文旅咨询服务的创新转型升级路径。

从服务创新四维度模型内容来看，Bilderbeek R等认为每一项服务创新的项目基本可从服务概念、顾客界面、服务传递系统和技术四个维度来进行分析，并且服务创新的重点将逐渐由前期基于技术或产品的视角，转向注重面向用户、强调客户

体验导向性与用户感知体验的持续改进^[7]。而在城市旅游咨询服务供给创新过程中，由于旅游公共服务产品的无形性和综合性，决定了其创新的成果不是有形产品，而是一个抽象的复杂的新的想法或概念，因此在城市旅游咨询服务创新中，创新四维要素可以依据实际情况理解为服务理念、对象界面、运营管理以及技术支撑。

2 杭州文旅咨询服务体系创新

杭州旅游咨询服务体系建设经历了起步期学北京、上海，发展期学香港、新加坡的历程。历经二十余年的发展，杭州旅游咨询服务充分结合自身特点，实现了标准化、一体化、智能化、科学化和品牌化，并于2017年正式发布地方标准《杭州旅游咨询服务网点设置与服务规范》。而在当前浙江省建成共同富裕示范区、杭州市争当浙江高质量发展建设共同富裕示范区城市范例的背景下，杭州文旅咨询服务将进一步结合共同富裕内涵，进行创新升级。

2.1 服务理念：文旅深度融合

由共同富裕的内涵可知，共同富裕既包括物质富裕，也包括精神富裕。当前文旅产业被赋予了超越产业视角的幸福价值和内核，是提升人民幸福感与获得感的重要产业支撑和社会力量。因此，针对过去文旅服务中存在的文化与旅游分割脱节、旅游过程文化性不足等问题，杭州文旅咨询服务要进行理念创新，以“小切口，能落地”为目标，实现文化和旅游的深度融合。相关举措包括在文旅咨询服务点增加文化服务类功能，如“云游博物馆”、“家门口的电影院”、图书一键借阅等，同时主动吸引网红店、手艺人、文创工作室等入驻文旅咨询服务点，打造汇集各类文旅新业态的特色服务区域，共同培育区域文旅消费新市场与新模式。

2.2 对象界面：扩大受益面

面向共同富裕的杭州文旅咨询服务创新对象界面发生扩展，主要体现在让城市与乡村、外来游客与本地居民较均衡地共享文旅服务。首先，在城乡文旅服务供给方面，当前杭州已推出首批六个未来社区、未来乡村“文旅结对共富”试点，共建“i”杭州文旅服务中心、设立共富驿站，在线下的驿站中开设“i小柜”实现未来社区、未来乡村的产销互助，在线上搭建“i小铺”，开通“i”文旅直播间，打通城乡文旅产品的销售渠道，实现城乡文旅资源的互联共享；其次，在外来游客与本地居民文旅服务供给方面，杭州文旅服务的供给对象已不局限于传统意义上的外来游客，本地居民也是提供公共服务的重要对象。通过扩展文旅咨询点服务体系的内容，扩大旅游咨询服务点提

供服务的接触面，例如在杭州全市文旅咨询点开辟面向城市居民的图书阅览、数字体验、文化展示等区域，提供文化活动、图书借阅、社区文旅服务等，使文旅公共服务供给走向扁平化、网格化与普惠化。

