



盐城市亭湖区全域旅游 公共服务体系专项规划

TOURISM PUBLIC SERVICE SYSTEM PLAN OF TINGHU DISTRICT, YANCHENG CITY

委托单位：盐城市亭湖区文体广电和旅游局

编制单位：南京汉图信息技术有限公司

南 京 师 范 大 学 旅 游 系

完成时间：2 0 2 1 年 1 2 月

目 录

第一章 规划总则.....1

- 1.1 规划目的.....2
- 1.2 规划范围.....2
- 1.3 规划期限.....2
- 1.4 规划依据.....3
- 1.5 规划原则.....4
- 1.6 规划方法.....5

第二章 规划背景.....6

- 2.1 宏观新形势.....7
- 2.2 市场新趋势.....10
- 2.3 发展新要求.....11

第三章 发展基础.....12

- 3.1 旅游区位交通.....13
- 3.2 旅游产业要素.....14
- 3.3 公共文化服务.....16
- 3.4 相关规划衔接.....17

第四章 对标找差.....20

- 4.1 旅游公共服务体系概念解析.....21
- 4.2 全域旅游对公共服务的要求.....22
- 4.3 旅游公共服务经典案例分析.....23
- 4.4 旅游公共服务体系问题诊断.....27

第五章 总体思路.....37

- 5.1 指导思想.....38
- 5.2 目标定位.....38
- 5.3 空间格局.....44

第六章 重点工程.....46

- 6.1 旅游集散与咨询服务体系建设工程...47
- 6.2 旅游休闲道路建设与提升工程.....52
- 6.3 旅游交通服务优化与提升工程.....59
- 6.4 智慧旅游建设工程.....67
- 6.5 厕所革命持续推进工程.....69
- 6.6 全域旅游氛围营造工程.....72
- 6.7 旅游惠民便民与服务提升工程.....74
- 6.8 旅游公共安全保障网格建设工程.....79

第七章 近期行动计划.....80

第八章 保障体系.....85

- 8.1 体制机制保障.....86
- 8.2 政策制度保障.....87
- 8.3 建设用地保障.....88
- 8.4 项目资金保障.....89



01

规划总则

- 1.1 规划目的
- 1.2 规划范围
- 1.3 规划期限
- 1.4 规划依据
- 1.5 规划原则
- 1.6 规划方法



1.1 规划目的

通过编制《盐城市亭湖区全域旅游公共服务体系规划》，构建和完善盐城市亭湖区城乡旅游公共服务体系，打造“**悦游亭湖，‘鹤’你在一起**”旅游公共服务品牌，推动盐城市亭湖区旅游业转型升级，实现全域旅游主客共享内涵式发展，不断优化生态、生产与生活环境，有效促进盐城市亭湖区社会经济高质量发展。

1.2 规划范围

本规划范围为盐城市亭湖区行政区域范围（不含城南新区），规划总面积800平方公里，包括先锋街道、毓龙街道、文峰街道、大洋街道、五星街道、新洋街道、东亭湖街道、宝瓶湖街道和南洋镇、新兴镇、便仓镇、盐东镇、黄尖镇共8个街道、5个镇。

1.3 规划期限

本规划期限为2021-2025年，具体划分为：

2021-2022年：创建突破期。围绕亭湖区省级全域旅游示范区创建，对标找差，补齐短板，围绕重点项目建设突破；

2023-2025年：优化提升期。在创建的基础上，优化提升，围绕国家级全域旅游示范区创建，打造与城市发展匹配度更好的旅游公共服务体系。

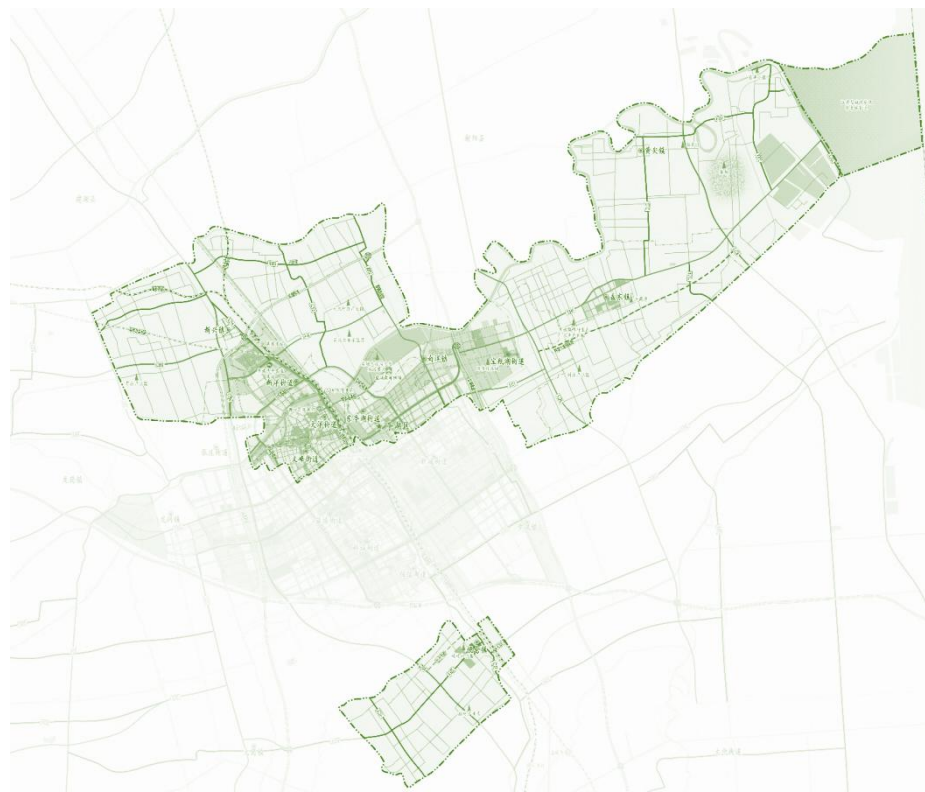


图1-1 规划范围图



1.4 规划依据

(1) 法律法规依据

《中华人民共和国城乡规划法》（2019年修正）
《中华人民共和国旅游法》（2018年修正）
《中华人民共和国环境保护法》（2014年修正）
《中华人民共和国文物保护法》（2015年修正）
《中华人民共和国森林法》（2019年修正）
《中华人民共和国水法》（2016年修正）
《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发[2014]31号）
《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》（旅办发[2012]281号）
《风景名胜区管理条例》（2006年）
《江苏省旅游条例》（2015年12月4日修订）

(2) 标准规范依据

《旅游规划通则》（GB/T18971-2003）
《城市旅游公共服务基本要求》（LB/T022-2013）
《休闲绿道服务规划》（GB/T36737-2018）
《绿道旅游设施与服务规范》（LB/T035-2014）
《旅游资源分类、调查与评价》（GB/T18972-2017）
《旅游厕所质量等级的划分与评定》（GB/T18973-2016）
《旅游信息咨询中心设置与服务规范》（GB/T26354-2010）
《城市旅游集散中心等级划分与评定》（LB/T010-2011）
《旅游电子商务网站建设技术规范》（GB/T26360-2010）
《城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求》（LB/T012-2011）
《休闲露营地建设与服务规范》（GB/T31710.3-2015）
《旅游客车设施与服务规范》（GB/T26359-2010）
《城乡用地分类与规划建设用地标准》（GB50137-2011）

(3) 相关政策依据

《关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）
《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》（2019）
《国家全域旅游示范区验收工作手册》（2019）
《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》（2019）

(4) 相关规划依据

《盐城市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》
《盐城市全域旅游规划（2019-2025）》
《盐城市“十四五”文化和旅游发展规划》
《盐城市“十四五”现代服务业发展规划》
《盐城市亭湖区国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要（2021-2035）》
《盐城市亭湖区乡村振兴战略实施规划（2019-2022）》
《盐城市亭湖区“十四五”现代服务业发展规划》
《盐城市亭湖区旅游产业发展总体规划》
《盐城市亭湖区“十四五”文化旅游发展规划》
《盐城市亭湖区全域旅游规划（2021-2025）》
《盐城市亭湖区乡村旅游公路实施方案》
《盐城林场生态旅游度假区概念规划》
《丹顶鹤旅游度假区旅游发展策划》
《盐城市亭湖区丹顶鹤风情小镇（一期）工程概念规划》
《东溟枯枝牡丹园规划设计》
《新洋港特色渔港概念性规划》



1.5 规划原则

1

以人为本， 符合规范

旅游公共服务体系是为人们提供服务的，基本公共服务设施是承载公共服务的空间载体，需要充分考虑人的需求，并坚持“以人为本”的发展理念。尤其在疫情常态化影响之下，人们出游多为小而散的形式，对于公共服务体系有了更多的需求。规划应该在严格满足相应规范的基础上，充分满足游客日益多样化的需求。

2

重点突破， 全域推进

旅游公共服务体系建设推进应该遵循全域统筹原则，注重重点突破和示范带动，培育核心吸引物，开发全方位的旅游服务产品，由点及面逐步推进亭湖区全域旅游发展，促进亭湖区旅游协调发展。

3

彰显特色， 塑造品牌

盐城市亭湖区文化底蕴十分深厚，作为盐城文脉所在，规划设计需要体现亭湖区和盐城的特色，在尊重亭湖区本地文化原真性与突出文化保护的重要性基础上，继承和发扬传统文化，在进行绿道、垃圾桶等设计时，可融入亭湖区的特色元素，彰显特色，塑造亭湖区公共服务品牌。

4

融合创新， 主客共享

在盐城市亭湖区积极打造“省级全域旅游示范区、世界知名的世遗生态文旅目的地”的背景下，旅游公共服务体系的建设应从全域旅游的视角着眼，从世界知名世遗生态文旅目的地的高度着手，充分考虑外来游客与本地居民的双层需求，提升旅游公共服务体系的社会贡献率；打破部门分割，推动城乡建设、管理及社会公共服务体系等与旅游公共服务相互渗透，以强化借力发展，达到事半功倍的效果。

5

结合实际， 操作可行

根据盐城市亭湖区现有的旅游业特征和发展重点，结合亭湖旅游产品空间布局特征与旅游交通线路走向，运用创新理念与思路，站在全域旅游公共服务战略的高度，对盐城市亭湖区旅游发展未来5年甚至更长的公共服务体系发展愿景进行科学规划，分级推进建设与旅游景区（点）发展程度相依托、与项目产品相匹配，且重点突出、层次分明、网络布局、辐射全域的旅游公共服务体系。



第一章 规划总则

1.6 规划方法

规划运用野外调查法、资料分析法、顾问咨询法、对标找差法等，形成符合规划目标的规划技术路线。

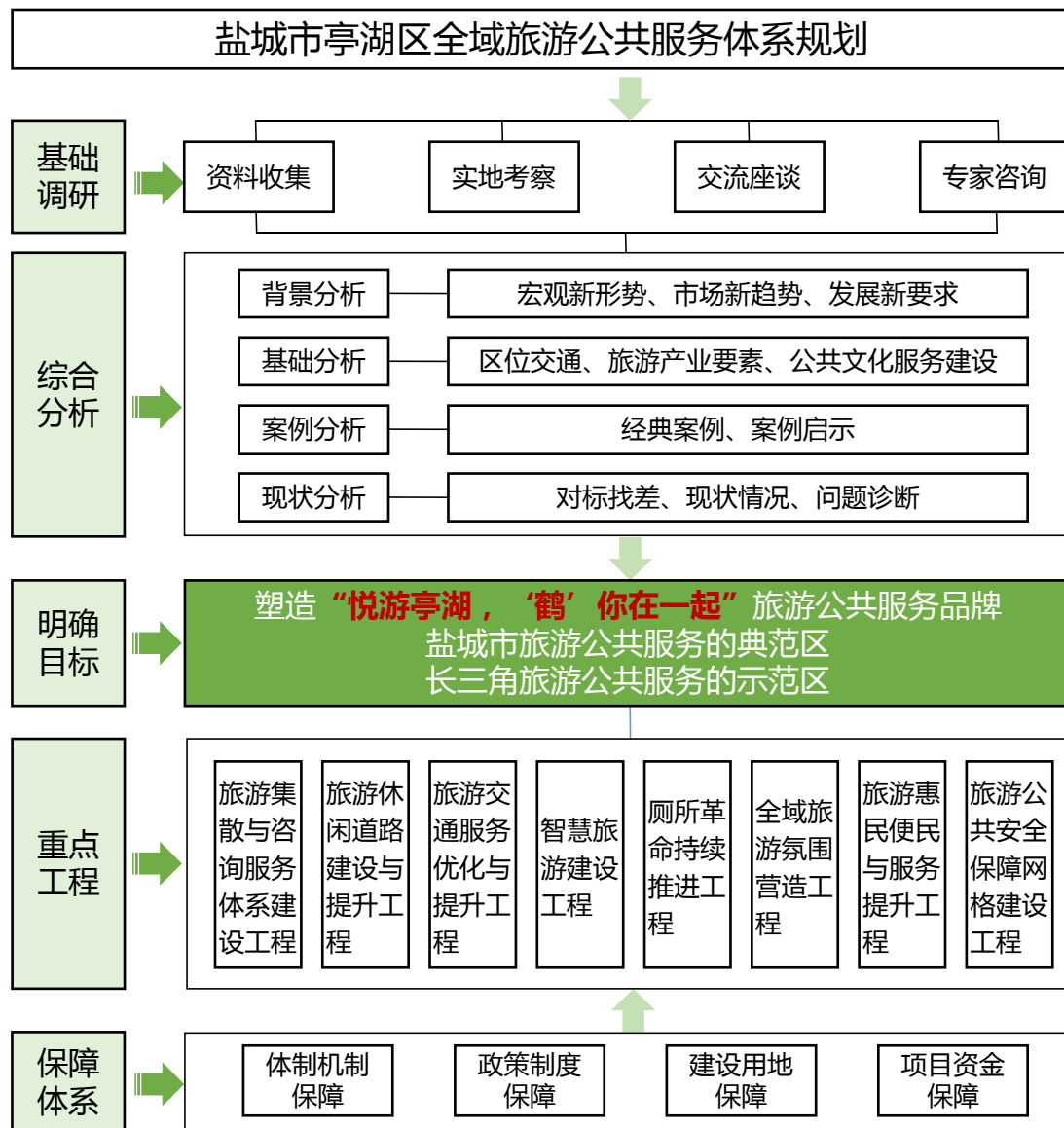


图1-2 盐城市亭湖区旅游公共服务体系规划技术路线图



02

规划背景

- 2.1 宏观新形势
- 2.2 市场新趋势
- 2.3 发展新要求



2.1 宏观新形势

(1) 全域旅游上升为国家战略

全域旅游的提出，是我国旅游业发展进入新阶段的标志。习近平总书记在宁夏调研时指出“发展全域旅游，路子是对的，要坚持走下去”。

2018年3月9日，国务院办公厅发布《关于促进全域旅游发展的指导意见》（以下简称《意见》），这是文化和旅游部成立后国务院出台的第一个关于旅游业发展的重要文件，标志着全域旅游正式上升为国家战略。《意见》对深入推进全域旅游发展进行了全面、系统的工作部署，全域旅游工作将随着体制性障碍的打通获得更大的发展空间，是我国旅游业发展战略的一次新提升。

优化公共服务供给，提升公共服务的质量和水平是发展全域旅游的重要内容。**全域旅游背景下，加强公共服务基础设施配套，着力提升旅游服务品质，以规范化、品牌化、特色化提高游客满意度，实现共建共享，是亭湖区全域旅游发展的必由之路。**





(2) 国家大力推动旅游公共服务体系建设

旅游公共服务贯穿于旅游活动的始终，是旅游活动顺利进行的内在需求。近年来，旅游公共服务体系建设得到国家重视，自2011年国家旅游局首次出台《中国旅游公共服务“十二五”发展规划》以来，国家相继出台了一系列政策文件加快旅游公共服务体系的建设。

2012年颁布《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》，2016年又颁布《“十三五”全国旅游公共服务规划》，积极推进旅游公共服务体系建设。2019年，国家文化和旅游部将“着力推进公共服务覆盖面和实效性”作为十项任务之一，2021年全国文化和旅游厅局长会议报告中将“要着力坚持高质量发展，推进旅游为民、发挥旅游带动作用”作为“十四五”时期的四项工作思路之一，不断推动旅游公共服务转型升级。

江苏省文化和旅游厅2021年工作要点中将“提高公共文化服务效能”作为九大工作要点之一，创新“互联网+”公共文化服务，建设智慧图书馆体系，完善公共文化云，提升公共文化数字化建设水平。深化开展文化和旅游公共服务机构功能融合国家和省级试点，持续推进公共服务体系的建设。

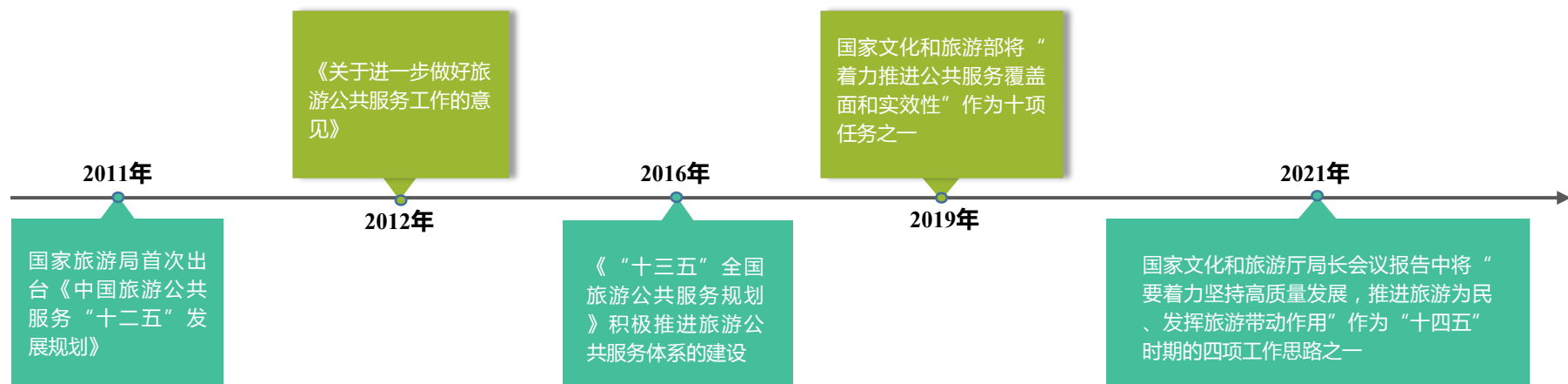


图2-2 旅游公共服务相关政策汇总



第二章 规划背景

(3) 科技赋能旅游公共服务体系高质量发展

5G信息技术、VR/AR、智慧智能、工业4.0等，高科技进步正在深刻的推进产业革新。当前，以5G技术、大数据、人工智能等为代表的全球新一轮科技革命方兴未艾，对产业结构、社会就业产生革命性影响。新一代游客对科技有着天然的亲近感，通过“新基建”推进科技和产业创新能力的突破，充分运用数字化、网络化、智能化科技创新成果，优化传统业态，创新产品和服务方式，实现科技与旅游的融合，促进旅游公共服务体系的升级与发展，推动旅游产业从资源驱动向创新驱动转变。

2020年11月，文化和旅游部、国家发展改革委等十部门联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，提出**到2022年，建成一批智慧旅游景区、度假区、村镇和城市；到2025年，国家4A级及以上旅游景区、省级及以上旅游度假区基本实现智慧化转型升级。**

2021年6月，江苏省文化和旅游厅等十一部门印发的《关于深化“互联网+旅游”推进旅游业高质量发展的实施意见》，提出推进江苏旅游景区数字化、智慧化转型升级，高标准建设一批智慧旅游景区。

2022年1月，江苏省文化和旅游厅公布首批13家2021年度江苏省智慧旅游景区名录。





2.2 市场新趋势

(1) 旅游市场散客化趋势显著，对旅游公共服务整体需求更为强烈

大众旅游时代，随着人们旅行经验增加、旅游便利性提升以及生活方式的转变，旅游市场散客化趋势明显，逐渐从组团旅游过渡到自助旅游，更加注重旅游活动的自主性、灵活性和多样性。随着自驾游、休闲度假游的兴起，人们旅游需求也发生了变化，游客游览内容和旅游方式的多元化需求不断扩张，对目的地旅游信息服务、旅游交通服务、旅游安全保障服务等需求更加强烈，**完善旅游公共服务体系已经成为适应旅游业新形势的必然选择。**

(2) 疫情常态化使自助旅游占绝对优势，对旅游公共服务内容需求更加多元

疫情常态化背景下，旅游者更倾向于自助旅游，更加在意社会公共治安和卫生状况等因素，对旅游场所和旅游企业的应急措施、退费政策、旅游保险等的关注程度显著提升，餐饮服务标杆企业、具备良好卫生条件的安心酒店更受青睐；在选择目的地和旅游产品时，人们对旅游保险、售后保障等能够降低风险的措施更加关注，对应急救援信息推送、客流预警及疏导信息、一码通等数字身份识别服务等方面的旅游公共服务需求更多，对景区自主导览、智能讲解、人脸识别、客流检测、预警与疏导系统的接受程度更高。**总体来说，后疫情时代，游客对于亭湖区全域旅游公共服务内容体系建设提出了更高的要求。**

(3) 长三角地区旅游者对旅游公共服务品质要求更高

长三角作为亭湖区旅游的一级客源市场，是中国经济发展最活跃的地区之一，更入围世界六大城市群，几千万高收入人群旺盛的旅游需求成为国内外旅游目的地竞相争夺的对象，全国各地景区都有长三角游客的身影。长三角地区的居民出游对旅游产品品质要求较高，具有自由行、结伴游的出游习惯，对优质旅游资源重游度较高，旅游消费水平高。**从消费者敏感要素来看，长三角游客相较于国内其他地区的游客，对旅游公共服务的品质要求更高。**





2.3 发展新要求

亭湖区积极打造世遗核心门户区、文化发展先行区、全域旅游示范区、文旅消费活力区和品牌建设领跑区，重大项目持续落地，对公共服务体系提出更高的要求

亭湖区作为盐城市的主城区，十四五期间，全力构建生态和谐的世遗核心门户区、服务卓越的文化发展先行区、主客共享的全域旅游示范区、现代繁荣的文旅消费活力区、特色彰显的品牌建设领跑区的“五区一体”发展格局。远期力争实现文化和旅游高质量发展进入长三角重要城市核心区先进行列，建设国内一流、世界知名的世遗生态文旅目的地。在多重政策红利下，重大旅游项目持续落地亭湖，对亭湖全域公共服务体系提出更高的要求。

目前，亭湖区正在积极开展全域旅游示范区创建工作，在示范区的创建验收标准中，公共服务体系总分高达530分（基本项目470分，创新示范项目60分）占到总分1200分的达44.2%，近乎占据半壁江山。由此可见，旅游公共服务体系的建设对全域旅游示范区的创建意义重大，是全域旅游示范区创建的重要抓手。





03

发展基础

- 3.1 旅游区位交通
- 3.2 旅游产业要素
- 3.3 公共文化服务
- 3.4 相关规划衔接



3.1 旅游区位交通

(1) 区位条件

亭湖区位于江苏省东部、黄海之滨。区域位于北纬120.13°，东经33.4°。东至黄海海岸，南至便仓镇，与盐城市大丰区为邻；西至西环路，解放南路，与盐都区隔街相望；北至新兴一线，与建湖县，与射阳县相连。

亭湖区，是盐城市中心城区。亭湖区区位独特，位于上海经济辐射圈内，处在苏中沿海中部地域，在南通、扬州、泰州、淮安、徐州、连云港六城市半圆中心。亭湖区地处长江中下游平原区，为冲积平原地貌，地势低平。

(2) 交通条件

亭湖区交通发达，来往便捷。新长铁路纵贯全区，北接陇海线，南连沪宁、宣杭线，盐城火车客运站、货运站均坐落其中；民用航空比较发达，盐城民航站地处辖区中部，现已开通韩国首尔、中国香港、中国台北的国际直达航班及北京、上海、广州、昆明等国内直达航班；高速公路密集，宁靖盐、盐连、沿海、徐淮盐等多条高速环绕四周构成高速路网；亭湖周边港口众多，上海港距亭湖300千米。南通港、连云港、大丰港、射阳港以及纵横交错的内河航道构成密集的河海运输体系。

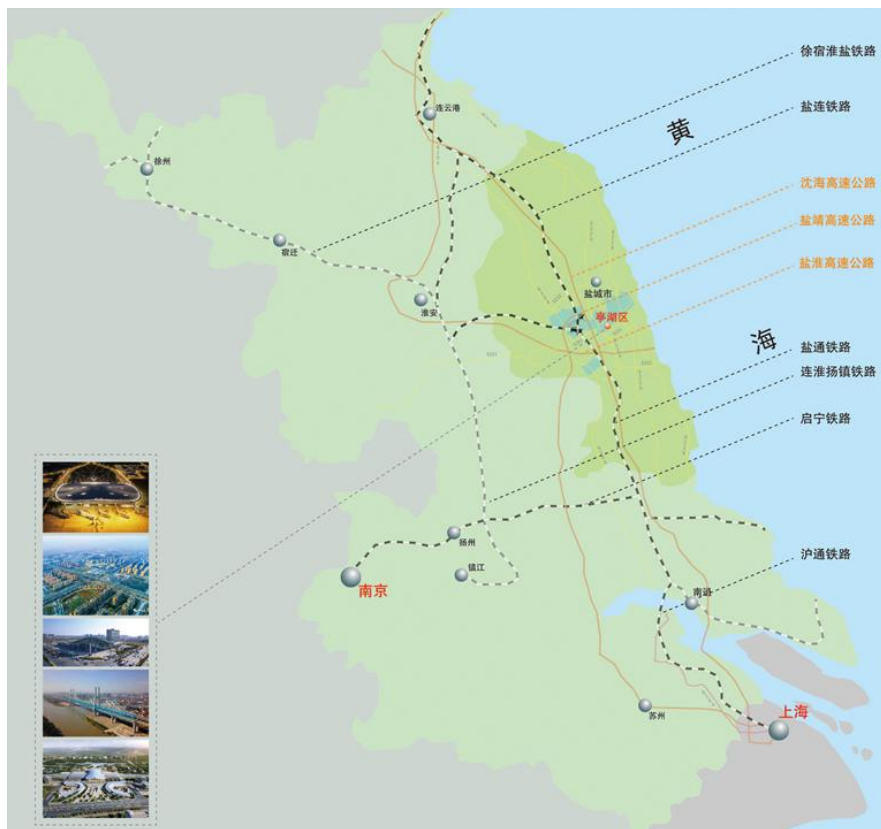


图3-1 亭湖区区位图



3.2 旅游产业要素

(1) 旅游经济总体特征

数据显示，近年来盐城市的旅游接待量和旅游收入总体上呈现稳步增长态势，2020年受到新冠疫情的影响，旅游市场出现较大波动，2021年已经逐步复苏，旅游接待人次和旅游总收入的增长趋于平缓，亭湖区作为盐城市的主城区，旅游发展进程与盐城市的总体布局密切相关，凭借其丰富的文旅资源，吸引了大量的旅游者，创造了巨大的旅游收入，为盐城市的旅游业做出了重要的贡献。

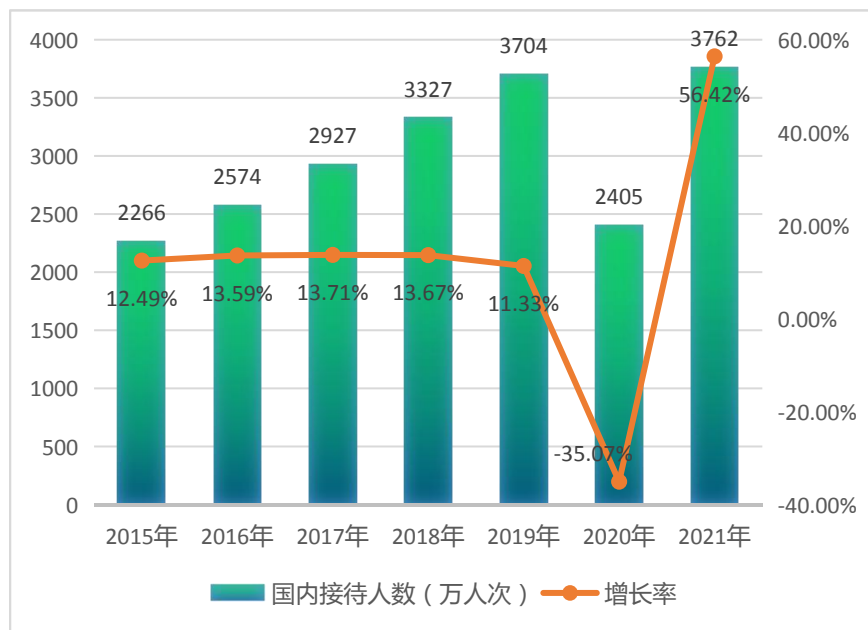


图3-2 盐城市2015-2021年国内旅游接待人数统计

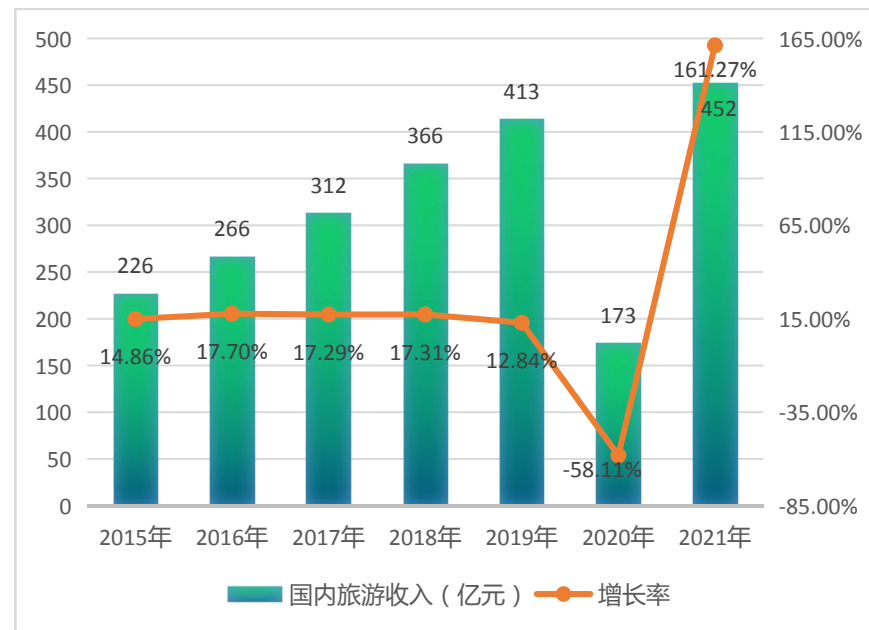


图3-3 盐城市2015-2021年国内旅游收入统计



第三章 发展基础

(2) 旅游产品体系

亭湖区历史悠久、文化底蕴深厚、文旅资源丰富，旅游产业要素齐全，在产品供给上能基本满足不同类型旅游者的需求，但仍然有很大的提升空间，在未来还需积极推动全域旅游发展，不断丰富旅游产品供给体系。目前亭湖区已经形成了A级景区、省级乡村旅游区（点）、省级工业旅游示范区、历史文化街区、星级宾馆酒店等多元的旅游产品供给体系。

黄海湿地2019年成功列入《世界遗产名录》，成为全球第二块潮间带湿地遗产、全国第一处滨海湿地类世界自然遗产、江苏省首个世界自然遗产，亭湖区成为世遗核心区。

国家A级以上景区6家；省级工业旅游示范点1家；三、四星级乡村旅游点3家，高星级饭店2家。大洋湾景区获批国家城市湿地公园；丹顶鹤风情小镇荣获“中国最美绿色生态旅游名镇”，盐城林场获评中国慢生活休闲体验区，创成花川新型农村社区等6个省级特色田园乡村。全区累积创成4个国家级森林村庄、6个省级“绿美村庄”，省级生态文明示范镇覆盖率达100%。

节庆赛事活动异彩纷呈。连续举办五届盐城大洋湾樱花节、四届盐城牡丹文化旅游节、两届盐城菊花旅游文化节暨亭湖区农民丰收节，多次承办中华龙舟大赛、盐城国际马拉松赛、沿海湿地公路自行车赛、中国乡村旅游和民宿投资大会等重大赛事活动。





3.3 公共文化服务

公共文化设施网络基本建成

亭湖区现有119家公共图书馆总分馆、14家公共文化馆总分馆、13大块文化服务中心、172个村（社区）综合文化中心、2家24小时自助城市书房等多类文化场所，已基本实现全区基层综合性文化服务中心全覆盖，人均拥有公共文化体育设施面积居全市前列。

市博物馆、市少儿图书馆、亭湖文化艺术中心、盐城现代美术馆等文体机构均实现免费对外开放。公共文化惠民活动持续开展。组织举办第七届、第八届江苏省淮剧艺术展演月等戏剧观摩交流活动，连续举办五届“书香亭湖”全民阅读季。

持续发挥“七彩亭湖”“书香亭湖”文化品牌效应，精心策划“红读”征文演讲、“鹤鸣讲坛”流动宣讲、“登瀛读书会”、“网络书香”视频展播、“十馆联动”先进文化下基层巡回演出等文化惠民活动。2020年全区人均接受文化场馆服务次数、全民阅读指数等指标均排名全市并列第一。





3.4 相关规划衔接

(1) 《盐城市“十四五”文化旅游发展规划》

规划指出在“十四五”期间，构建盐城市“一心一极四带多节点”全域文旅空间布局，亭湖区既包含“一心”，也是“一极”的核心区域，同时还包含“四带”之一的串场河文旅经济带以及多个重要节点，是盐城全域旅游、全景世遗的核心区域。

规划在旅游服务配套提质工程中提出“全方位优化升级盐城市文旅基础设施，构建‘快旅慢游’的旅游集散驿站服务体系与绿色交通出行示范，推进旅游服务智慧化、国际化、个性化、便捷化，实现旅游服务配套的全面提质，在全省范围内打造绿色旅游服务示范。”

规划对亭湖区公共服务体系提出了新的要求与目标，因此，本次旅游公共服务体系在规划的过程中，要紧扣该规划进一步谋划，打造与之相匹配的公共服务体系。

(2) 《盐城市全域旅游发展规划（2019-2025）》

规划指出构建盐城全域旅游“一核·一带·两轴·五区”空间发展格局，亭湖区包含一核“盐城文旅综合服务核”、一带“黄海湿地风情体验带”的核心区，以及中部城市休闲片的部分区域。

规划指出以“盐城市旅游集散中心”为依托，强化盐城市的旅游集散功能。在“盐城·全过程服务体系”打造中，规划针对亭湖区，规划提出结合沿海自然生态景观，打造沿海休闲、世界遗产体验的风景廊道；依托串场河风光带与G204国道，打造以海盐历史文化为主的人文风景廊道；串联阜宁县、盐都区和亭湖区三区县，打造最具盐阜文化风情的文化风景廊道。

因此，本次规划一是对接亭湖区的发展指引，进一步丰富与完善。另一方面，对接盐城市旅游公共服务体系，进一步深入明确亭湖区旅游公共服务体系发展的方向与具体内容。



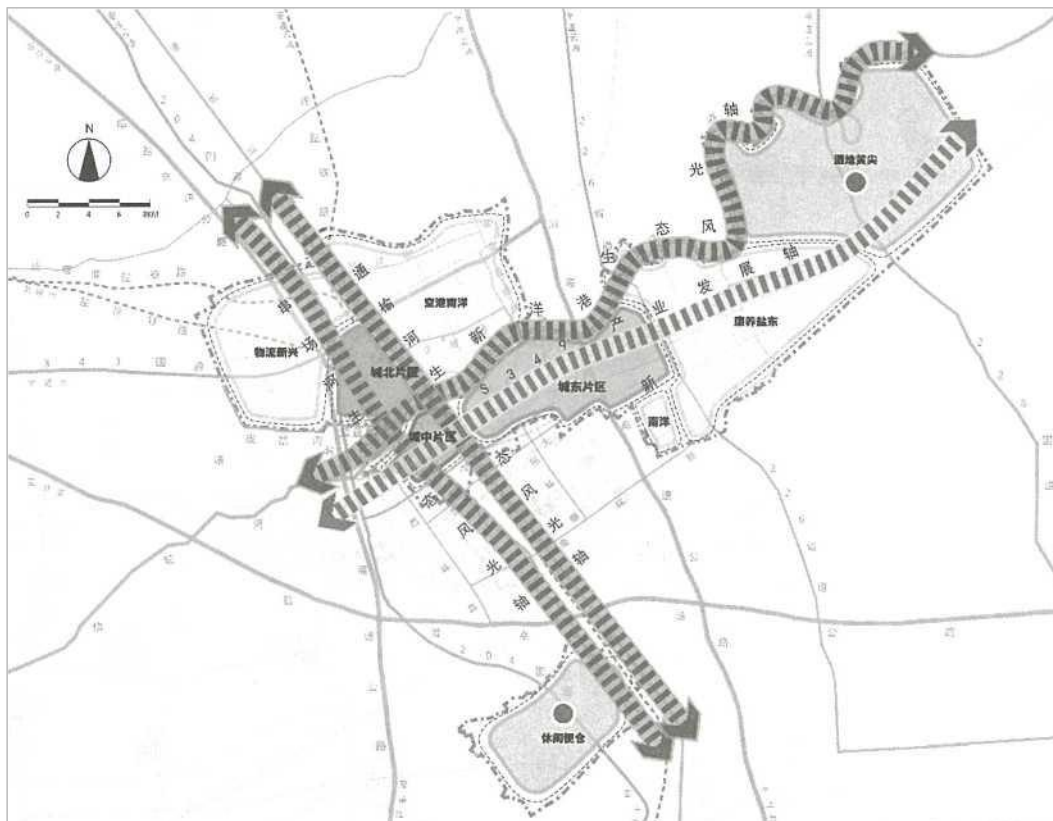


第三章 发展基础

(3) 《盐城市亭湖区国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要(2021-2035)》

规划对亭湖区的发展定位围绕“提升首位度、建强主城区”展开。在“推动‘五新’主城市建设”中针对文旅发展提出“建设城景一体的生态新城”。在“重要任务”中首先提出了“放大生态优势，做好世遗后半篇文章，营造城市空间景观特色，布局一批城市会客厅、生态廊道、游园绿地，创成国家级全域旅游示范区、国家生态园林城市”。

规划提出“全面优化公共服务供给”。以健全公共文化设施网络为抓手，以精品文化活动为支撑，建立高效完善、城乡一体的公共服务体系。具体来说，规划提出了按照40万人口标准配置公共服务设施，构建“2+1+X”三级公共服务体系，打造两大城市中心。完善城乡公共通道、设施、服务一体化建设。打造具有亭湖文化特色的、联网主要景区景点的乡村旅游精品景观线路，实施环保大道东延等一批旅游公路建设。





(4) 《盐城市亭湖区旅游产业发展总体规划》

规划对亭湖区的全域发展总体布局为“两核一心、一带两路、五大组团”，其中“两核”分别为大洋湾城市休闲旅游区和丹顶鹤珍禽湿地生态旅游区，“一心”是盐城遗产城市旅游服务中心，“一带两路”分别为鹤乡文化生态旅游核心景观带、水路加水上游旅游航线及陆路加轻轨旅游专线，“五大组团”为湿地黄尖、康养盐东、空港南洋、足球新兴和休闲便仓五大旅游服务集聚区。

针对旅游旅游公共服务体系，规划提出了“畅游亭湖”工程和“立体服务”工程，分别围绕全域旅游风景道系统、全域旅游慢行系统、全域旅游交通产品、旅游导览标识系统、旅游集散服务体系、A级旅游厕所的品质提升以及智慧旅游服务系统等七个方面提出了建设要求。





04

对标找差

- 4.1 旅游公共服务体系概念解析
- 4.2 全域旅游对公共服务的要求
- 4.3 旅游公共服务经典案例分析
- 4.4 旅游公共服务体系问题诊断



4.1 旅游公共服务体系概念解析

基本公共服务是政府主导、保障全体公民生存和发展基本需要，与经济社会发展水平相适应的公共服务。基本公共服务体系由公共教育、劳动就业、社会保险、医疗和公共卫生、住房保障、公共文化体育等多个子体系所组成。其中，旅游公共服务也是基本公共服务体系中的一个有机组成部分，二者属于被包含性关系。基本公共服务为旅游者的需求提供了良好保障，而基于旅游者需求提供的公共服务也可以为当地居民、旅游企业和潜在旅游者共享。

旅游公共服务体系是由旅游等相关公共部门为满足国内外游客的公共需求而提供的具有基础性、公益性、分享性的公共产品与服务的总称，包括旅游公共硬件服务体系和软件服务体系。硬件服务体系主要包括旅游公共交通服务、旅游公共环境服务、旅游惠民便民服务。软件服务体系主要有旅游公共信息服务、旅游安全保障服务等。旅游公共服务体系具有生产性与消费性共存、非营利性与盈利性共存、公共性与地域特色相结合等特征。

旅游公共服务体系的供给主体主要是以旅游管理部门为主的相关公共部门，狭义的供给对象指旅游者，广义的供给对象包含旅游者及当地居民。供给方式主要有由政府部门直接提供、政府通过市场手段提供、政府与社会合作提供以及多主体参与供给等。



1

内涵：为满足国内外游客对旅游公共服务的需求而提供的具有公益性特征的公共产品与服务。

2

分类：旅游公共服务体系包括旅游公共硬件服务体系和软件服务体系。硬件体系涵盖交通体系、便民惠民体系、环卫体系等，软件服务体系涵盖信息服务、服务品质等。

3

特征：旅游公共服务体系具有生产性与消费性共存、非营利性与盈利性共存、公共性与地域特色相结合等特征。

4

供给对象：狭义的供给对象即为旅游者，广义的旅游公共服务供给对象包含旅游者、当地居民等。

5

供给主体：以政府为主导，政府、市场、社会组织相结合的多样化供给主体。体重旅游公共服务的责任主体是政府，即不管旅游公共服务的具体生产是谁，采取什么方式提供，政府始终是旅游公共服务的责任主体。