2.3 运营与管理：构建“i”杭州数智文旅共富体系

杭州文旅咨询服务围绕“城乡融合发展推动共同富裕”，已形成“一个链路、两个融合、三个维度、四个空间”的“i”杭州数智文旅共富体系，致力于打造文旅赋能城乡共富的“杭州样板”。其中，“一个链路”指激活未来社区、未来乡村共富链路，打通城乡互动文旅链接“结点”，具体行动包括：进行文旅共富顶层设计，制定《“i”杭州数智文旅共富场景建设指南（试行）》，推出未来社区、未来乡村“文旅结对共富”试点，建设“i”杭州文旅服务中心、设立共富驿站，开设“i小柜”实现未来社区、未来乡村的产销互助；搭建“i小铺”打通城乡文旅产品的销售渠道；开通“i”文旅直播间实现城乡文旅资源的互联共享；“两个融合”指推进“文化+旅游”、“线上+线下”的深度融合，消除市民游客便捷获取文旅资讯的“痛点”，具体包括：促进文旅融合，在全市文旅咨询点开辟图书阅览、数字体验、文化展示等区域，构建博物馆预约、文化活动报名、图书一键借阅、“在线悦读”、社区文旅等服务功能体系，线上线下融合优化公共文旅服务供给，升级改版“杭州数字旅游小程序”，开辟“区县智慧游”“未来社区”“未来乡村”“共富驿站”等智慧应用场景；“三个维度”指聚焦“最后一米”的温度、精神富足的力度、城乡联动的高度，通过建立文旅咨询专业志愿服务队伍、未来社区与未来乡村“多点结对”等方式，解决市民、游客感知文旅服务温暖的“难点”；“四个空间”指打造融文化、旅游、公益、数字于一体的空间体系，锚定服务场景，触达老百姓的“地点”。

2.4 技术支撑：深化数字化改革

为把握浙江省数字化改革契机，杭州以文旅数字化改革撬动城乡联动共富机制，实现线上线下融合优化的公共文旅供给。具体措施包括：升级改版“杭州数字旅游小程序”，开辟“区县智慧游”“未来社区”“未来乡村”“共富驿站”等智慧应用场景，围绕“家门口服务”推出社区拼团游、社区活动、社区公益、景点推荐等服务模块，将“线上一张图”延伸拓展至“线下空间”，实现图游杭州、景区客流、景区和文化场馆预约、智能行程等服务功能。当前，文旅咨询服务数字化改革已纵向实现省市县（区）三级一体化，横向实现跨部门、跨场景融合，“杭州数字旅游小程序”2.0版本上线后累计访问人数超过6万人，发布各类活动4620次。

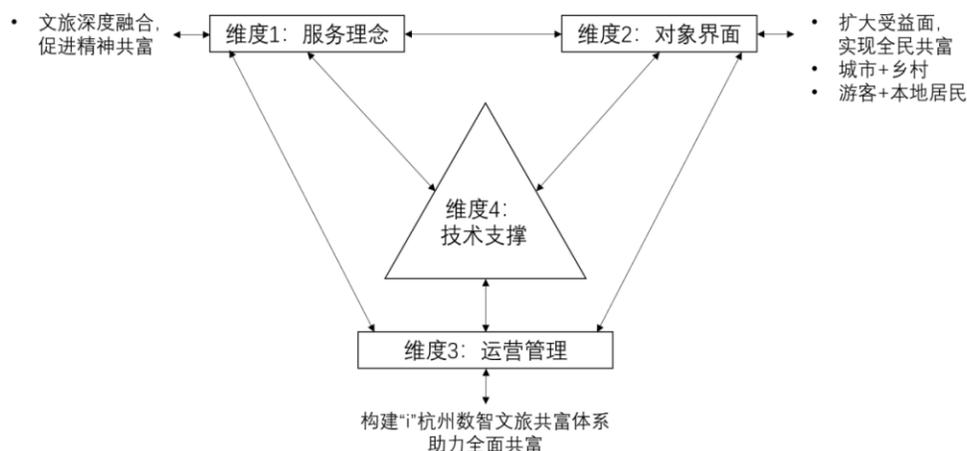


图1 杭州文旅咨询服务创新四维度模型

3 典型文旅咨询服务点案例解析

3.1 景区型文旅咨询服务点

(1) 概念与特征

景区型文旅咨询服务点通常以旅游景区为依托，以景区游客为主要服务对象，承担旅游咨询、活动举办、导览宣传等基本功能，文旅咨询服务点的日常运营由景区管委会派专人负责。湘湖景区、皋亭山景区等文旅咨询服务点是景区型文旅咨询服务点的典型案例。