6

供给方式：一般方式有由政府部门直接提供；政府通过市场手段提供；政府与社会合作提供；旅游公共服务多主体参与供给。



4.2 全域旅游对公共服务的要求



(1) 便捷完善的旅游交通服务体系

全域旅游要求必须具备良好的外部可进入性，内部交通服务设施完善，为全域旅游的发展提供基础支撑。具体而言，应满足以下条件：外部交通网络体系多元化、立体化、便捷化；旅游集散中心规模适中，功能完善；通景公路、乡村旅游公路等内部交通符合相关标准；停车场配套设施完善，生态性良好；具有多种城市观光交通方式，旅游专线、旅游客运班车等正常开通运营。

(2) 多措并举的旅游安全保障体系

全域旅游要求构建全方位、多元化的旅游安全保障体系，并保证切实可行，为全域旅游的发展营造一个稳定的社会环境和良好的市场秩序。具体而言，应具备以下条件：优质的旅游服务质量、严格的市场管理制度、及时有效的投诉处理机制、常态化的旅游志愿者服务和文明旅游宣传活动、完善的安全制度和旅游救援体系等。



(3) 全域覆盖的旅游信息服务体系

全域旅游要求构建便利可及、全域覆盖、符合规范的旅游信息服务体系，为各类游客的出行与游玩提供实时的引导。具体而言，应满足以下条件：具有完善且符合标准的全域引导标识系统（全域全景图、旅游吸引物全景导览图、交通标识和介绍牌）；游客服务中心功能齐全，服务规范；游客集中场所提供智慧化设施与服务，建立旅游大数据中心，实现通信网、互联网全覆盖。



(4) 主客共享的旅游便民惠民体系

全域旅游要求构建服务于游客和当地居民的旅游便民惠民体系，提高游客旅游品质的同时提升当地居民的幸福感和获得感。具体而言，应满足以下条件：旅游便民服务设施功能完善；旅游厕所管理规范，比例适当；无障碍设施规范化、人性化；旅游接待场所对特定人群提供价格优惠及特殊服务；旅游惠民休憩环境建设良好；公益场所免费对外开放；旅游扶贫富民成效显著等。



(5) 智慧高效的旅游行政服务体系

全域旅游要求构建体制创新、智慧高效的旅游行政服务体系，为旅游者提供一个安全、便利、优质的旅游环境。具体而言，应满足以下条件：旅游发展的政策制度完善；旅游服务质量监管机制健全；文明旅游宣传到位；旅游公共服务方式创新；旅游服务人才的引进及培训；采用智慧化手段为游客和旅游企业提供个性化服务等。



4.3 旅游公共服务经典案例分析

(1) 日本——以人为本、让围绕游客的精细化服务“无微不至”



构建便捷、通达的旅游交通服务体系

电车是游览日本的非常方便的交通方式，覆盖全日本，推出铁道周游券、一日券、回数券等。



政府推出“两手空空轻松旅游”服务

日本国土交通省为在车站、机场、商业设施等处运营旅游服务柜台的民间企业提供部分资金补贴，让其设置寄存外国游客行李的寄存处。



打造无缝衔接旅游服务平台

成立“出行即服务”推进组织，游客只需在智能手机里使用应用软件，便可完成多种交通手段、旅游与住宿设施、饮食与购物等方面的信息检索以及预约、结算。



营造舒适、无障碍的旅游体验

推进日本境内主要交通枢纽的完全无障碍通道建设，包括火车站、公共汽车站与机场。编写“无障碍思维”教育手册，推出无障碍旅游团等。



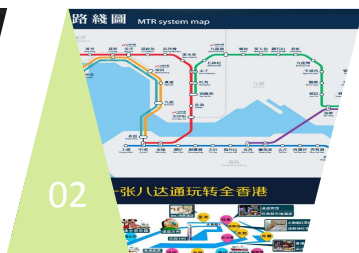


(2) 香港——强化细节、品质彰显的“东方之珠”



网络化的旅游信息服务布局

在全世界主要客源地设立13个办事处与8个代办机构，设立“发现香港”游客网站，设立游客咨询及服务中心、旅游热线。在入境口岸、旅游景点、购物中心、街市及酒店等上百个场所设置旅游咨询处及自助旅游资料架。



公共交通全面融入旅游功能

便捷的旅游交通极大顺畅游客在香港的游览。在机场、地铁站点设有便捷游客购买的“八达通”交通卡，“八达通”可适用于地铁、公交、观光缆车、游船等各类旅游交通，此外，在公共交通站点强化旅游信息的融入。



人性化彰显的便民设施

在旅游公共服务设施方面，香港特别强化人性化、细节化融入及对特殊群体的关注。如，地铁站点设置AED急救设施，巴士/地铁车厢设有轮椅空间，旅游厕所设有家庭卫生间、育婴设施，在标识系统上有所标识。



不断提升旅游服务品质

香港旅发局推出的“优质旅游服务”计划是“优质诚信香港游”的重要组成部分，规定获得认证的商户必须通过每年严谨的评审，以帮助旅客轻易识别出值得信赖的零售商户、餐馆、经济实惠的旅客住宿服务等。



主题特色融入旅游公共服务体系

香港在旅游公共服务体系建设中，强化主题元素的融入，彰显特色文化，为游客提供浓郁的旅游文化氛围。例如，通往迪士尼的地铁融入迪士尼卡通元素，把迪士尼的卡通形象用到了极致。



第四章 对标找差

(3) 苏州——全民共建共享、主题特色彰显的“苏式服务”



完善政府部门联动的旅游工作机制，推进有格局的“苏式管理”

苏州正不断梳理旅游管理部门工作职责，强化其综合协调职能，着力形成“以数据分析找准问题、靠责权细化理清分工、用数字平台协同工作”的格局。同时，在规划引领、土地供给、项目协调、产业融合、金融支撑和人才培养等各方面，完善旅游产业综合发展机制；联动各市场监管部门，完善旅游市场综合监管机制，强化旅游诚信购物环境、提升旅游公共服务的品质。



建立全民共建共享的旅游社会化机制，展现有腔调的“苏式生活”

苏州坚持以全域旅游思路推动城市更新，把城市“全域”打造成市民和游客的“共享空间”，让苏式宜居之城的体验更加丰富多彩、服务更具品质。着力推动市民与游客待遇同等化，既为外来游客提供优质的服务，又充分考虑本地居民的休闲需求，让市民与游客共同享受完善、便捷的城市服务。



强化政企合作的旅游公共服务体系发展机制，推进品质化的“苏式服务”

通过政企紧密协作，苏州加快打造“1+3+N”的散客服务体系。便捷游客在苏州游览，积极推出“苏州好行”旅游巴士系统。创新推出苏州“漫游卡”，成为游客在苏州游览“一卡通”。完善的自驾服务设施，轻松满足自驾出游。游客可在97家“落地自驾”服务点，享受到专业服务。



经典案例启示

- 1 通过旅游公共服务体制机制的完善，保障公共服务体系的有效供给：**
强化政府对旅游公共服务设施的科学规划布局和规划化管理，出台相应法规，保障旅游公共服务体系的有效落实，设立旅游公共服务设施专项基金，用于支持旅游公共服务体系的建设。
- 2 通过“以游客为核心”的交通服务设施提升，便捷游客在目的地的游览：**
便捷游客出行为核心，在机场，高铁、街市、酒店及商场等设置游客咨询，放置旅游资料。以旅游者为核心，强化旅游公共交通的功能，通过轨道交通、旅游巴士等串联亭湖区全域景区（点），实现旅游者从机场、高铁站到景区（点）的无缝对接，同时有效避免交通拥堵。此外，针对特殊群体提供人性化的服务。
- 3 通过旅游服务品质的不断提升，锻造旅游核心竞争力：**
积极推行旅游服务品质的提升，出台相应的制度，强制与多样鼓励方式并举，来规范和提升旅游企业及从业人员的职业素养，提升旅游目的地的旅游品质，打造地区的旅游核心竞争力，提升旅游品质。
- 4 通过环境氛围及景观节点的营造，提升目的地品牌形象：**
品牌形象是一个地区旅游业发展最重要的无形资产，对旅游业的发展有举足轻重的作用，环境氛围与景观节点是城市品牌形象彰显的理想载体，通过环境氛围及景观节点的营造，能有效提升目的地的品牌形象。
- 5 通过特色文化主题元素的有效融入，彰显城市文化内涵：**
旅游公共服务体系的打造要融合地方特色文化，将其作为当地文化彰显的重要载体，能有效提升地方的文化氛围，增强游客对旅游目的地的感知度和满意度。
- 6 通过全域智慧化旅游服务的不断完善，有效提升游客在目的地的旅游体验：**
依托科技赋能旅游公共服务，通过线上、线下智慧旅游功能的完善，优化行程前、行程中、行程后的游客体验，全方位升级旅游者的体验，提升游客满意度
- 7 通过本地市民的积极参与，提升目的地旅游软实力：**
积极倡导文明旅游，并鼓励当地市民参与到全域旅游公共服务中，作为本地旅游的代言人，为外地游客提供全域旅游咨询服务，提升本地居民的自豪感和幸福感。



4.4 旅游公共服务体系问题诊断

4.4.1 对标找差

为了准确把握亭湖区旅游公共服务体系的现状及问题，根据2019年文化和旅游部、资源开发司发布的《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》、《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》、《国家全域旅游示范区验收工作手册》，对亭湖区的旅游公共服务体系进行对标找差。

对照细则内容，在旅游公共服务体系相关的530分中，亭湖区共得分340分，失分率达36%。亭湖区在旅游集散服务体系、旅游标识系统、智慧旅游、文明旅游与志愿服务、全域旅游环境氛围、服务质量及创新示范等方面失分较多，规划结合失分的主要板块重点提升。

主类	细分指标	满分	现状/扣分原因	得分	大项得分
三、公共服务（230分）	3.1外部交通	20	亭湖区外部可进入性良好，外部综合交通网络体系完善，东部沿海乡镇高速可达性略有欠缺。	15	133 (失分率42%)
	3.2公路服务区	15	盐靖高速新兴服务区，临海公路黄尖服务区具备基本道路服务功能，风貌尚可；目前还无旅游功能融入，未见旅游服务点。	5	
	3.3旅游集散中心	20	旅游集散中心正在建设中，目前尚无，多层级旅游集散网络尚未形成。	0	
	3.4内部交通	30	现有旅游公路1号线、2号线、3号线和5号线，主要景区都有道路通达，达到相应道路等级标准。主要存在连接城区与湿地景区的道路，景观风貌与世界遗产不相匹配，新兴板块的道路的休闲氛围不足，区域整体休闲道路网络尚未构建。	25	
	3.5停车场	15	景区停车场基本配备，市区部分景区停车位不足，部分乡村旅游点停车管理欠缺，停车场大多为非生态停车场。	13	
	3.6旅游交通服务	20	主要旅游景点有公共交通连接。目前尚未开通城市观光巴士，盐城旅游公交专线处于停运状态。	10	
	3.7旅游标识系统	25	主要核心吸引物设置有全域全景图，旅游项目入口区基本都设有全景导览图，但内容要素规范性有待提升，部分吸引物内部标识和公共图形符号规范性不够。	15	
	3.8游客服务中心	25	主要旅游区基本都设有游客中心，城市商业街区尚未设置游客服务点，部分游客中心功能不齐全。	15	
	3.9旅游厕所	30	目前A级旅游厕所大多集中在A级景区，城市商业街区、风景道旅游厕所相对较少，部分旅游区厕所相对简陋。	25	
	3.10智慧旅游	30	尚未设立综合旅游信息服务平台和旅游运营监测中心，部分旅游景区智慧化服务较为欠缺。	10	



4.4 旅游公共服务体系问题诊断

4.4.1 对标找差

为了准确把握亭湖区旅游公共服务体系的现状及问题，根据2019年文化和旅游部、资源开发司发布的《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法（试行）》、《国家全域旅游示范区验收标准（试行）》、《国家全域旅游示范区验收工作手册》，对亭湖区的旅游公共服务体系进行对标找差。

对照细则内容，在旅游公共服务体系相关的530分中，亭湖区共得分340分，失分率达36%。亭湖区在旅游集散服务体系、旅游标识系统、智慧旅游、文明旅游与志愿服务、全域旅游环境氛围、服务质量及创新示范等方面失分较多，规划结合失分的主要板块重点提升。

主类	细分指标	满分	现状/扣分原因	得分	大项得分
五、秩序与安全 (140分)	5.1服务质量	20	尚未制定城市旅游或乡村旅游服务地方标准或规范游客集中场所标准化服务不足，尚未推出优质旅游服务商目录。	5	87 (失分率38%)
	5.2市场管理	25	尚未制定旅游市场主体“红黑榜”制度和建立旅游企业信用联合惩戒制度。	16	
	5.3投诉处理	20	部分城市商业街区、乡村旅游点缺少旅游投诉点。	15	
	5.4文明旅游	20	旅游文明宣传教育活动较少，缺少文明旅游典型。	10	
	5.5旅游志愿者服务	15	尚未建立旅游志愿者服务管理体系，旅游志愿者服务网点布局较少，未见常态化旅游志愿服务公益活动，也未形成旅游公共服务品牌。	9	
	5.6安全制度	12	核心景区安全制度相对完善，部分区域存在旅游安全防范及安全保障不足。	10	
	5.7风险管控	18	风险管控总体较好，部分区域缺少安全警示、安全防范措施不到位。	16	
	5.8旅游救援	10	旅游保险业务尚未全覆盖，部分旅游企业尚未有救援队伍或未与其他专业救援队伍建立合作。	6	
六、资源与环境 (100分)	6.1资源环境质量	24	资源环境保护良好，全域环境质量良好。	24	86 (失分率14%)
	6.2城乡建设水平	16	城区建设较好，乡村建设有待提升。	14	
	6.3全域环境整治	20	全域环境氛围良好，但在关键界面、旅游廊道、节点缺少旅游景观的打造。	18	
	6.4社会环境优化	40	缺少对居民的全域旅游宣传教育，旅游扶贫富民相关工作未有效展现。	30	
八、创新示范	8.4公共服务创新	40	缺少旅游交通服务方式和旅游咨询服务创新。	24	34 (失分率43%)
	8.5科技与服务创新	20	缺少社区主导的旅游经营模式创新。	10	



4.4.2 旅游公共服务体系现状及问题

(1) 旅游交通体系

◆ 内外交通

现状：亭湖区距离盐城南洋机场约8公里，拥有盐城站、盐城北站、盐都汽车客运站、盐城汽车客运北站等综合交通枢纽，徐宿淮盐铁路、盐通高速铁路、青盐铁路、新长铁路、沈海高速公路、盐靖高速公路、盐洛高速公路穿境而过，外部可进入性总体良好，交通便利。

存在问题：

- **对外交通方面：**铁路运输能力大幅提升，但网络体系尚不够完善，铁路班列较少制约了亭湖区与长三角地区主要城市的交流融合。高速公路沿海走廊供给能力不足，对临海城镇和产业发展支撑不足，对周边城市如扬州、南京、新沂、临沂等方向覆盖尚有欠缺。
- **对内交通方面：**干线公路网络化水平不高，城乡交通一体化仍有提升空间。亭湖区连接旅游资源的高等级公路少，往国家自然保护区仅有一条省道，区境内西北部路网建设相对滞后。受互通分布及连接道路影响部分区域还不能实现10分钟内上高速。





4.4.2 旅游公共服务体系现状及问题

(1) 旅游交通体系

◆ 旅游公路

现状：目前，亭湖区已完成区域内旅游公路1号线、3号线、5号线、牡丹园旅游支线和青墩连接线的建设。

存在问题：

- 串联各主要旅游吸引物的旅游公路体系尚未健全，旅游公路驿站等服务配套尚不完善。
- 由市区通往沿海湿地遗产的旅游风景大道尚未建成，公路景观、旅游氛围均需要提升。
- 各区域内慢行道路系统尚未建成。

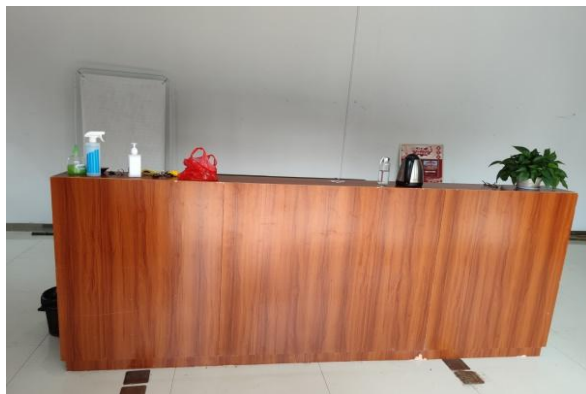




(2) 旅游集散服务体系

亭湖区尚未设立全域旅游集散服务中心，各旅游板块也尚未完善服务于片区的旅游集散服务中心，多层次、网络化的旅游集散服务体系尚未构建，对亭湖区全域旅游的服务支撑作用薄弱。

主要旅游区基本都设有游客中心，城市商业街区尚未设置游客服务点，部分游客中心存在功能不齐全、管理不规范等问题。



游客中心不开放

服务台无人岗

游客中心较为简陋



第四章 对标找差

(3) 旅游标识系统

目前亭湖区主要核心吸引物都设置有全域全景图，主要通景公路有旅游交通指引标识，旅游项目入口区基本都设有全景导览图，但内容要素规范性有待提升，部分吸引物内部标识和公共图形符号规范性不够，部分标识标牌脱落或破损。



英文翻译有误



标识标牌破损



导览图不符合规范
(无导览图名称、无游客中心等元素和图形符号，无咨询、投诉、救援电话等)



第四章 对标找差

(4) 旅游厕所

近年来，亭湖区大力开展“厕所革命”，积极合理规划建设旅游公厕。目前，区内共有A级厕所44座，其中AAA级旅游厕所11座，AA级旅游厕所14座，A级厕所20座。

从厕所分布区域来看，主要集中分布在A级景区，其中大洋湾生态旅游区最多，拥有15座A级旅游厕所，各等级数量比较均匀；其次为盐城丹顶鹤湿地生态旅游区，拥有10座A级厕所，但高等级厕所不多，AAA和AA级厕所分别仅有1座。

乡村旅游点、旅游集散中心、旅游驿站A级厕所较少，城市商业街区没有A级厕所分布，是未来提升、改造和布局的重点。



旅游区名称	旅游厕所总数	厕所等级	数量
大洋湾生态旅游景区	15	AAA	5
		AA	3
		A	7
盐城丹顶鹤湿地生态旅游区	10	AAA	1
		AA	1
		A	8
新四军纪念馆	3	AA	1
		A	2
乾宝湖羊牧隆湾	2	AAA	2
黄尖牡丹园	3	AAA	1
		AA	2
鹿苑生态园	1	AAA	1
千鹤湾风情小镇	2	AA	2
大地乡居·鹤影里	1	AA	1
便仓枯枝牡丹园	2	A	2
盐城交通旅游服务中心	4	AAA	1
		AA	2
		A	1
S349服务区	1	AA	1



(5) 旅游安全

亭湖区积极加强旅游安全保障，安全制度相对完善，市场秩序较为稳定，但旅游景区内的旅游安全防范及安全保障不足，一些景区缺少安全警示、安全防范措施不到位，存在安全隐患。此外，亭湖区的旅游救援体系也尚不健全。

(6) 旅游环境氛围

亭湖区充分重视资源和环境保护，区域生态环境良好，但在关键界面、旅游廊道、节点缺少旅游景观的打造，全域旅游和文明旅游的宣传力度不够，整体旅游环境氛围的营造欠佳，尚未形成一个氛围浓厚、特色鲜明的全域旅游创建氛围。部分景区存在乱停、乱放、乱堆等问题，影响环境氛围。



电动车随意停放游客主要通道



建筑材料堆放游客可见区域，未加提示或围挡



第四章 对标找差

(7) 智慧旅游

目前，亭湖区尚未设立综合旅游信息服务平台和旅游运营监测中心，部分旅游景区智慧化服务较为欠缺。

城区重点旅游场所公共WIFI信号全覆盖，但旅游信息服务网络体系建设存在城乡不协调问题，乡村地区相对落后。



丹顶鹤湿地生态旅游区微信服务号



大洋湾生态旅游区智能导览系统



黄尖牡丹园公众号



4.4.3 旅游公共服务体系建设导向



(1) 加强基础设施建设，奠定全域旅游“牢”基石

- 亭湖区交通设施设备齐全，拥有机场、铁路、港口、高速公路、市际公交等多种公共交通系统，交通网络布局不断优化。未来通过打造盐城世界湿地遗产风情大道和核心区域的慢行道路系统，推动亭湖区旅游公路系统逐步完善，将为市民、游客提供更加便捷的交通方式。

(2) 加强信息平台搭建，改善全域旅游“薄”状况

- 亭湖区重视对于旅游信息公布与宣传的力度，逐步展开信息平台搭建的筹备与规划。针对亭湖区尚未建立全域旅游集散服务中心、综合旅游信息服务平台和旅游运营监测中心的现状，未来应构建完善的集散与咨询服务体系，尤其在智慧旅游方面，应加强与现有景区微信公众平台之间的整合，达到“全域旅游，信息共享，商旅互通”的效果。居民与游客可以及时有效全面地了解亭湖区各项精品旅游路线、各种特色节庆活动、各类营销推广以及游购导览信息等。

(3) 加强个性公共服务，创新全域旅游“智”体验

- 专业化、量身化、智能化、个性化的服务方式将是未来旅游行业中旅游消费者需求的重点开发方向。亭湖区创新旅游公共服务方式，打造公共服务新环境，逐步形成覆盖整区数据化、智能化的公共服务体系，为游客和当地居民提供更加方便、更加快捷、更加优质的公共服务。



05

总体思路

- 5.1 指导思想
- 5.2 目标定位
- 5.3 空间格局



5.1 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，全面落实习总书记“两争一前列”重要指示精神，以转型升级、提质增效，实现高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，立足亭湖区全域旅游示范区创建，以构建现代旅游公共服务体系为目标，紧扣人民日益增长的美好旅居生活需要，坚持“需求导向、标准规范、软硬并举、彰显特色、全域全程、创新共享”的建设理念，扩大旅游公共服务供给，优化旅游公共服务内容，全面提升旅游公共服务品质，塑造“悦游亭湖，‘鹤’你在一起”旅游公共服务品牌，打造旅游公共服务体系的典范之作，为亭湖区全域旅游示范区创建提供有效抓手，提高亭湖区整体吸引力和旅游服务水平。

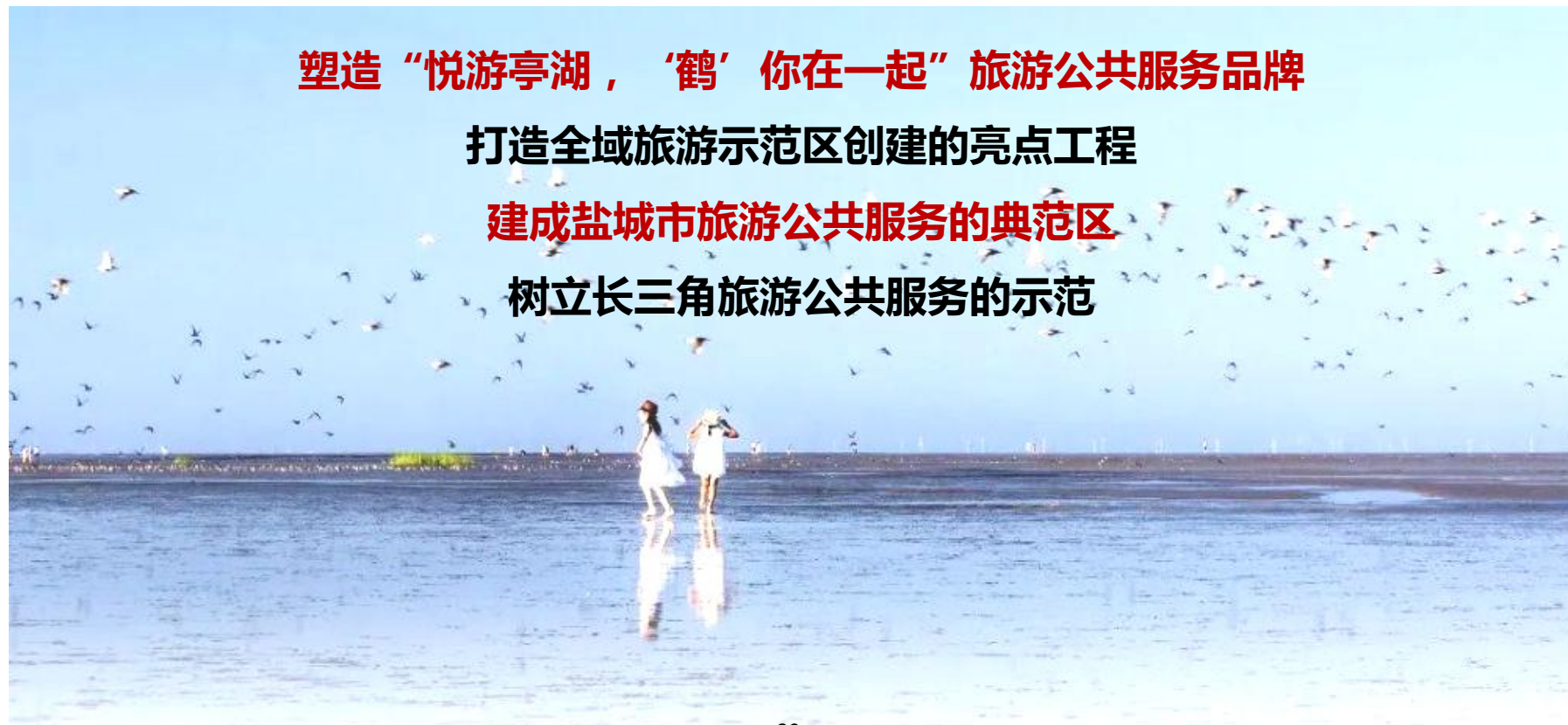




5.2 目标定位

5.2.1 总体定位

规划期内，构建以“系统化、品质化、人性化、智慧化、规范化、特色化”为特征的高质量旅游公共服务体系，着力塑造“悦游亭湖，‘鹤’你在一起”旅游公共服务品牌，打造全域旅游示范区创建的亮点工程，将亭湖区建成盐城市旅游公共服务的示范区、长三角旅游公共服务的示范区。





5.2.2 形象定位

悦游亭湖，“鹤”你在一起

丹顶鹤是亭湖旅游的核心要素，将“鹤”融入亭湖旅游公共服务形象中去，是对亭湖旅游形象的有效延伸，加深游客对亭湖旅游的认知和印象。

“鹤”你在一起，表示亭湖旅游公共服务时刻和游客在一起，时刻为亭湖游客提供温馨周到的全过程旅游服务。

“鹤”你在一起，也表示丹顶鹤永远和人类在一起，树立亭湖公共服务体系“生态化”的主题特色，体现了人与自然和谐相处的意境，凸显了亭湖生态旅游的意义和价值。





系统化融入“鹤”主题，积极培育“‘鹤’你在一起”旅游公共服务品牌



01

打造一条“鹤”主题精品自驾游线：

引导盐城世界湿地遗产风情大道通过风景道景观提升、道路家具系统等融入“鹤”主题元素

02

打造最温馨的“‘鹤’你在一起”主题专列：

引导亭湖旅游直通车“鹤”主题化提升，并在区内引入“鹤”主题的旅游观光巴士

03

培育“鹤”主题绿道、驿站：

以“鹤”主题为亮点打造绿道及驿站，积极培育区内的特色驿站

04

营造生态怡人的全域旅游环境氛围：

通过主题自驾游线、入口形象区、公共休憩空间提升全域旅游环境氛围

05

培育“‘鹤’你在一起”优质服务：

积极引导“‘鹤’你在一起”温暖亲切的服务，培育“‘鹤’你在一起”服务示范单位（标兵）以及优质服务商户

06

优化“‘鹤’你在一起”旅游便民惠民服务

通过亭湖旅游一卡通功能优化升级、文旅公共服务设施融合、老年儿童友好型旅游产品开发以及无障碍环境营造，便捷游客在亭湖区内的旅游体验



5.2.3 功能定位

(1) 在区域旅游中的功能定位

亭湖区全域旅游示范区创建的重要抓手
亭湖区旅游品质提升与转型升级的重要支撑

(2) 在城市发展中的功能定位

亭湖区**城市形象展示**的窗口；
亭湖区**城市环境营造**的抓手；
亭湖区**城市文化展示**的载体；
亭湖区**市民幸福生活**的助手。



5.2.4 发展目标

完善旅游公共服务供给

•以全域旅游示范区创建验收标准作为基本依据，结合亭湖区旅游公共服务建设的现实需求，大力推进旅游公共服务供给侧结构性改革，补齐旅游公共服务短板，完善旅游公共服务供给，全面提升旅游公共服务供给能力。

提升旅游公共服务品质

•以满足人民日益增长的美好旅居生活需要，促进旅游高质量发展为目标，推进旅游公共服务的规划与建设，深化文旅融合，强化科技赋能，全面提升亭湖区旅游公共服务品质。

优化旅游公共服务结构

•突破既往旅游公共服务建设中重硬件，轻软件；重建设，轻管理；重功能，轻文化的局限，扩大旅游公共服务内容，优化旅游公共服务的供给结构。

均衡旅游公共服务布局

•改变既往旅游公共服务建设中重景区，轻街区；重城市，轻乡村的空间不均衡现象，打破跨地区、跨行业、跨部门发展障碍，推进城乡旅游公共服务一体化建设，提高旅游公共服务普适性、便利性，推动旅游公共服务普惠化、均等化发展。

塑造旅游公共服务品牌

•在推进标准化、规范化建设的基础上，推进旅游公共服务建设与文化的有机融合，强化旅游公共服务的特色，打造旅游公共服务品牌。

构建旅游公共服务机制

•构建旅游公共服务持续推进机制，理顺政府与市场的关系，推进旅游公共服务市场化、专业化，形成政府、市场、社会多元投入，共同推进旅游公共服务建设与运营管理的格局，促进旅游公共服务的可持续发展。



5.3 空间格局

《盐城市亭湖区全域旅游规划（2021-2025年）》对亭湖区全域旅游的总体定位为“国际知名的世界遗产旅游胜地的精华区、国家生态湿地特色旅游目的地的核心区、长三角一流生态康养基地的样板区”，并提出构建“一心两核四轴六组团”的全域空间格局，一心——亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心，两核——大洋湾城市休闲旅游产业集聚区和丹顶鹤湿地生态旅游区。四轴——建军西路-S331 亭湖生态文旅产业发展轴、新洋港生态风光轴、串场河生态文化景观轴和通榆河滨水休闲轴。六组团——建军路文商旅融合组团、黄尖世遗湿地组团、盐东康养旅居组团、环保产业园工业旅游组团、便仓赏花休闲组团和新兴农旅运动组团。

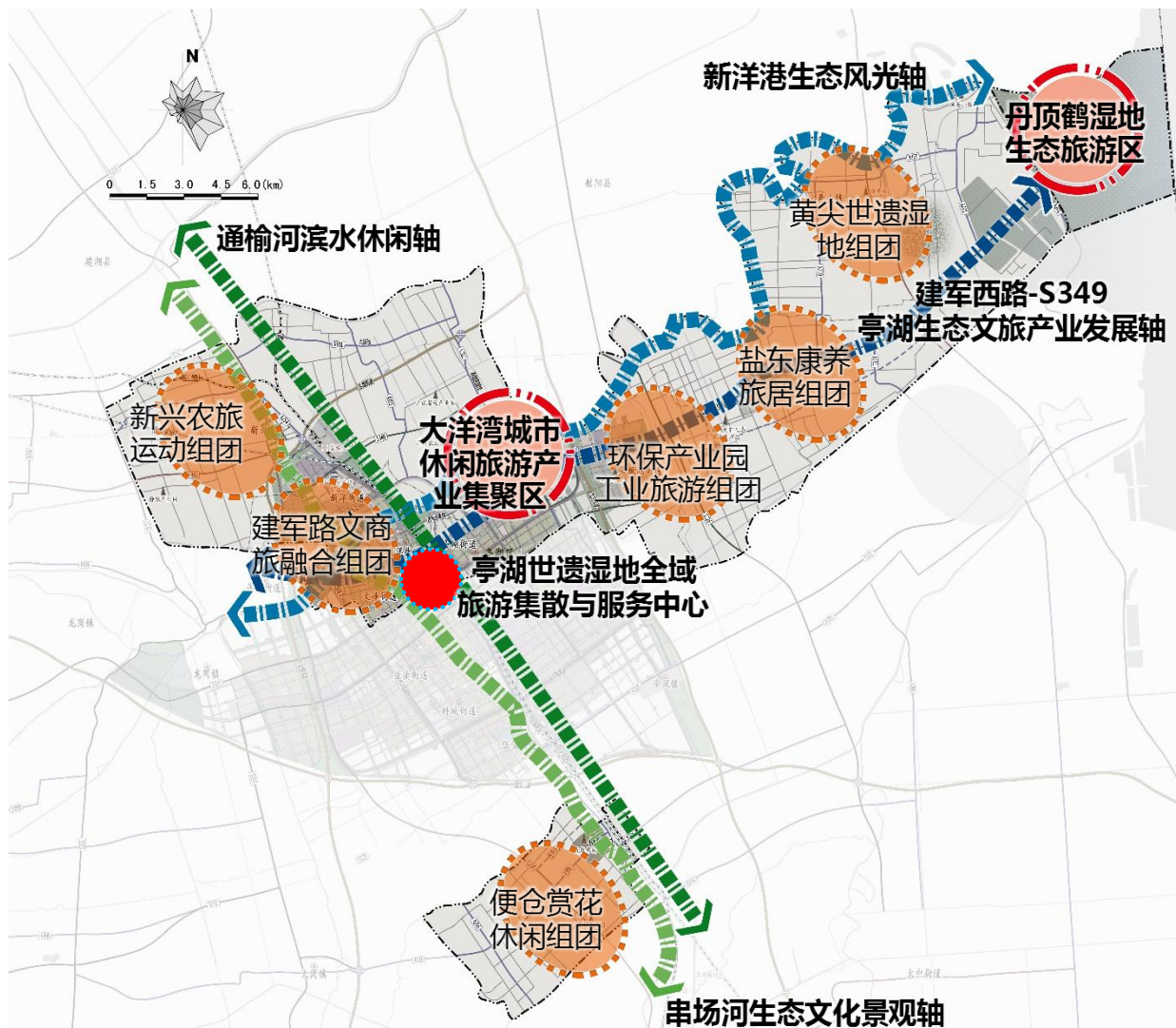


图 5-1 亭湖区全域旅游空间格局图



本规划立足于《盐城市亭湖区全域旅游规划》，结合亭湖区旅游项目的建设时序、创建全域旅游示范区的阶段、公共服务体系的建设周期，形成亭湖区全域旅游公共服务体系的空间格局，分层级、分重点推进，从而达到资源的科学配置与高效利用。

一心聚集、两核强化、四轴串联、组团驱动、全域拓展，

网络化构建亭湖区旅游公共服务体系

- **一心聚集**：重视亭湖区旅游集散服务体系的建设，设立亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心，完善旅游服务功能；
- **两核强化**：强调大洋湾城市休闲旅游产业集聚区和丹顶鹤湿地生态旅游区在旅游公共服务中的引领带动作用；
- **四轴串联**：引导盐城世界湿地遗产风情大道打造“鹤”主题精品游线，沿新洋港生态风光轴打造盐城最美百里水乡大画廊，两轴自西向东串联一心、聚集区、生态旅游区及各组团；依托串场河-通榆河滨水生态文化轴联动南北，形成“城乡统筹、组团串联”的关键轴线，也是未来亭湖区公共服务体系周边拓展的发力带；
- **组团驱动**：围绕建军路文商旅融合组团、黄尖世遗湿地组团、盐东康养旅居组团、环保产业园工业旅游组团、便仓赏花休闲组团和新兴农旅运动组团，完善旅游交通、旅游咨询、智慧旅游等服务，通过智慧化、人性化、特色化融入，构建亭湖区公共服务体系建设的示范区；
- **全域拓展**：结合亭湖区旅游项目的打造，以两核为引领，以四轴为发力带，以六组团为示范，延伸拓展全域的旅游公共服务功能，助推亭湖区全域旅游目的地的打造。



图 5-2 亭湖区全域旅游公共服务空间格局图



06

重点工程

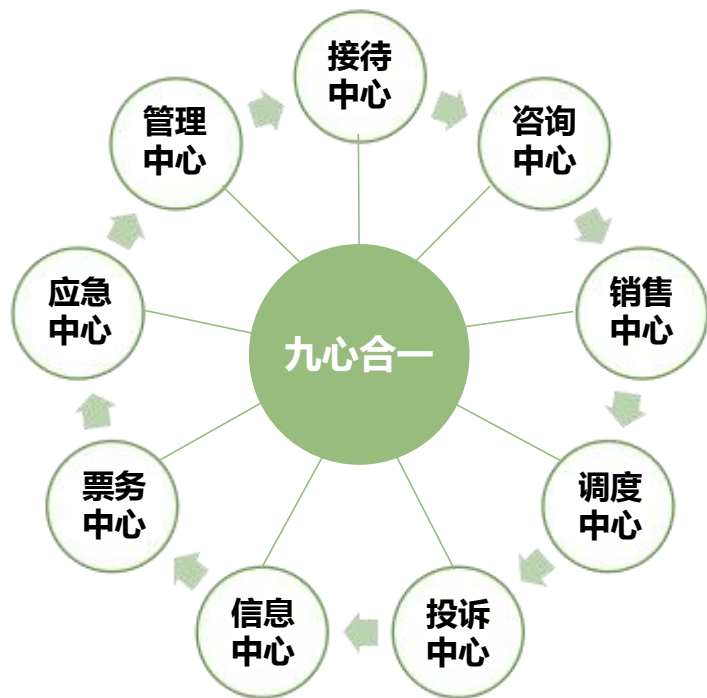
- 6.1 旅游集散与咨询服务体系建设工程
- 6.2 旅游休闲道路建设与提升工程
- 6.3 旅游交通服务优化与提升工程
- 6.4 智慧旅游建设工程
- 6.5 厕所革命持续推进工程
- 6.6 全域旅游氛围营造工程
- 6.7 旅游惠民便民与服务提升工程
- 6.8 旅游公共安全保障网格建设工程



6.1 旅游集散与咨询服务体系建设工程

打造“九心合一”、“六位一体”的旅游集散中心体系

以支撑全域旅游发展、为游客提供便利和智慧服务为宗旨，在建好景区游客中心基础上，结合旅游交通枢纽建设以及旅游活动规律，合理布局建立全域旅游集散中心，设立多层次旅游集散网络，因地制宜在商业街区、交通枢纽、景点景区等游客集聚区设立旅游咨询服务中心（点），有效提供景区、线路、交通、气象、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。同时也为旅游产品提供网络化、信息化服务平台，服务亭湖区以及盐城市当地居民和外来游客，提高旅游综合承载力。





6.1 旅游集散与咨询服务体系建设工程

构建“1+6+11+N”全域旅游集散与咨询服务体系，实现网络化布局

配合亭湖全域旅游的总体发展、实现大市区一体化发展目标、服务于世界自然遗产地旅游发展，整合老城区的旅游资源，依托盐城高铁站规划建设**亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心**，打造**1个一级全域旅游集散与咨询服务中心**，建成盐城市旅游迎宾、城市客厅、展示的窗口和门户，承担盐城市旅游集散、换乘、中转的交通枢纽。具备盐城市旅游形象展示、信息发布、宣传推介、咨询服务、游客集散、旅游纪念品和文创产品展销，智慧旅游大数据运行监测、市场监管、导游管理、行业培训、投诉处理等功能，满足服务游客、服务市场、服务企业需求。

在**南洋机场、盐城客运北站、大洋湾城市休闲旅游区、丹顶鹤湿地生态旅游区、丹顶鹤风情小镇（228驿站）、新洋港小镇**设**6个二级全域旅游集散与咨询服务中心**，具备集散、信息展示、咨询服务、旅游商品销售等功能。

在**新四军纪念馆、盐城博物馆、枯枝牡丹园、千鹤湾风情小镇、百禾文旅小镇、鹿苑、乾宝湖羊牧隆湾、盐城林场、袁家尖旅游综合体、亭湖区图书馆、工业遗址文创园**等位置设置**1个三级全域旅游咨询服务中心与若干游客咨询服务点**，发挥其自身旅游集散与游客咨询服务功能，为游客提供网络化、便捷性的全域旅游信息服务。

以一级城市旅游集散中心为建设标准

依据城市旅游集散中心等级划分与评定标准(GB/T31381-2015)

- 一级城市旅游集散中心应有中心大厅、售票厅、停车场、公共厕所等主要功能区。
 - 中心大厅应设置咨询接待区、候车厅、旅游产品展示区、吸烟区、行政管理区、旅游购物区、休闲服务区、医务室、失物招领处等，宜设置母婴及残疾人专用休息室。
 - 候车厅总面积应大于300平米，停车场总面积不小于5000平米，应提供40条以上旅游线路，日均客流量在400人次以上。
- 1大枢纽——游客“集聚-扩散”的枢纽
 - 2大平台——旅游企业经营高效集中平台、旅游信息服务综合性平台
 - 3大载体——旅游全要素服务的集中载体、政府集中进行旅游公开管理的载体、涵盖旅游六要素的旅游资源整合载体
 - N大窗口——N个旅游集散中心作为盐城市N大对外形象展示窗口