(2) 升级路径

在服务理念和对象界面方面，景区型文旅咨询服务点突破了传统服务的供给范围，以皋亭山景区文旅咨询服务点为例，服务点在服务景区游客的同时，也承担了部分村庄内部服务和基础设施完善工作；同时，与杭州市图书馆共建“YUE 读书”空间，为游客和当地居民提供了健康娱乐和精神共富的场所。

在技术支持方面，景区型文旅咨询服务点采用数字化治理，通过景区大数据实时监测景区人数以管治流量，并提供线上导览咨询、停车场服务、商品售卖等服务。如湘湖景区文旅咨询服务点推出“趣湘湖”微信公众号和“智慧湘湖”小程序，公众号提供景区导览、旅游服务和消费服务，包含景区 VR、景区直播、自助导游、车位查询等功能；“智慧湘湖”小程序还包含了门票预订、旅游攻略、特产出售等服务。

在运营与管理方面，景区型文旅咨询服务点通过聘用本地居民作为服务点工作人员带动当地就业，同时通过景区流量带动农家乐等地方第三产业的发展。如皋亭山景区文旅咨询服务点内部的接待、保安保洁等大部分工作基本由景区周边的皋城村及社区居民完成，很大程度带动了周边地区居民就业；同时，服务点能够为当地居民开展农家乐、民宿等提供运营培训工作，并在景区宣传手册中为其提供宣传助力，以景区客流量带动景

区周围片区第三产业的发展。

3.2 社区型文旅咨询服务点

(1) 概念与特征

社区型文旅咨询服务点主要依托未来社区发展进行文旅咨询服务，以“家门口的文旅咨询服务点”对象界面方面，景区型文旅咨询服务点突破传统服务供给范围，以皋亭山景区文旅咨询服务点为例，服务点在服务景区游客的同时，构建共同富裕现代化缩小版的社区家园。服务点以周边社区居民为主要服务对象，承担旅游咨询、活动举办、商品销售、活动场地提供等功能。社区型文旅咨询服务点充分结合了数字化与共同富裕的理念，通过数字化平台赋能文旅改革发展，实现“文化+旅游”、“线上+线下”的深度融合，从而激活未来社区、未来乡村的资源与产品的共富流量。景芳社区文旅咨询服务点是杭州打造的典型社区型文旅咨询服务点，位于景芳社区，由社区党群服务中心改造而来，服务内容涵盖文旅咨询活动、旅游线路推荐、宋韵打卡体验等沉浸式文旅服务。景芳社区与深澳未来乡村进行文旅结对，通过数字化平台实现社区与乡村的客源互送、资源共享、市场共赢。

(2) 升级路径

首先，在服务对象界面方面，社区型文旅咨询服务点延伸了服务对象，将社区居民与游客共同作为服务对象；同时，实现了城乡联动共富发展，积极推进城乡结对，推出未来社区、未来乡村“文旅结对共富”试点，设立共富驿站、开设“i 小柜”、搭建“i 小铺”以及开通“i”文旅直播间。当前乡村的特色农副、文创等六类产品已在未来社区“i”杭州文旅服务中心实现扫码线下售卖及线上预订，首场线上商场直播活动吸引了 5.62 万人围观，成交订单 1597 单，实现商城上线后总成交金额 80 万元。

其次，在技术支持方面，以景芳社区文旅咨询服务点为例，

推出管理端的数智管理平台和客户端的微信小程序，满足居民“15分钟生活圈”就近文化体验和旅游服务的需求；同时，居民与游客可以通过“i文旅小铺”买到杭州各区县（市）特色农产品和非遗文创品。在运营管理方面，联合省中青旅到景芳社区文旅咨询服务点驻点，并提供旅游咨询服务，为游客与周边居民提供文旅交流场所和文化活动空间。

3.3 文娱型文旅咨询服务点

（1）概念与特征

文娱型文旅咨询服务点依托大型文化休闲娱乐设施进行发展，例如图书馆、博物馆等，有很强的文化娱乐气息。服务点主要承担旅游咨询、活动举办、活动场地提供等功能。文娱型文旅咨询服务点充分展现出文旅融合中的文化气质，利用数字化平台与特色活动进行文化宣传，以公益形式推进共同富裕。滨江蜗牛书房文旅咨询服务点是杭州较为典型的文娱型文旅咨询服务点。