第六章 重点工程



图6-1 亭湖区全域旅游集散与咨询服务中心意向图



第六章 重点工程

表6-1 亭湖区全域旅游集散与咨询服务体系一览表

亭湖区旅游集散与咨询中心	数量（处）	选址地点	主要功能
一级全域旅游集散与咨询服务中心	1	亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心	拥有旅游信息咨询、交通换乘、落地自驾、智慧旅游、旅游商品展销、产品宣传发布展示、医疗救助、旅游运营商服务、综合执法、投诉处理、游客休闲、母婴室、旅游厕所、志愿服务等功能
二级全域旅游集散与咨询服务中心	6	南洋机场、盐城客运北站、大洋湾城市休闲旅游区、丹顶鹤湿地生态旅游区、丹顶鹤风情小镇（228驿站）、新洋港小镇	拥有旅游信息咨询、交通换乘、票务预定、产品宣传展示、商品展销、共享交通工具租赁、医疗救助、投诉处理、游客休息、旅游厕所、志愿服务等功能
三级全域旅游咨询服务中心	11	新四军纪念馆、盐城博物馆、枯枝牡丹园、千鹤湾风情小镇、百禾文旅小镇、鹿苑、乾宝湖羊牧隆湾、盐城林场、袁家尖旅游综合体、亭湖区图书馆、工业遗址文创园	拥有旅游信息咨询、票务预定、产品宣传展示、商品展销、共享交通工具租赁、医疗救助、投诉处理、游客休息、旅游厕所、志愿服务等功能
全域游客咨询服务点	N	商业综合体（八佰伴、峰尚广场、悦达889）、商业街区（建军路商圈、毓龙路特色文化街区）、星级（高等级）酒店（万豪酒店、希尔顿逸林酒店、大洋湾涵田酒店等）、旅游民宿（鹤影里、鹤汀云栖精品民宿、开元芳草地酒店等）、乡村旅游重点村（黄尖村等）、黄海湿地画院、瑞达信鸽公棚基地、加油站等若干	拥有旅游信息咨询、投诉处理、游客休息、旅游厕所、志愿服务等功能

注：旅游集散与服务中心设置可参考《城市旅游集散中心等级划分与评估》（GB/T31381-2015）国家标准；游客服务中心以及依托国家A级旅游景区设置的游客咨询服务点设置可参考《旅游景区游客中心设置与服务规范》（GB/T31383-2015）国家标准；其他旅游咨询服务点设置可参考《旅游信息咨询中心设置与服务规范》（GB/T26354-2010）。



第六章 重点工程

采用“分级设置+网络化布局”，构建亭湖区旅游集散服务体系，即“一级全域旅游集散与咨询服务中心+二级全域旅游集散与咨询服务中心+三级全域旅游咨询服务中心+全域游客咨询服务点”，结合景区（点）的游客服务中心融入全域旅游咨询服务，实现旅游服务系统全域化布局。

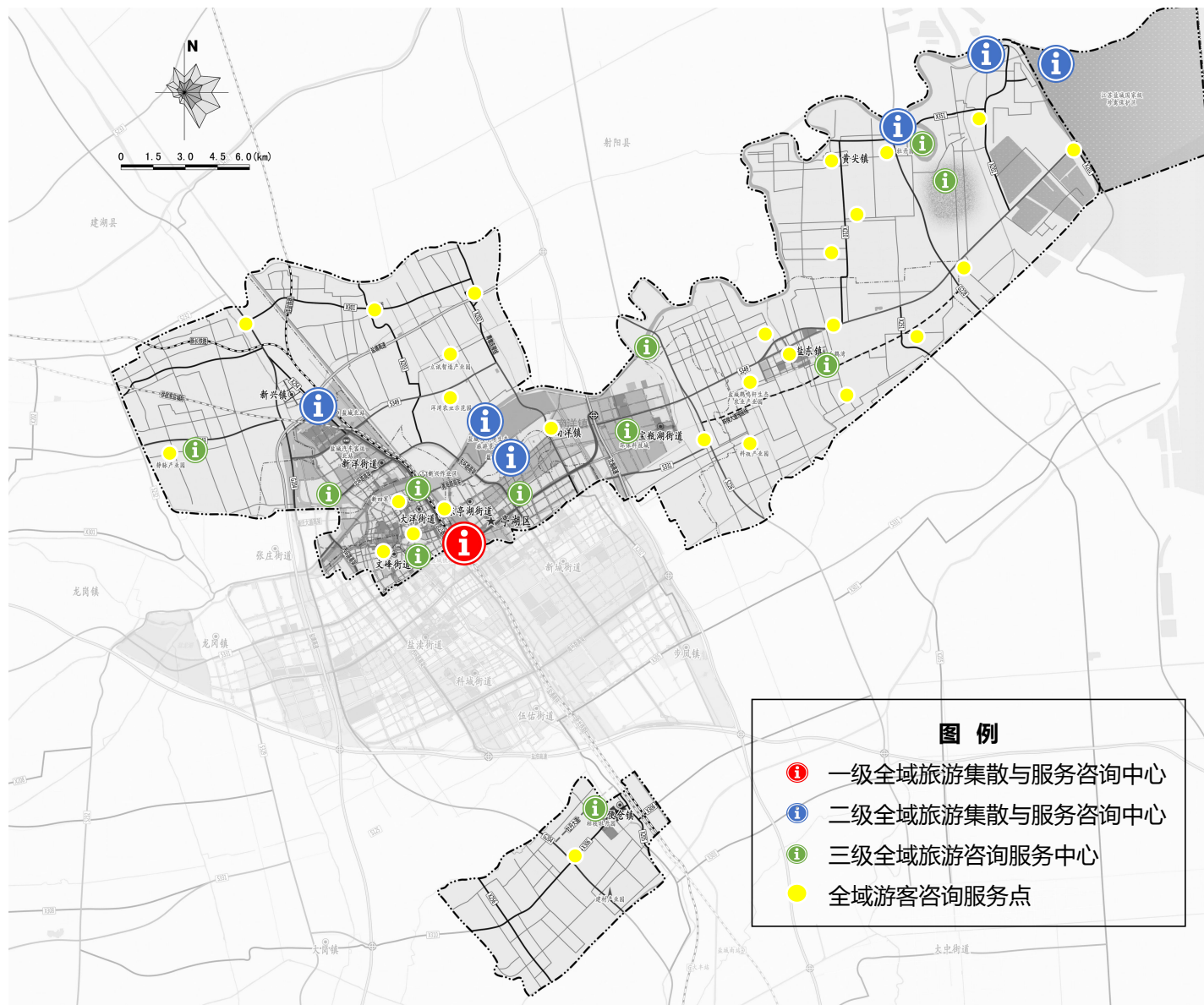


图6-2 亭湖区全域旅游集散与咨询服务体系布局图



6.2 旅游休闲道路建设与提升工程

构建“快进”“慢游”综合旅游交通网络

沿国省干线公路和通景区公路增设旅游服务区、驿站、观景台、自驾车营地等设施，构建以通景公路和省道为基础的旅游风景道体系。推动高速公路服务区向交通、生态、旅游等复合型服务区转型升级。



(1) 外部进入交通要“快”。

重点完善综合交通体系，提高航班、高速公路、轮船等外部进入亭湖区的交通系统和枢纽的客运能力和服务功能。鼓励新建和扩建支线机场，加强覆盖国家5A级旅游区通用机场建设，鼓励推进高铁停靠站点建设以及过境高速公路出入口建设，形成进入亭湖区“快速”交通通道。



(2) 内部旅游交通要成“网”，实现“慢游”。

强调区域旅游交通实现“闭环”。重点提高通景旅游公路和乡村旅游道路的建设等级，强化自驾车、旅居车营地公共服务功能，推进干线公路与景区公路连接线以及相邻区域景区之间公路建设，解决旅游交通“最后一公里”的问题，形成全域化的旅游交通网络，实现旅游交通从“旅行”到“旅居”新模式转变。



第六章 重点工程

6.2.1 旅游风景道建设

盐城市目前规划有8条旅游公路，其中旅游公路1号线、2号线、3号线和5号线经过亭湖区境内。

规划盐城世界湿地遗产风情大道**1条旅游风景道主轴线**，旅游公路1号线、2号线、3号线和5号线等**4条旅游风景道主线**，5号线青墩连接支线、5号线支线（亭鹤线）、环保大道旅游支线、牡丹园旅游支线以及盐特线等多条**旅游风景道支线**。

盐城世界湿地遗产风情大道：从盐城火车站（未来盐城湿地遗产博物馆）、未来城市湿地公园沿S331亭湖段直达珍禽湿地生态旅游区打造一条从城中央到大湿地的中央景观大道，全面提升S331公路等级，该风景道自西向东连接范公路高架、东环路、G15高速出入口、S226风景道（串连大丰荷兰花海）、G228和海堤公路等南北干道，串连起串场河历史文化景观带、新四军纪念馆、大洋湾城市休闲旅游区、千鹤湾温泉风情小镇、盐城林场等旅游点。

表6-2 亭湖区旅游风景道规划一览表

风景道名称	路线组成	里程 (公里)	建设情况	功能定位
盐城世界湿地遗产风情大道	S331	45	建成提升	一条从城中央到大湿地的中央景观风情大道
1号线	X201、S349	18.6	建成提升	美丽乡村旅游之路
3号线	X205	3.5	新增规划	青色盐渎文化之路
5号线	兴洋线、X351	28	建成提升	红色十里花香之路
2号线	大仓线	12.4	新增规划	联系便仓镇
牡丹园旅游支线	X210	9.7	建成提升	联系主轴与牡丹园
5号线青墩连接支线	X202	12	建成提升	联系主轴与5号线
环保大道旅游支线	环保大道东延线	15.6	新增规划	联系千鹤湾
5号线支线	S349 连接线	10	新增规划	联系牡丹园旅游支线
盐特线	原X102	6	建成提升	大洋湾景区连接线
小计 160.8 公里				



第六章 重点工程

按照旅游风景道的要求进行提升，绿化、美化、香化、亮化，加强沿途社区、村庄、农田环境和风貌的优化，配套自驾车服务、旅游标志、道路安全、环卫等设施，优化环境景观，完善景观环境，完善道路引导标识，从单一交通功能向交通、生态、游憩等复合功能转变。同时，引导亭湖区规划新建的道路按照旅游道、风景道的标准进行建设。

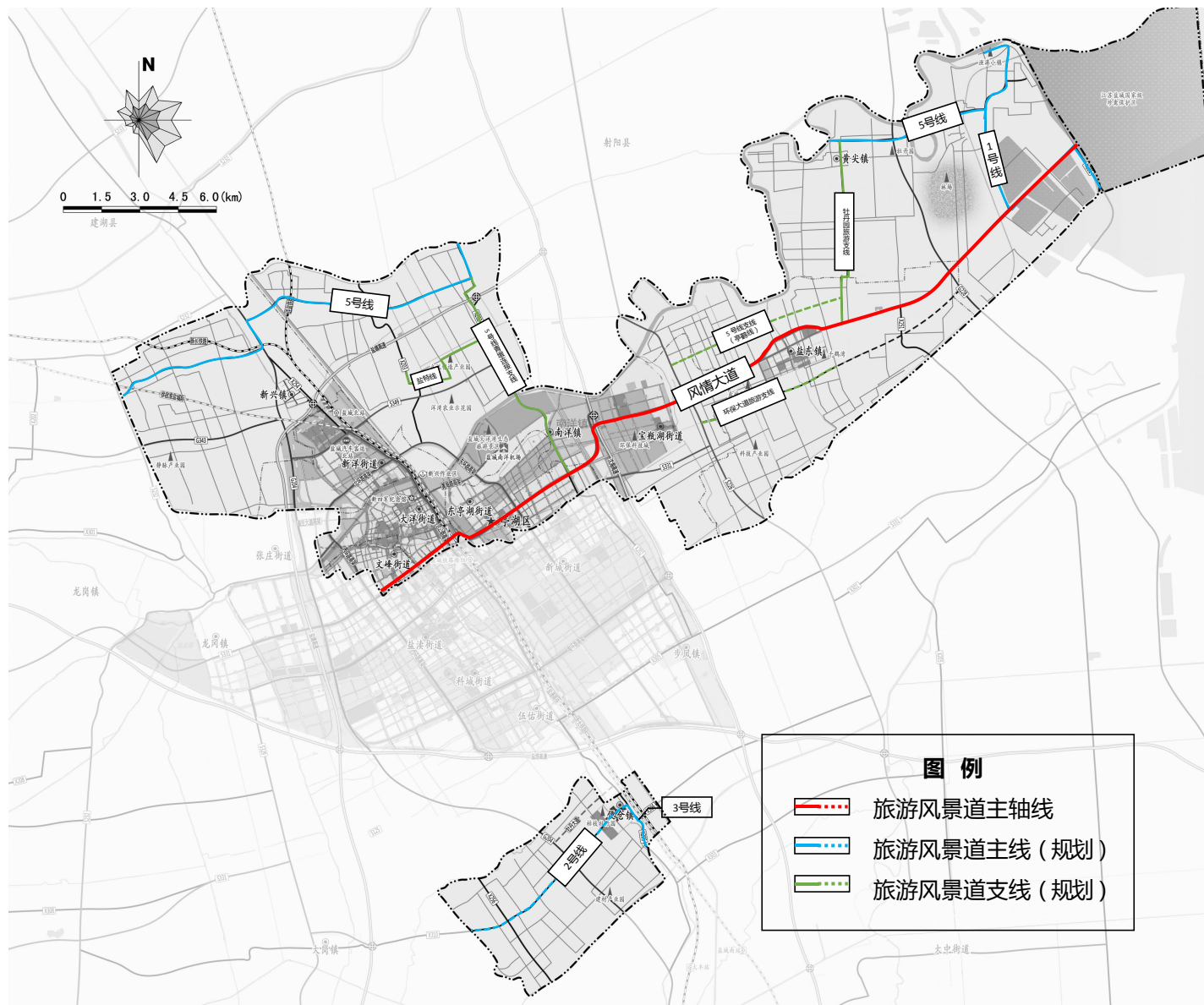


图6-3 亭湖区旅游风景道规划图



6.2.2 旅游慢行绿道建设

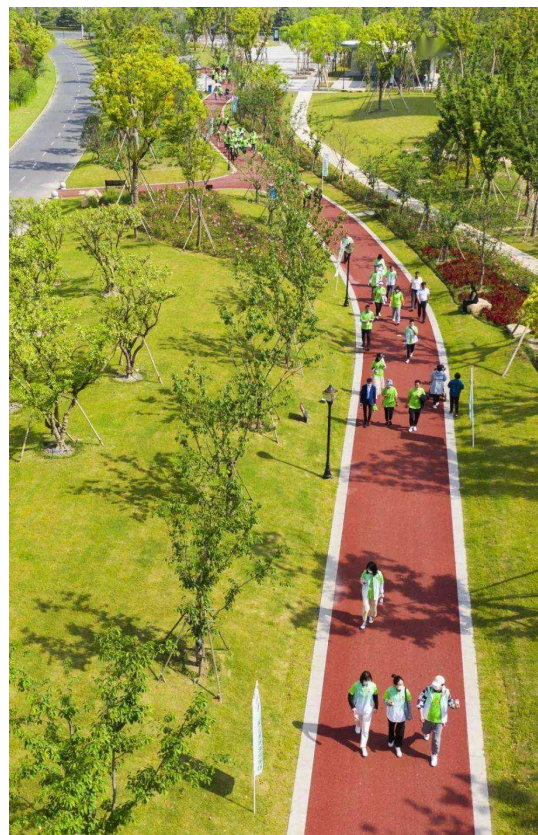
规划沿新洋港慢行绿道、新洋港小镇慢道绿道、大洋湾慢行绿道、便仓枯枝牡丹园-荷塘月色生态园慢行线、千鹤湾风情小镇慢行绿岛、丹顶鹤小镇慢行绿道、袁家尖慢行绿道、盐城林场慢行绿道、沿串场河慢行绿道等慢行绿道建设，拥有自行车绿道、健身步道功能，完善步行、骑行、休憩的配套服务，形成一批旅游专用道路。

表6-3 亭湖区旅游慢行道规划一览表

序号	慢行绿道名称	位置	建设指引
1	沿新洋港慢行绿道	新洋港百里画廊风景带沿线	美化沿途景观，铺设步行和骑行专用地面，配套骑行驿站，提供自行车、新能源休闲车租借服务，完善步行、骑行、休憩的配套服务功能。在沿新洋港、沿串场河、大洋湾等区域的慢行道可以铺设夜光步道，形成独特的产品，为夜游提供便利。
2	新洋港小镇慢道绿道	新洋港渔港特色小镇内部以及周边	
3	大洋湾慢行绿道	大洋湾生态旅游景区内以及周边	
4	便仓枯枝牡丹园-荷塘月色生态园慢行线	串联便仓枯枝牡丹园、荷塘月色生态园	
5	千鹤湾风情小镇慢行绿岛	千鹤湾温泉风情小镇内部以及串联周边艳阳村特色田园乡村、驿龙湾乡居民宿村、鹤鸣轩生态园等	
6	丹顶鹤小镇慢行绿道	丹顶鹤小镇内部及周边	
7	袁家尖慢行绿道	袁家尖内部以及周边	
8	盐城林场慢行绿道	盐城林场内部及周边	
9	沿串场河慢行绿道	串场河沿线	



第六章 重点工程



风景道兼具机动车休闲与自行车、步行休闲等多样化，绿道以骑行、步行等慢行休闲功能为主，重视道路的美化，考虑草坪、绿篱、花坛、行道树等多种形式，树木的种植间距不应为行人或行驶中的车辆造成视线上的障碍，在品种搭配上，应充分考虑随季节变化而变化的景观效果，对道路进行硬化、绿化、亮化工程的改造，完善道路设施建设，改善居民、游客的出行环境。通过风景道与绿道的连接，实现“快慢结合、远近相融”，休闲绿道的通达性与“慢生活”的生态、休闲、康体、游憩功能相得益彰，打造亭湖旅游发展的交通载体。



6.2.3 旅游驿站与自驾车营地布局

旅游驿站是旅游休闲道路建设的重要点位，是为旅游者提供停车休憩的场所。驿站基本功能包括旅游咨询功能、休息与补给功能、旅游厕所服务、基础医疗救助服务；扩展功能包括特色餐饮服务、自行车租赁服务、文化体验、特色购物、休闲体验、住宿服务等。自驾车营地具有停车、餐饮、娱乐乃至住宿、汽车维修等功能。

加大普通国省干线公路服务区（旅游驿站）规划建设推进力度，进一步扩大服务区面积，增加服务设施类型，进一步提升旅游公路驿站服务水平，增设充电桩、自驾车房车基地等，以精细化、差异化的高品质服务供给，最大限度满足人民群众的出行需求。结合乡村旅游和地方特色，规划建设G228旅游驿站、丹顶鹤保护区驿站、S349旅游驿站共3个二级服务驿站。

充分利用黄尖镇广阔的空间优势，积极建设自驾车营地、房车营地新兴业态，与美丽乡村交相呼应，完善乡村旅游的全域自驾服务能力。规划在丹顶鹤风情小镇和千鹤湾风情小镇建设自驾车营地，在盐城林场建设自驾车旅居车营地，配套完善自驾游服务点与营地的基础保障能力，提供全套的水电以及医疗救援服务，结合周边景区或社区为游客提供住宿、露营、餐饮、游玩等多样化的服务。

表6-4 亭湖区旅游驿站与自驾车营地规划一览表

序号	名称	位置	建设指引
1	G228旅游驿站	东进大道东延线与G228交汇处黄尖服务区	旅游集散中心、停车场、加油站、维修部、便利店、餐饮部、休息区、风光展示区等
2	丹顶鹤保护区旅游驿站	盐城旅游公路1号线	公共停车场、旅游咨询、旅游厕所、湿地宣教、世遗保护展示、零售亭、医疗服务、游客休憩、自行车服务等
3	S349旅游驿站	盐城世界湿地遗产风情大道沿线盐东服务区	公共停车场、充电桩、旅游咨询、文化展示、零售亭、医疗服务、游客休憩、旅游厕所、共享汽车服务等
4	丹顶鹤风情小镇自驾游营地	丹顶鹤风情小镇	公共停车场、旅游咨询、旅游厕所、购物、简餐、休闲娱乐、医疗服务、自行车服务、住宿、补给等
5	千鹤湾风情小镇自驾游营地	千鹤湾风情小镇	公共停车场、旅游咨询、旅游厕所、购物、简餐、休闲娱乐、医疗服务、自行车服务、住宿、补给等
6	盐城林场自驾车旅居车营地	盐城林场森林拓展与露营中心	公共停车场、旅游咨询、旅游厕所、旅居车位、购物、简餐、休闲娱乐、自行车服务、医疗服务、住宿、露营、补给等

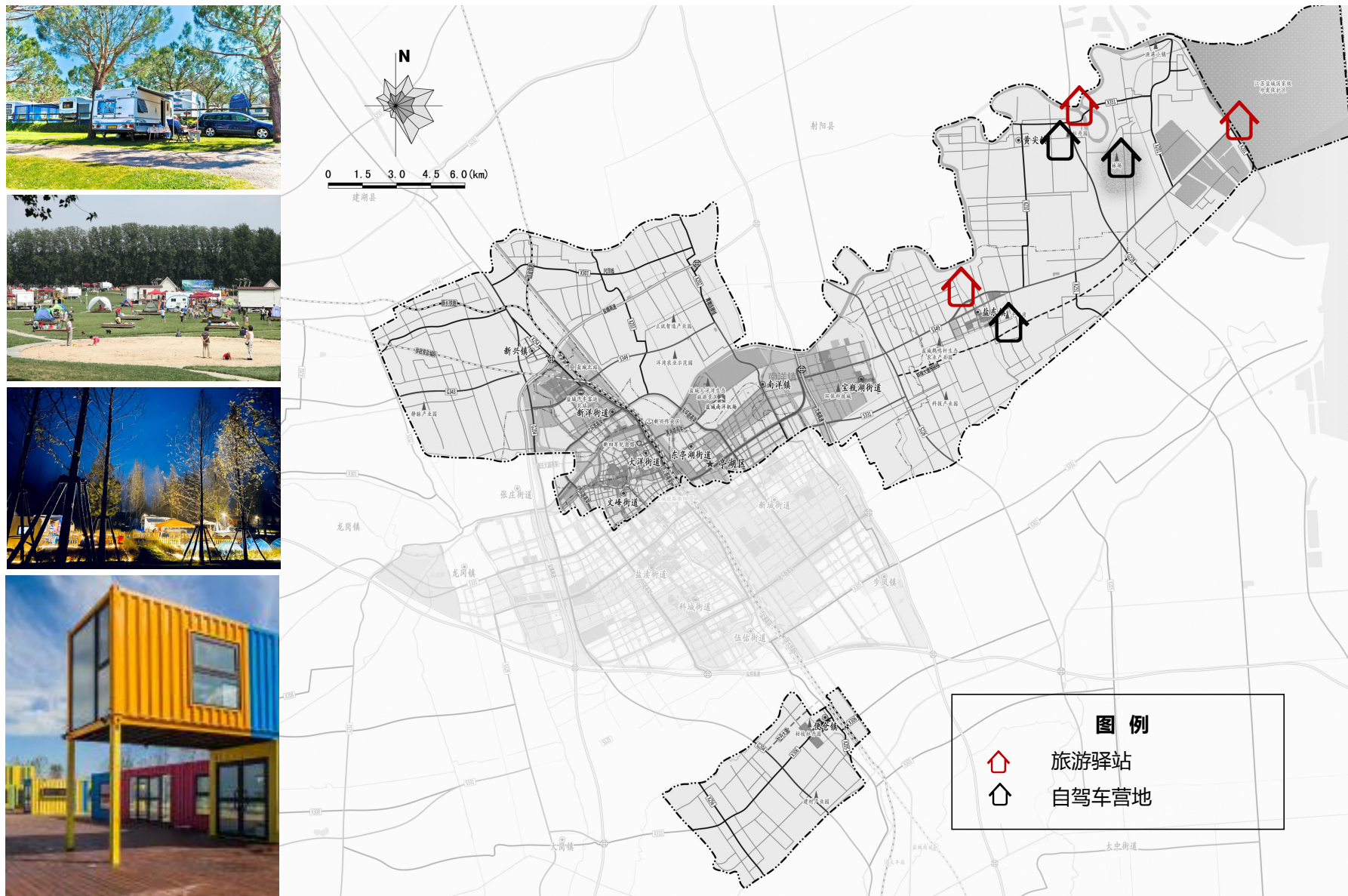
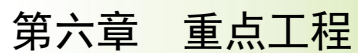


图6-4 亭湖区旅游驿站与自驾车营地规划图



6.3 旅游交通服务优化与提升工程

6.3.1 提升公共交通服务

以旅游公共交通为基础，重点实施“旅游直通车”工程，构建盐城全域旅游集散中心到旅游景区的“无缝对接”的旅游交通网络，结合自行车租赁点、公交站点，构建完善的旅游交通换乘系统。积极推进旅游公共交通的城乡一体化，形成一个**旅游公共交通大环线——湿地遗产旅游环线**，以及城区文化休闲环线、黄尖湿地自然风情环线、盐东康养旅游小环线、便仓枯枝牡丹园-荷塘月色生态园环线等区域公共交通环线，串联亭湖主要旅游景区，方便游客乘车游览。

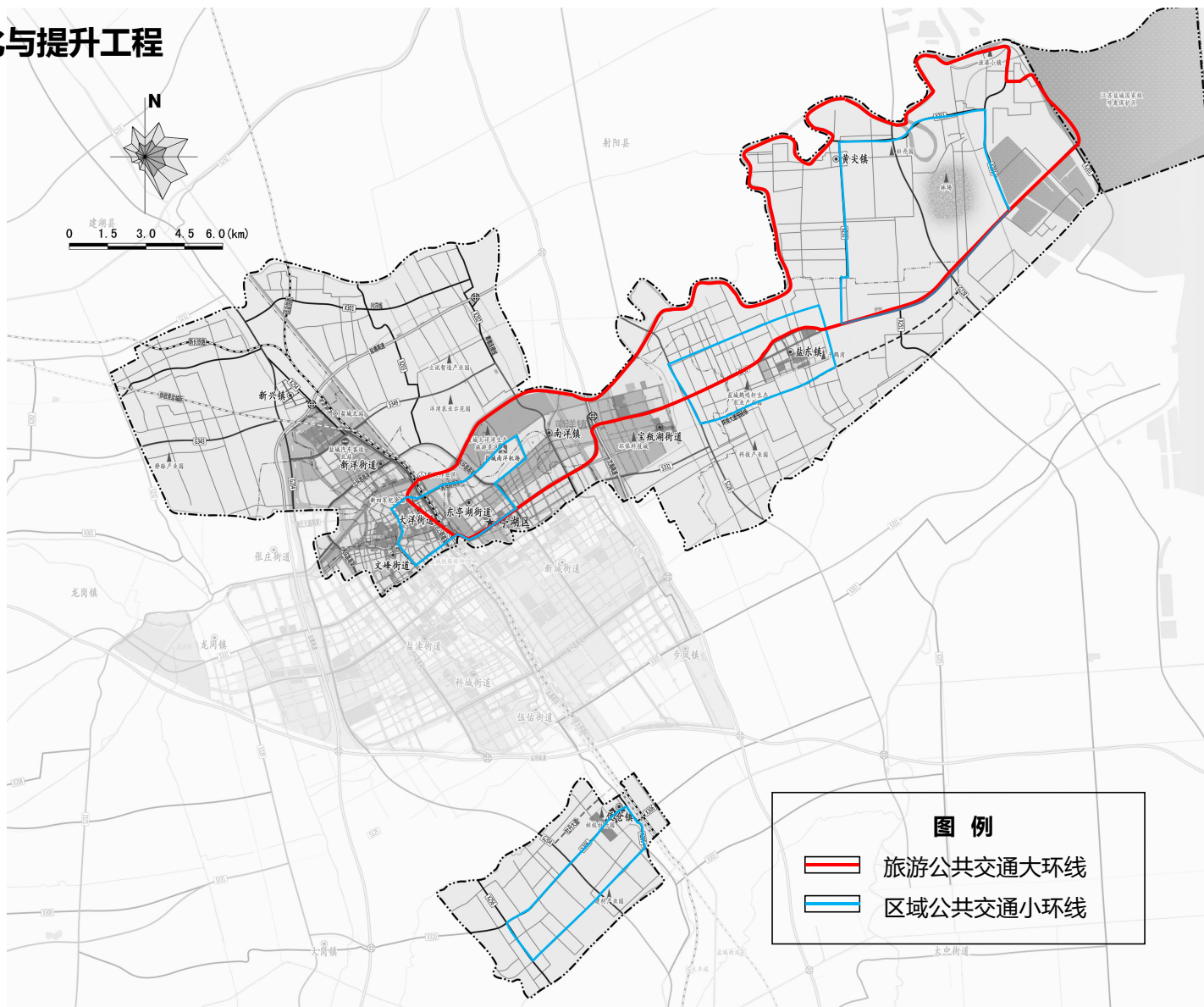


图6-5 亭湖区旅游公共交通规划图



第六章 重点工程

6.3.2 开发特色旅游交通

亭湖水域资源丰富，但利用不足，尤其是新洋港和串场河的特色水上旅游仍有很大提升空间。应积极开发水上交通，规划新洋港河百里画廊风光带、串场河水上游线等特色水上游览线路，串联城区与周边乡村地区。大力发展“夜游新洋港”等夜游项目，提升夜间文旅消费活力。

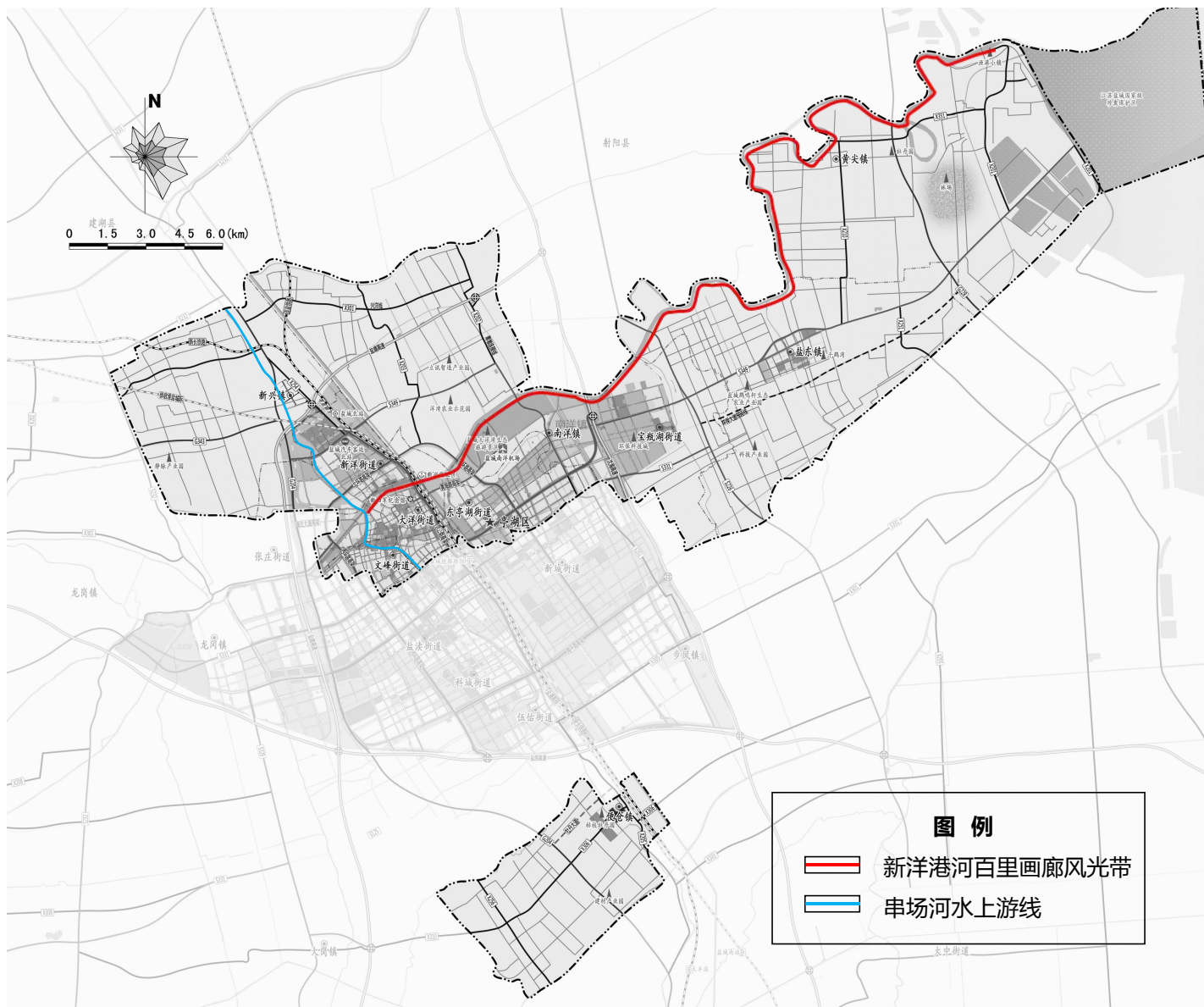


图6-6 亭湖区特色水上旅游交通规划图



第六章 重点工程

另外，在盐城林场与中国黄（渤）海候鸟栖息地，规划设置观光小火车线路，串联两大区域，形成网红线路。积极打造低空旅游，完善低空飞行服务体系，与休闲度假、农业观光等旅游产品融合，休闲农业等片区可设置系留热气球、动力伞等多元低空飞行项目，同时作为全域旅游区的特色交通方式。



图6-7 亭湖区特色交通意向图



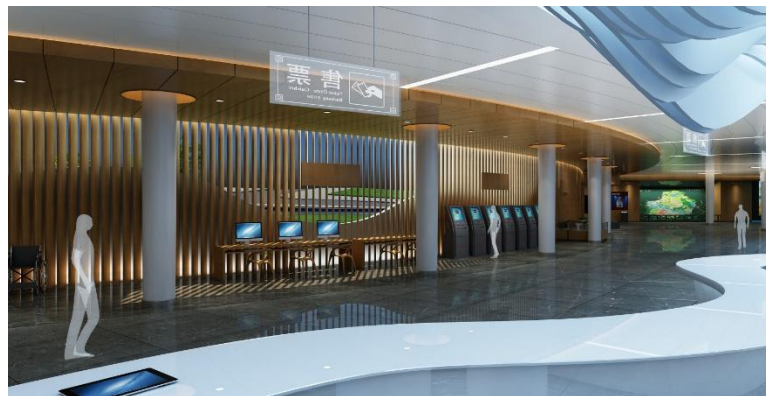
第六章 重点工程

6.3.3 加强旅游标识标牌体系建设

在全域建立**使用规范、布局合理、指向清晰、内容完整的旅游引导标识体系**。重点包括两个方面，一个是以亭湖全区域旅游需求为导向的旅游目的地标识系统；另外一个是以旅游景区、主要旅游集散地、乡村旅游地以及旅游通道等重要旅游节点的旅游标识系统。

完善全域旅游导览引导标识系统，实现旅游标识系统的设置规范、清晰明确、快速识别。一是鼓励在现有核心景区旅游全景图的基础上，增设亭湖区全景图。在旅游集散中心位置显著处、重要通景旅游公路入口、核心旅游吸引物入口处、核心城市休闲商业街区等游客主要集散场所配套设置全域全景图或下载二维码服务，为旅游者提供全域旅游信息服务。二是旅游景区、旅游度假区、旅游风景道、城市绿道、旅游休闲道以及其他城市或乡村旅游新业态集聚区等核心旅游吸引物入口位置显著处须设置旅游全景导览图。三是完善提升高速公路、国道、省道、旅游专用道路以及旅游景区、旅游度假区、乡村旅游点、商业步行街区等游客集中区域的旅游交通引导标识体系，增加区域人文特征和旅游特色，实现旅游交通标识的设置规范、清晰明确、快速识别。其中的核心是通往城市核心旅游点和乡村旅游点的公路交通标识。

要求游客集中场所设置旅游公共信息图。这些场地主要包括公共停车场、出入口、售票处、购物场所、医疗点、厕所、餐饮设施等。





第六章 重点工程

(1) 旅游交通标识布局

梳理亭湖区主要高速出入口、城市快速路出入口、主干道交叉口数量，按照《旅游景区公共信息导向系统设置原则与要求》国家标准，规划在盐靖高速盐城北互通、盐靖高速青墩互通、盐靖高速特庸互通等设置**41处旅游交通标识牌**，推动完善亭湖区交通沿线及关键节点的旅游交通导览引导系统建设。

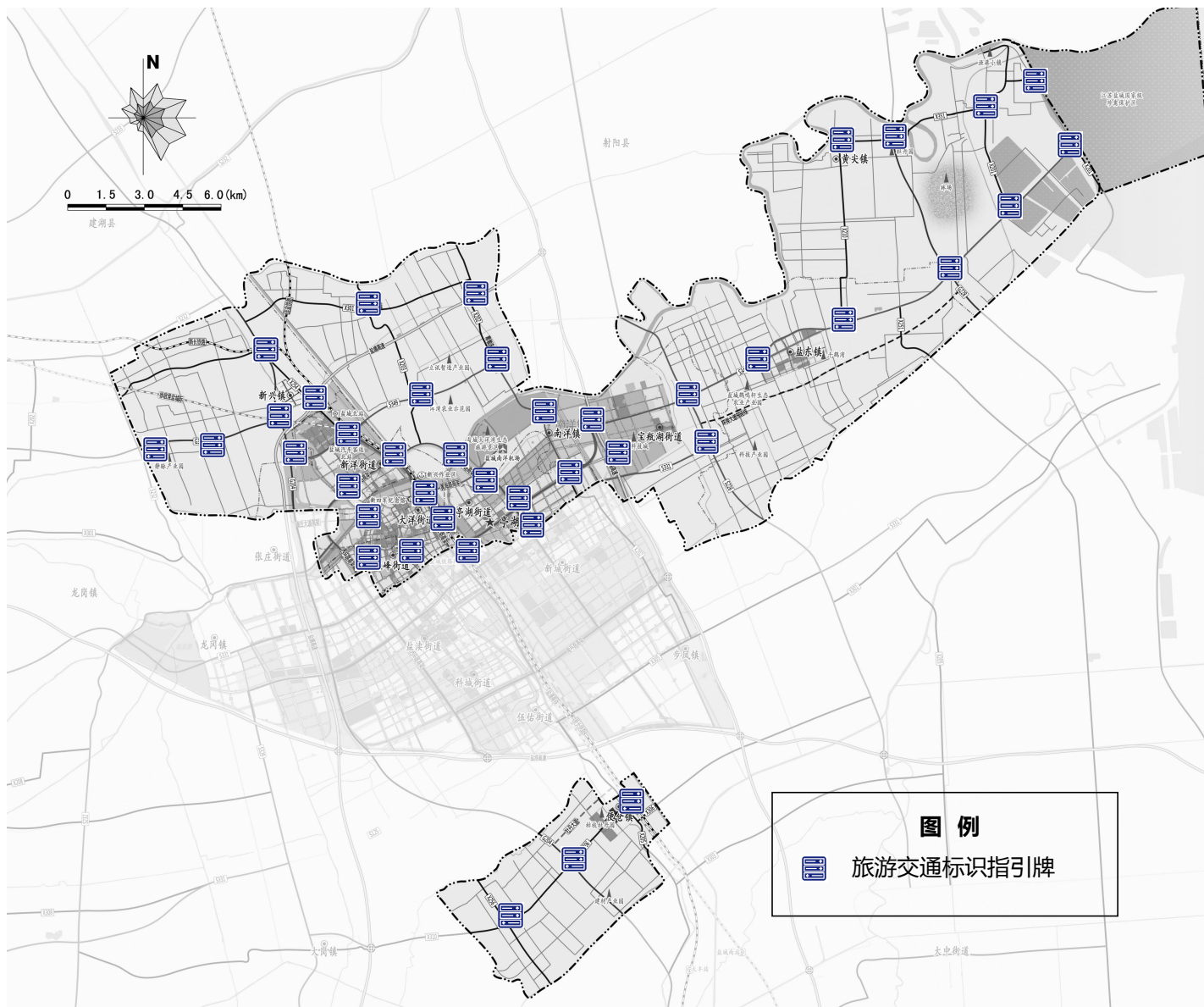


图6-8 亭湖区旅游交通标识分布图



第六章 重点工程

(2) 全域全景图布局

根据全域旅游示范区创建要求，在亭湖区主要景区、旅游集散与服务咨询中心、风景道、旅游驿站、主要旅游商业街区设置**33处全域全景图**。重要景区的全域全景图可以与智慧旅游终端整合，形成全域旅游智慧导览系统一体化平台。在旅游标识系统设计中，要将标准化与特色化相结合，将亭湖的红色文化、海盐文化、丹鹤文化、湿地文化等文化元素融入其中，形成主题与特色。在主要景区标识牌的设计中，充分利用新材料工艺，提升标识标牌的科技性以及夜间可视性。