（2）升级路径

文娱型文旅咨询服务点在技术支撑方面相较其他咨询服务点表现更为突出，以滨江蜗牛书房文旅咨询服务点为例，作为与网易集团共建的公益平台，该服务点充分利用了其大数据的优势，主要表现在：第一，AI交互，服务点中应用了大量数字交互场景，其中包括人像投影、数字电话亭、城市大脑、AI写诗等，用AI交互增强了服务点的互动性、智慧性与吸引力；第二，自媒体运营，推出“网易蜗牛读书馆”直播间，借助直播平台进行场所宣传以及商品销售；第三，“惠民定位”功能，该功能能够覆盖图书馆所在的周边生活区，让周边居民可以通过手机端不限时阅读电子书。除此以外，服务点在服务理念和运营体系方面也进一步升级：第一，物质共富方面，通过直播间帮助西部地区和部分贫困地区农民带货，助力农产品销售；第二，精神共富方面，服务点利用自身图书优势，向贵州等地区捐赠多所网易公益小蜗牛图书馆，形成跨地区图书资源共享。

4 结语

对照高质量建设共同富裕先行示范区系列要求，当前杭州文旅服务建设仍存在文化和旅游融合薄弱、文旅咨询服务整合体系无系统性、城乡发展水平差距大、线上数字化服务与线下空间脱节、数字化成果难以触达居民等问题。而文旅咨询服务作为城市文旅服务的重要窗口，既是文旅服务的重要部分，集

合了旅游信息服务、旅游交通服务、旅游接待服务等重要公共服务内容，又是传统的游客咨询中心、旅游信息中心、旅游集散中心等公共服务场所、公共服务设施中部分功能的进化、延伸。为此，将提升文旅咨询服务作为城市文旅服务转型升级的小切口，结合当下浙江省数字化改革的契机与优势，推进“体系创新、数字赋能”双轮驱动，有助于推进杭州市文化和旅游高质量发展，切实提升外来游客与本地市民的参与感、获得感和幸福感，为全国文化和旅游系统服务的创新升级提供可复制、可推广的杭州经验。

参考文献：

- [1] 刘培林，钱滔，黄先海，董雪兵. 共同富裕的内涵、实现路径与测度方法[J]. 管理世界，2021，37（08）：117-129.
- [2] 张清霞. 共同富裕目标下相对贫困长效治理体系和机制的建构——基于杭州争当共同富裕示范区城市范例的实践[J]. 创新，2022，16（01）：87-98.
- [3] 李军鹏. 共同富裕：概念辨析、百年探索与现代化目标[J]. 改革，2021（10）：12-21.
- [4] 刘晓丽. 共同富裕视域下浙江戏曲和旅游融合发展研究[J]. 浙江海洋大学学报（人文科学版），2022，39（01）：65-71.
- [5] 浙江省文化和旅游厅. 浙江省文化和旅游厅关于印发推进文化和旅游高质量发展促进共同富裕示范区建设行动计划（2021-2025年）的通知[DB/OL]（2022-6-28），[2022-9-19]. http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2022/6/28/art_1229660477_59074178.html.
- [6] 吕诗颖. 城市旅游咨询服务中心服务创新研究[D]. 上海：上海师范大学，2021.
- [7] Bilderbeek R, Hertog P.D, Marklund G, Miles I. Services in Innovation: Knowledge Intensive Business Service (KIBS) as Co-producers of Innovation [M]. 1998.

作者简介：应晖（1977-），女，浙江台州人，在职研究生，硕士学位，主要从事公共文化服务、品牌建设、主题馆建设、大数据研究；钱绿怡（1975-），女，浙江嘉善人，杭州市文化和旅游发展中心（杭州市旅游经济实验室）经济师，研究生学历，硕士学位，主要从事电子艺术学研究。