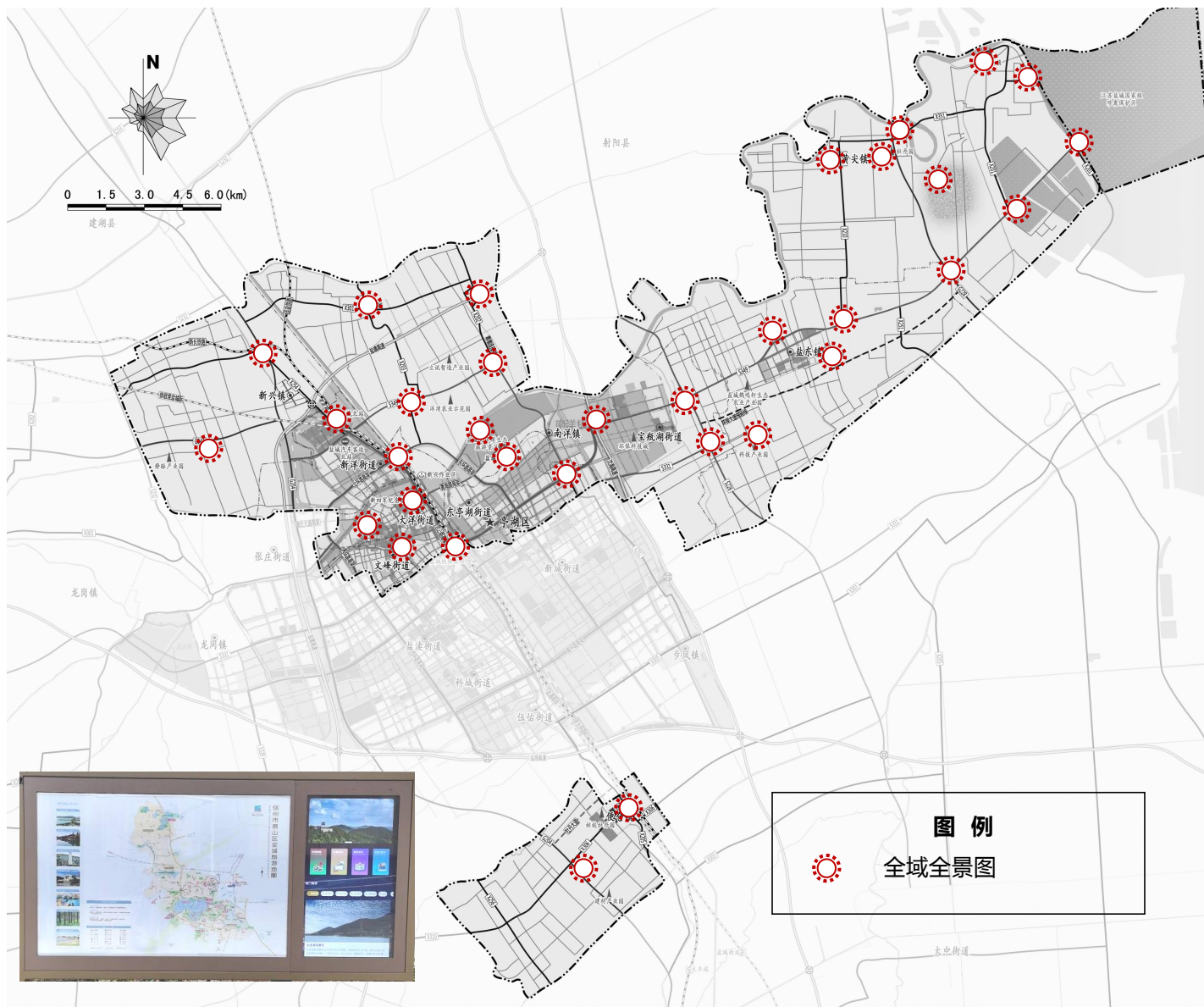


图6-9 亭湖区全域全景图分布图



第六章 重点工程

6.3.4 落地共享自驾服务

(1) 完善全域自驾基础服务

积极发展落地自驾服务，构建亭湖区自驾车旅游体系，打造自驾旅游产品、景观廊道、服务体系、保障体系等。在**亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心**建设一级运营以及落地自驾服务点，在**南洋机场和丹顶鹤湿地生态旅游区**，建设落地二级落地自驾服务点，解决游客大交通与小交通的衔接问题。充分利用驿站、自驾车旅居车营地，完善全域自驾车基础服务功能。

(2) 引入落地共享绿色交通

积极引入共享汽车与共享单车企业，解决游客落地自驾交通工具选择与最后一公里的交通问题，不断创新丰富亭湖区的全域绿色交通供给模式，给予游客更多的选择余地。积极推广新能源汽车、景区交通车以及景区智能电动代步车，减少化石燃料消耗，降低碳排放，为率先碳达峰和碳中和做出应有的贡献。





第六章 重点工程

6.3.5 完善全域停车服务

建设与游客承载力相适应，分布合理、配套完善、管理科学的生态停车场。一是要完善旅游景区停车场配套，充分挖掘景区周边街巷及社会单位的停车潜力，充分利用智慧停车系统加强停车管理，为游客提供优质的服务。二是结合旅游集散中心的建设，建设大型停车场，实现大交通与小交通的无缝衔接。三是新建旅游项目优先考虑停车场配套，扩大停车空间，满足自驾车需求。四是在风景道、绿道建设过程中，充分考虑休憩设施、观景平台与停车场的配套建设，满足游客停车休憩、观光的需求。

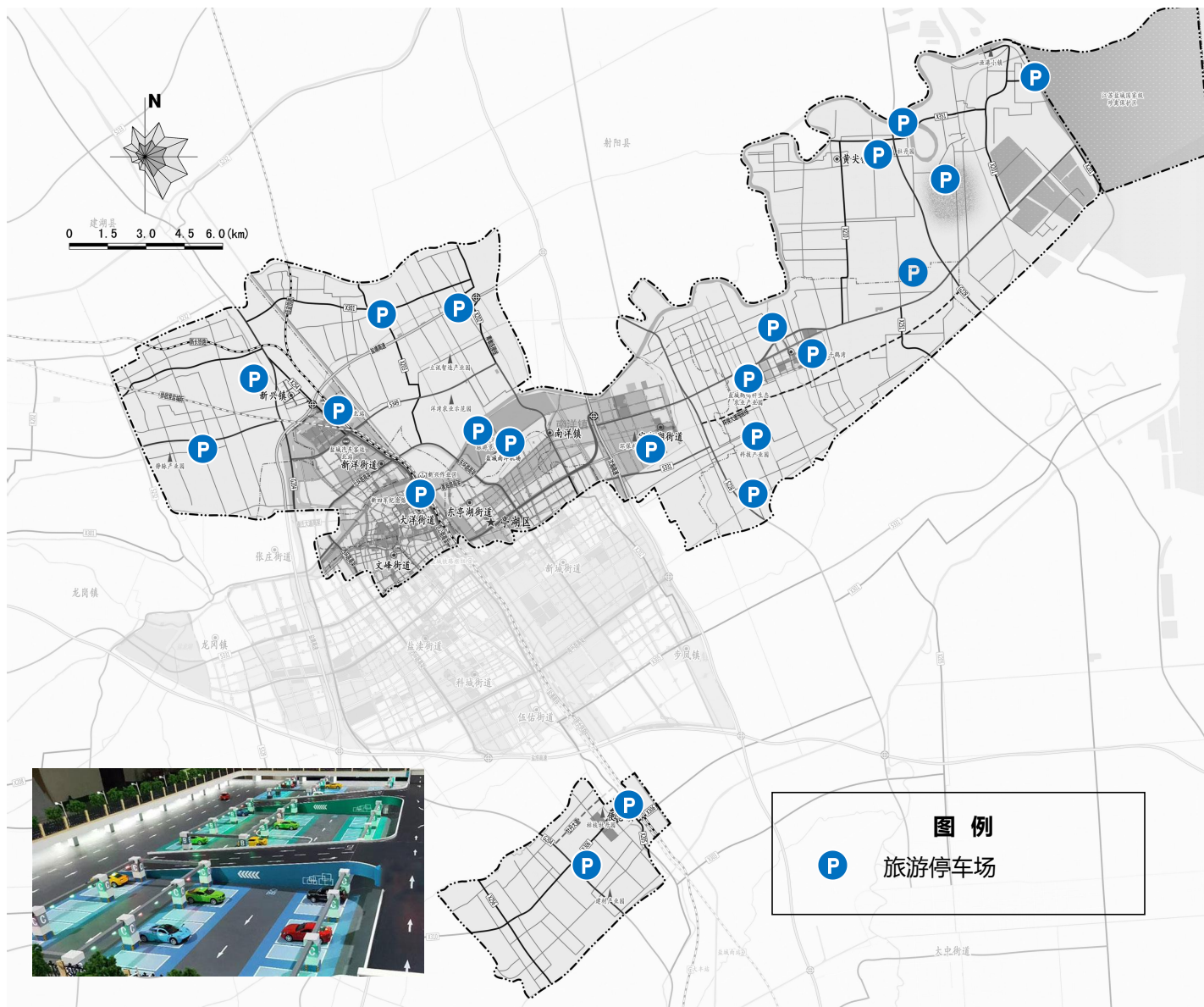


图6-10 亭湖区旅游交通停车场分布图



6.4 智慧旅游建设工程

6.4.1 建构亭湖区智慧旅游体系

根据亭湖区全域旅游公共服务的总体目标，通过统筹规划、分步实施，构建“一个中心、三个支撑、四类平台”为核心的亭湖区智慧旅游体系，统领若干个应用子系统。

“一个中心”即大数据中心，通过数据融合和信息共享，梳理并整合智慧交通、旅游管理部门及旅游企业中的旅游资源信息，形成准确、高价值的旅游大数据。“三个支撑”指在数据层的基础上建立的各种支撑应用和服务，为项目应用服务平台提供功能服务支撑，包括数据集成与共享平台、旅游地理信息平台（GIS平台）和统一服务平台。“四类平台”是根据具体业务需求，以基础支撑平台为前提，建设智慧服务平台、智慧管理平台、集成应用平台，面向主管部门、旅游企业、游客和旅游从业人员提供个性化、智能化服务。

智慧服务平台统领导游导览系统、虚拟旅游系统、多媒体触摸屏系统、电子商务系统（网上预订、住宿管理、出行管理、餐饮管理、景区POS系统等）、信息收集与发布系统（旅游咨询、投诉、游玩攻略等）等；智慧管理平台统领旅游营销系统、旅游投诉处理系统、旅游监控及预警系统、旅游政务系统等，可针对不同层级、不同业务部门，根据其职能和信息需求不同设定权限等级和系统应用模块，实现区内业务信息查询、数据统计分析、事务处理、消息传递等功能。在集成应用平台基础上建设指挥中心大屏系统。

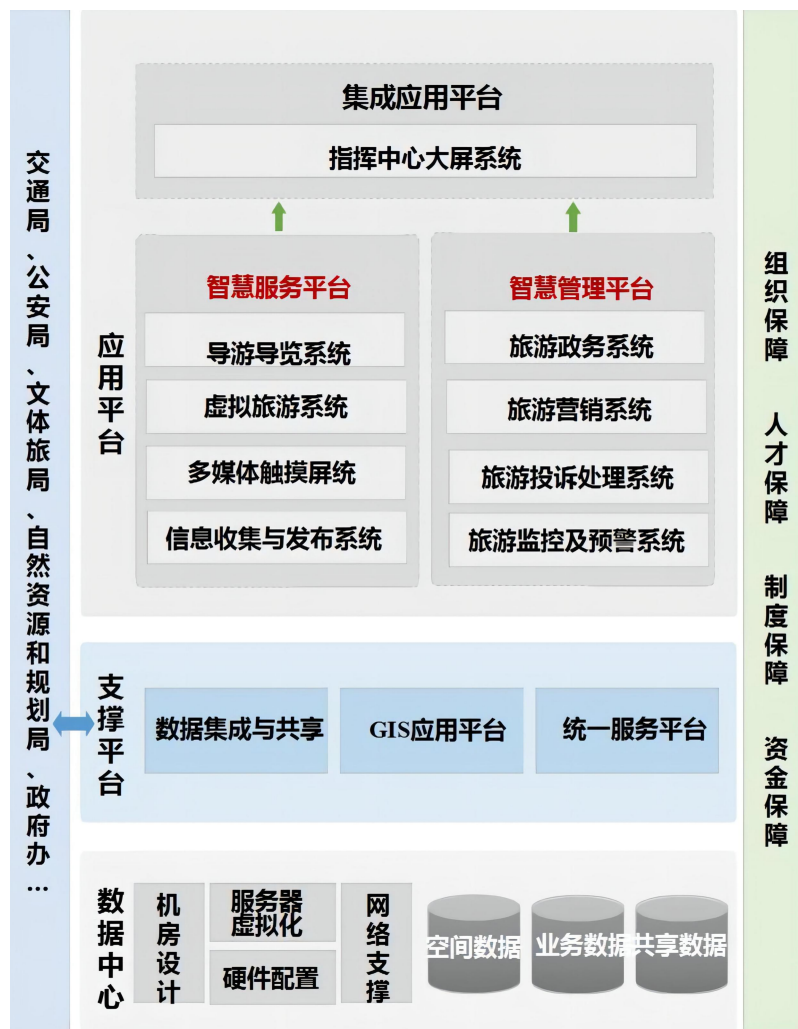


图6-11 亭湖区智慧旅游系统建设技术架构图



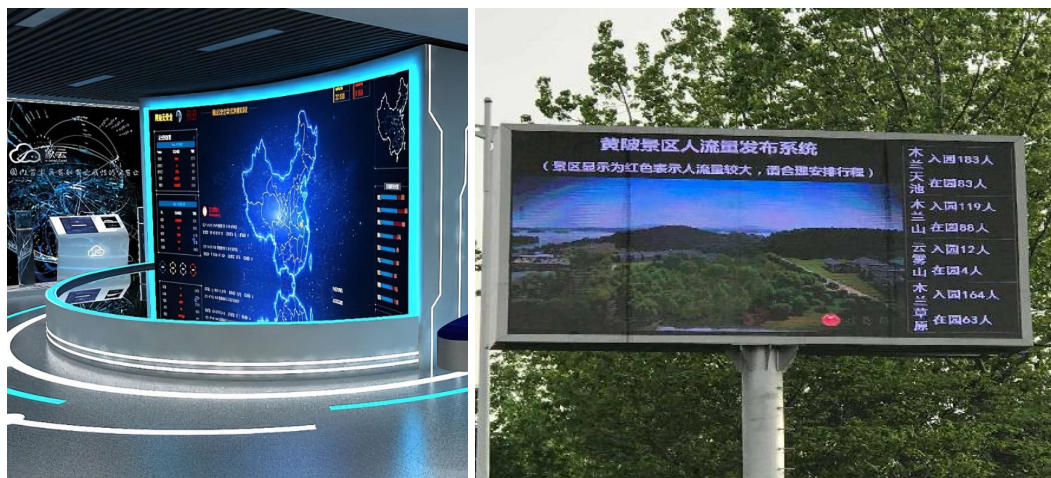
第六章 重点工程

6.4.2 优化智慧旅游服务

构建亭湖智慧旅游综合服务平台。在整合现有景区智慧旅游的基础上，建设亭湖旅游微信公众号、亭湖旅游网站、亭湖旅游APP，全面植入亭湖区食、住、行、游、购、娱等旅游要素，旅游咨询、旅游集散、停车等旅游公共服务内容。在手机端开发亭湖旅游总入口，提供智慧导览、信息咨询、智慧泊车、电子商务、景区旅游容量及交通拥堵预警、紧急救助等功能，实现一部手机游亭湖。

6.4.3 强化智慧旅游公共服务设施建设

加强旅游公共服务体系的信息化，推进亭湖区智慧旅游的深度发展。积极推进景区、主要街区5G信号的覆盖，提升旅游信息化水平；加强景区智慧停车场、智慧门禁系统、智能视频监控系统、信息显示终端系统、智慧导览系统等智慧旅游系统的建设，实时显示景区游客承载量、舒适度指数等数据，提升景区智慧化管理和服务的水平；推进城乡旅游公共设施智慧化，建设智慧旅游公交车站、智慧旅游厕所，不断提升旅游公共服务的科技感和服务品质。





第六章 重点工程

6.5 厕所革命持续推进工程

6.5.1 深化“厕所革命”，提升旅游厕所品质

根据《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T18973—2016)的相关要求，推进亭湖区现有45座旅游厕所规范化、标准化整改与提升。做到所有旅游景区厕所都能达到A级标准，其中每个4A级以上景区、主要旅游文化街区、乡村旅游重点区域至少拥有一个3A级厕所。4A级景区至少60%以上厕所达2A以上。贯彻以人为本理念，加强第三卫生间（家庭卫生间）、无障碍厕位的建设，体现文明进步和人文关怀。

现有4A级景区盐城丹顶鹤湿地生态旅游区、大洋湾生态旅游景区和新四军纪念馆2A以上厕所分别占比20%、47%和33%，规划末期提升至60%、67%和67%，均拥有1个以上的3A级厕所。

针对乡村旅游点、旅游集散中心、旅游风景线、旅游驿站A级厕所较少以及城市商业街区没有A级厕所的现状，围绕重点乡村旅游发展区域增加5座A级厕所，配合旅游集散中心体系、旅游风景线以及旅游驿站一体化建设，相应增加18座A厕所，城市商业街区增加4座A级厕所，共计新增27座A级厕所，到规划末期，A级厕所增至71座。

表6-5 亭湖区现有旅游厕所建设提升指引

所属区域	厕所名称	现状等级	规划等级	发展指引
盐城丹顶鹤湿地生态旅游区（4A级景区）	望鹤亭北侧公共厕所	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	2号码头公共厕所	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	二楼报告厅公共厕所	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	游客服务中心一楼公共厕所	AAA	AAA	将丹顶鹤元素融入厕所景观，打造主题厕所
	鹤姑娘岛公共厕所	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	丹顶鹤救护繁育中心公共厕所	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	主题馆三楼公共厕所	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	一楼办公区厕所	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	主题馆二楼展厅公共厕所	AA	AAA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	主题馆一楼展厅公共厕所	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
大洋湾生态旅游景区（4A级景区）	登高阁公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区客厅二楼公厕	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区客厅一楼公厕	AA	AAA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	景区西门外公厕	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区仓储公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区四号公厕	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区三号公厕	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区一号公厕	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	樱花博物馆二楼公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	樱花博物馆一楼公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	温泉码头公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	小洋河码头公厕	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	景区南门公厕	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	景区南门游客中心公厕	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	景区二号公厕	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
新四军纪念馆（4A级景区）	旅游厕所1	AA	AAA	融入红色文化，打造红色文化主题特色厕所
	旅游厕所2	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	旅游厕所改扩建项目	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
千鹤湾温泉风情小镇	旅游厕所1	AA	AAA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	旅游厕所2	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
鹿苑生态园第一停车场旅游厕所	烧烤区厕所	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	欢乐广场厕所	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	南门游客服务中心厕所	AAA	AAA	突出牡丹特色，打造主题生态厕所
黄尖牡丹园	办公楼厕所	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	东大门厕所	AA	AAA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	大地乡居·鹤影里民宿厕所	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
枯枝牡丹园	停车场公厕	A	AA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级
	便仓镇西井路公厕	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	一楼厕所3	AAA	AAA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
盐城市交通旅游服务中心	四楼厕所	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	一楼厕所2	A	A	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	一楼厕所1	AA	AA	按国标要求提升进一步管理与服务水平
	盐城市s349服务区旅游厕所	AA	AAA	按国标要求提高管理与服务水平，提升等级



6.5.2 积极推动“厕所革命”覆盖城乡



(1) 全域覆盖，突出重点。

- 旅游厕所全域覆盖主要指旅游景区、旅游度假区、旅游线路、商业步行街区、乡村旅游点、旅游集散中心等游客集中区域的厕所，5A级旅游景区厕所设置第三卫生间。



(2) 改造在“乡”，开放在“城”。

- 旅游厕所在乡村建设相对落后，重点推进乡村旅游、农家乐厕所整体改造，同时鼓励推进城市旅游要免费开放，按照旅游标准进行提升。



(3) 规范引领，实用为主。

- 加强政策引导、标准规范、技术创新、典型示范，持续推进厕所革命，实现数量充足、干净卫生、实用免费、管理有效的目标，但是坚决杜绝旅游厕所建设奢华之风。



(4) 加强宣传，文明如厕。

- 倡导文明的厕所文化，引导游客爱护设施，营造健康文明的厕所文化；引导游客文明如厕，形成积极、健康、向上的旅游厕所文化，促进社会文明进步。



6.5.3 注重文化内涵，推进厕所主题化发展

在提升旅游厕所的品质基础上，注意厕所文化的建设。在新建和改造厕所时，做到外在形象与周边环境相协调，内部装饰、景观设计注意与所在区域文脉相一致，体现文化主题，形成自身特色。通过增加厕所文化内涵，打造3-5个网红特色主题厕所，塑造亭湖旅游厕所品牌形象。增加厕所的便民设施，动员社会各界积极参与厕所文化建设，倡导文明如厕理念，将厕所打造成集技术与文化于一体的新型社会空间。

6.5.4 创新管理理念，促进厕所管理现代化

一是创新旅游厕所管理机制，探索“以商管厕、以商养厕”的模式，鼓励社会资本加大对旅游厕所的投资，采用PPP、POT、政府购买服务等模式，提升旅游厕所建设、运营与管理的市场化程度，增加厕所尤其是乡村旅游区厕所的数量。二是加强厕所运营与管理中的科技投入，将互联网技术、感应技术、生态环保技术运用于厕所建设与管理的全过程，提升厕所的自动化、智慧化水平。三是加强厕所管理与保洁人员的培训与管理，提升工作的标准化与规范性，为厕所革命提供人员保障。四是对旅游厕所分类分等统一编号、统一授牌管理，与保洁及管理人员信息、保洁记录等一道上墙对外公示。





第六章 重点工程

6.6 全域旅游氛围营造工程

6.6.1 提升道路景观与氛围

一是在沈海高速盐城东互通的区域以亭湖区传统文化和特色景观等为素材，打造亭湖区标志性门户景观，成为展示亭湖文化的窗口；二是在亭湖区重要交通节点、临近景区及文化街区的道路交汇处，以雕塑、主题墙、绿植、景观小品、地面铺装等形式打造融入地方文化主题的景观节点，营造旅游氛围，并产生引导效应；三是对旅游风景道、绿道进行主题化打造，形成独具特色的主题景观路。四是利用城市公交站台、宣传广告栏、施工围挡墙等布置全域旅游形象及宣传口号，营造浓郁的全域旅游示范区创建氛围。



图6-12 亭湖区全域旅游氛围营造主题景观节点规划图



6.6.2 丰富城乡公共休闲空间

强化城镇旅游休闲功能，促进城建、交通、文化、生态环境与旅游的融合，以盐城世界湿地遗产风情大道、串场河城市风光带为支撑，以城区文化街区、城市绿地、公园、街头小游园、商业街区为主体，扩展城市公共休闲空间，提升城市的游憩功能；乡村地区突出农业与文化旅游的融合，丰富旅游业态，形成良好的文旅消费氛围；加强城市景区、传统文化街区、商业街、重点乡村旅游区的夜景美化与亮化，植入夜间消费业态，打造夜间文旅消费集聚区，促进夜间消费。

6.6.3 提升城乡环境卫生水平

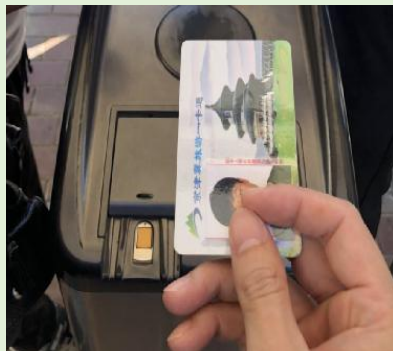
统筹城市建设、乡村振兴等项目资源，整治城乡环境，打造人性化、地域化、特色化的“城市家具”系统，重点促进丹顶鹤珍禽湿地生态旅游区、大洋湾城市休闲旅游区、千鹤湾温泉风情小镇等区域城乡风貌的提升与美化。促进菜市场、农贸市场的景区化升级，旅游化打造特色美食街区，营造美好的城市旅居生活空间。开展村庄清洁和绿化行动，推行垃圾革命和污水革命，促进农村生活垃圾就地分类和资源化利用，构建城乡一体的垃圾分类收集与处理系统。严格乡村河湖水域岸线等水生态空间管理，大力推广节肥、节药、节水和清洁生产技术，防控农业面源污染，持续改善农村水环境质量。





6.7 旅游惠民便民与服务提升工程

6.7.1 推进旅游惠民服务



一

推动景区门票减免、赠送等活动，为游客减负，促进旅游惠民，更好地发挥旅游的社会教育功能。通过发行亭湖区旅游一卡通、旅游年票（卡）或旅游消费券等形式，促进旅游消费的便利化，刺激旅游消费的扩张。



二

贯彻以人为本的发展理念，加强特殊旅游者群体旅游权益的保障，推进旅游公共服务的均等化，向低收入人群提供适当的优惠措施，保障低收入群体的旅游休闲权。



三

在市博物馆、市少儿图书馆、亭湖文化艺术中心、盐城现代美术馆等城市公共文化场馆设施中应融入旅游功能，实现文化活动与旅游娱乐深度融合，开展多种形式的互动式体验类旅游活动，在旅游公共服务设施中应突出文化内涵，促进文旅融合。



四

按照“布局合理、特色突出、服务完备”的要求，推进覆盖全域、丰富多元、主客共享的休闲游憩场所建设。实现“文化场馆-公共空间-主题活动空间”三级体系全面免费向社会开放，实现市民和游客共享。



6.7.2 完善旅游便民设施

(1) 开发老年、儿童友好型旅游产品

积极应对人口老龄化，增加面向老年人的公共服务设施，开发多样化的老年旅游产品。具体从以下四大方面建设老年友好型旅游景区：**一是便捷的信息服务。**在景区入口处为老年人提供大号字体的信息标识；在景区入口处开辟专门的老年人通道、老年人购票窗口；在智慧景区建设过程中，充分考虑并切实解决老年人运用智能技术的困难。**二是全方位的无障碍设施。****三是专业的服务保障措施。**保险服务方面，设计符合老年人需求的旅游景区商业服务保险；救援服务方面，要建立老年旅游者游览过程中的意外事故救助体系，尤其是专门针对老年人的医疗保健服务和紧急救助服务，在景区服务中心准备老年人常用药品、血压计等。**四是贴心的人员服务。**有专门从事老年旅游服务接待的员工，能针对性地提供满足其需求的服务；根据老年人的身心特征设计专门针对老年游客的服务流程，提高工作效率，降低老年人的时间成本。

儿童，是社会的未来，也是旅游的未来。开发能够充分让儿童参与的旅游休闲活动，是亭湖区完善全域旅游公共服务的重要内容。**寓教于游，体验友好**——通过挖掘亭湖区的文旅资源优势 and IP形象“鹤”的打造，为儿童带来更优质的旅游研学体验。**世遗鹤乡，环境友好**——亭湖区作为世遗核心区，通过不断提升生态文明建设成果，为儿童友好型城市的建设提供良好的环境氛围。**身心并重，健康友好**——在卫生健康方面严格按照儿童友好的标准，满足儿童的各项诉求。具体包括提供健康且有特色的儿童餐；安全且有主题的亲子房；适宜且有品质的购物场所；友好且有益身心的娱乐项目以及全方位的医疗保障服务等。





(2) 营造无障碍环境

在亭湖区的旅游景区、主要交通干道、城市广场、城市商业街区以及重要乡村旅游点等游客相对集中的地方，提供残障人、老年人、儿童使用的无障碍设施设备，包括缘石坡道、盲道、无障碍出入口、轮椅坡道、无障碍通道、无障碍楼梯、无障碍电梯、无障碍厕所、无障碍客房、无障碍机动车停车位、低位服务设施及无障碍标识系统等方面，严格按照《无障碍设计规范（GB 50763-2012）》的要求规划设计。贯彻主客共享的理念，确保有需求的人能够安全地、方便地使用各种设施，提升游客满意度，同时提高当地居民的生活质量，营造亭湖区的无障碍环境。

无障碍景区

- 景区均建立无障碍标识系统，清楚地指明无障碍设施的走向及位置。
- 景区主要出入口设置为无障碍出入口以便于行动不便者通行，并设置无障碍专用绿色通道引导游客分流入出。
- 根据景区的场地条件以及园林规划部门意见，规划专门的游览路线，串联主要景区和景点，形成无障碍游览系统，实现大部分景区无障碍游览。

无障碍客房

- 无障碍客房设在便于到达、进出和疏散的位置；
- 房间内应有空间能保证轮椅进行回转，回转直径不小于1.50m，卫生间符合无障碍厕所的要求。
- 客房床面、坐便器、浴盆或淋浴座椅的高度，应与标准轮椅坐高一致。在卫生间及客房的适当部位，需设救助呼叫按钮。



旅游厕所的无障碍设施、无障碍厕所

- 旅游厕所出入口应为无障碍出入口；2 在两层公共厕所中，无障碍厕位应设在地面层；无障碍厕位应设置无障碍标志。
- 无障碍厕所宜靠近公共厕所独立布置，为无性别区分、男女均可使用的小型厕所；入口应设置无障碍标志。

无障碍停车

- 停车场每50个停车位设置不少于1个无障碍机动车停车位。
- 应将通行方便、行走距离路线最短的停车位设为无障碍机动车停车位。
- 无障碍机动车停车位一侧，应设宽度不小于1.20m 的通道。

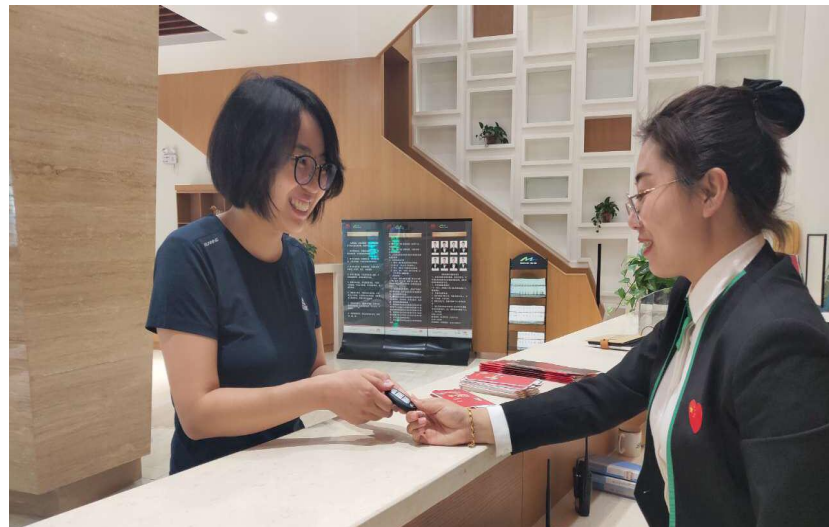


6.7.3 提升旅游服务质量

一是树立“‘鹤’你在一起”的服务理念。从迎客有礼、待客有道、畅行无忧以及退还无虑等多方面、全方位树立亭湖区“温馨”服务金字招牌，塑造亭湖旅游服务良好的形象，真正叫响“悦游亭湖，‘鹤’你在一起”旅游公共服务品牌。

二是实现标准引领。编制《亭湖“‘鹤’你在一起”旅游服务质量标准》，并积极引导亭湖区内旅游企业进行标准化建设，对起草的标准进行试行，根据实际反馈结果对标准进行优化；加强对旅游标准化实施的检查、监督，对实施效果进行评价、反馈，定期复核，建立整改和退出机制，强化旅游标准的实施效果。

三是加强服务培训。对旅游从业人员加强服务培训，大力提倡微笑服务，提升服务人员的亲和力，不断提高服务品质，为亭湖全域旅游示范区创建奠定良好基础。





6.7.4 强化旅游志愿者服务

一是加强志愿者服务基地、项目和岗位的建设，为志愿者提供志愿服务的渠道与空间。规划在景区游客中心、旅游集散中心、特色文化街区等游客集中的场所设置志愿者服务站及志愿者服务岗位，以醒目的标志表明站点提供志愿服务的项目，志愿人员应着醒目的志愿服务的服饰，亮明身份，以便于游客寻找与对接。

二是建立旅游志愿者工作委员会等志愿者管理指导机构，制定旅游志愿者招募、培训、管理与激励的规章制度，促进旅游志愿工作的规范化与常态化。

三是加强志愿者文化建设，从理念识别（MI）、行为识别（BI）到视觉识别（VI），形成志愿者CI系统，并在志愿活动中加以贯彻，促进旅游志愿活动的品牌化，打造“亭湖通”旅游志愿服务品牌。





6.8 旅游公共安全保障网格建设工程

6.8.1 完善旅游公共安全预警系统

一是充分利用智慧旅游平台，建立旅游安全与应急救援模块，实现安全信息搜集、安全信息分析、安全对策制定以及安全信息发布。建立公安、卫生、气象、地震、文旅等有关单位联动机制，确保预警准确、及时、有效。二是加强安全提醒环境设施建设，对水岸、游船、水井、电力设施等存在安全隐患的位置设置提醒牌以及救助设施，提醒游客注意安全；加强购物、餐饮、住宿、娱乐等旅游场所安全环境设施建设，建有应急通道、安装应急灯，设置应急避险场所，方便人员紧急避难。三是加强应急预案制定与演练，加强应急管理体系和能力现代化建设，推动“防”“救”责任链条无缝对接。四是对景区景点的游客承载量进行监测与严格管控，在节假日及客流高峰期实行游客分流与管控机制，预防安全事故的发生。五是推动旅游场所消防基础设施的建设与管理，提升景区工作人员的安全责任意识，在安全重点区域增派巡视与安保人员，关注游客行动，及时提醒游客游览安全。

6.8.2 完善旅游公共安全救援系统

一是建立文旅与医疗卫生、公安、消防、保险、专业救援组织及人员等部门间的联动机制，形成紧急呼叫中心、救援指挥中心、救援实施系统和外围救助系统相协同的旅游公共安全救援系统。利用智慧旅游指挥平台，监测和管控旅游安全工作，及时开展应急救援，保障游客安全。二是建立全覆盖的旅游紧急救援体系。强化景区旅游紧急救援中心、应急救援点建设，完善涉旅单位的应急救援设施设备，加强救援人员培训，提升景区自身应急能力；加强与“蓝天救援队”等公益性救援力量、商业化救援组织的合作，建立政府救援、商业救援、公益救援相结合的旅游紧急救援体系。

6.8.3 完善旅游安全保险系统

一是加大保险宣传力度，增强游客保险意识，引导游客积极购买个人保险。二是完善景区、饭店、车船等旅游交通、住宿、游览等环节以及高风险旅游项目的责任保险，转移企业经营的安全风险。三是加强对旅游保险的监管，推动保险公司开发更多为旅游活动或旅游项目量身打造的保险产品。四是提升保险的理赔效率和保险服务水平，更好地发挥保险在转移风险、善后处理方面的经济补偿和社会管理功能。



07

近期行动计划



第七章 近期行动计划

盐城亭湖区旅游公共服务体系规划建设的近期行动计划如表所示：

类别	序号	工作任务
旅游集散与咨询服务体系	1	依托盐城高铁站建设盐城市一级全域旅游集散与咨询服务中心。
	2	建设南洋机场、盐城客运北站、大洋湾城市休闲旅游区、丹顶鹤湿地生态旅游区、丹顶鹤风情小镇（228驿站）、新洋港小镇等6处二级全域旅游集散与咨询服务中心。
	3	在新四军纪念馆、盐城博物馆、枯枝牡丹园、千鹤湾风情小镇、百禾文旅小镇、鹿苑、乾宝湖羊牧隆湾、盐城林场、袁家尖旅游综合体、亭湖区图书馆、工业遗址文创园11处完善三级全域旅游咨询服务中心功能，完善全域旅游相关信息。
	4	在商业综合体（八佰伴、峰尚广场、悦达889）、商业街区（建军路商圈、毓龙路特色文化街区）、星级（高等级）酒店（万豪酒店、希尔顿逸林酒店、大洋湾涵田酒店等）、旅游民宿（鹤影里、鹤汀云栖精品民宿、开元芳草地酒店等）、乡村旅游重点村（黄尖村等）、黄海湿地画院、瑞达信鸽公棚基地、加油站等设置或完善全域游客咨询服务点。
旅游休闲道路建设与提升工程	1	从盐城湿地遗产旅游综合服务中心出发，沿S331亭湖段直达丹顶鹤珍禽湿地生态旅游区，打造一条从城中央到大湿地的中央景观大道。
	2	从盐城串场河历史文化走廊、未来城市湿地公园，沿新洋港河道黄海湿地，打造盐城最美百里水乡大画廊，重点对沿岸环境、景观风貌进行整治，恢复航运功能。
	3	加快东进大道东延线建设，与S331省道、丹鹤线、G228国道构建黄尖旅游内部小环线，重点提升道路等级，完善沿线基础设施建设。
	4	对青墩连接线进行改造提升，加强对沿线自然景观的提升，改造沿线农业景观、生态农庄、四季种植园等，完善道路标识系统，构建完备的旅游快速公交系统。
	5	加快新洋线的建设，加强对沿线农业景观的改造提升，完善道路标识系统，构建完备的旅游快速公交系统。
	6	推进牡丹大道的改造提升，作为未来便仓旅游发展的中心轴，对沿街商铺业态进行提升，完善道路标识系统。
	7	加快建设盐靖高速东延至G228，在与G228连接处打造高速出入口，实现遗产地旅游快速通达。
	8	建设G228旅游驿站、丹顶鹤保护区驿站和S349旅游驿站；在丹顶鹤风情小镇和千鹤湾风情小镇建设自驾车营地，在盐城林场建设自驾车旅居车营地，完善营地设施。



第七章 近期行动计划

盐城市亭湖区全域旅游公共服务体系专项规划

TOURISM PUBLIC SERVICE SYSTEM PLAN OF TINGHU DISTRICT, YANCHENG CITY

类别	序号	工作任务
旅游交通服务优化与提升工程	1	梳理亭湖区主要高速出入口、城市快速路出入口、主干道交汇口，在盐靖高速盐城北互通、盐靖高速青墩互通、盐靖高速特庸互通等设置41处旅游交通标识牌，推动完善亭湖区交通沿线及关键节点的旅游交通导览引导系统建设。
	2	在亭湖区主要景区、旅游集散与服务咨询中心、风景道、旅游驿站、主要旅游商业街区设置33处全域全景图标识牌。
	3	在亭湖世遗湿地全域旅游集散与服务中心建设一级运营以及落地自驾服务点，在南洋机场和丹顶鹤湿地生态旅游区，建设落地二级落地自驾服务点，解决游客大交通与小交通的衔接问题。
智慧旅游建设工程	1	建立亭湖区智慧旅游“一个中心、三个支撑、四类平台”的技术框架，依托现有智慧城市平台，建设全域旅游大数据中心和指挥中心大屏系统。
	2	构建亭湖智慧旅游综合服务平台。在整合现有景区智慧旅游的基础上，建设亭湖旅游微信公众号、亭湖旅游网站、亭湖旅游APP，全面植入亭湖区食、住、行、游、购、娱等旅游要素，旅游咨询、旅游集散、停车等旅游公共服务内容。
	3	在手机端开发亭湖旅游总入口，提供智慧导览、信息咨询、智慧泊车、电子商务、景区旅游容量及交通拥堵预警、紧急救助等功能，实现一部手机游亭湖。
	4	积极推进景区、主要街区5G信号的覆盖，提升旅游信息化水平。
	5	加强景区智慧停车场、智慧门禁系统、智能视频监控系统、信息显示终端系统、智慧导览系统等智慧旅游系统的建设，实时显示景区游客承载力、舒适度指数等数据，提升景区智慧化管理和服务的水平。
厕所革命持续推进工程	1	根据《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T18973—2016)的相关要求，推进亭湖区现有45座旅游厕所规范化、标准化整改与提升。做到所有旅游景区厕所都能达到A级标准，其中每个4A级以上景区、主要旅游文化街区、乡村旅游重点区域至少拥有一个3A级厕所。4A级景区至少60%以上厕所达2A以上。
	2	针对乡村旅游点、旅游集散中心、旅游风景线、旅游驿站A级厕所较少以及城市商业街区没有A级厕所的现状，在这些区域新增26座旅游厕所。
	3	通过增加厕所文化内涵，打造3-5个网红特色主题厕所，塑造亭湖旅游厕所品牌形象。



第七章 近期行动计划

类别	序号	工作任务
全域旅游 氛围 营造工程	1	在沈海高速盐城东互通的区域以亭湖区传统文化和特色景观等为素材，打造亭湖区标志性门户景观，成为展示亭湖文化的窗口。
	2	在亭湖区重要交通节点、临近景区及文化街区的道路交汇处，以雕塑、主题墙、绿植、景观小品、地面铺装等形式打造融入地方文化主题的景观节点，营造旅游氛围，并产生引导效应。
	3	对旅游风景道、绿道进行主题化打造，形成独具特色的主题景观路。
	4	利用城市公交站台、宣传广告栏、施工围挡墙等布置全域旅游形象及宣传口号，营造浓郁的全域旅游示范区创建氛围。
	5	加强城市景区、传统文化街区、商业街、重点乡村旅游区的夜景美化与亮化，植入夜间消费业态，打造夜间文旅消费集聚区，促进夜间消费。
旅游惠民 与服务 提升工程	1	推动景区门票减免、赠送等活动，为游客减负，促进旅游惠民，更好地发挥旅游的社会教育功能。
	2	发行亭湖区旅游一卡通、旅游年票（卡）或旅游消费券等形式，促进旅游消费的便利化。
	3	完善景区无障碍电梯、无障碍通道、无障碍停车位、无障碍卫生间等无障碍旅游设施，积极创建无障碍景区。
	4	认真贯彻实施旅游行业的国家标准、行业标准和地方标准，并定期进行实施效果的检查、监督与评价，保障标准的实施效果。
	5	探索建立具有亭湖特色的《旅游服务质量标准》，建立切实可行的标准体系。
	6	加强服务培训，大力提倡微笑服务，提升服务人员的亲和力，不断提升服务品质，树立亭湖旅游服务良好的形象，塑造“悦游亭湖，‘鹤’你在一起”旅游公共服务品牌。
	7	在景区游客中心、旅游集散中心、特色文化街区等游客集中的场所设置志愿者服务站及志愿者服务岗位。
	8	建立旅游志愿者工作委员会等志愿者管理指导机构，制定旅游志愿者招募、培训、管理与激励的规章制度，促进旅游志愿工作的规范化与常态化。
	9	加强志愿者文化建设，设计志愿者CI系统，打造“鹤你在一起”旅游志愿服务品牌。



第七章 近期行动计划

类别	序号	工作任务
旅游公共安全保障网格建设工程	1	充分利用智慧旅游平台，建立旅游安全与应急救援模块，实现安全信息搜集、安全信息分析、安全对策制定以及安全信息发布。
	2	加强安全提醒环境设施建设，对水岸、游船、水井、电力设施等存在安全隐患的位置设置提醒牌以及救助设施；加强购物、餐饮、住宿、娱乐等旅游场所安全环境设施建设，建有应急通道、安装应急灯，设置应急避险场所。
	3	加强应急预案制定与演练，加强应急管理体系和能力现代化建设，推动“防”“救”责任链条无缝对接。
	4	对景区景点的游客承载量进行监测与严格管控，在节假日及客流高峰期实行游客分流与管控机制，预防安全事故的发生。
	5	推动旅游场所消防基础设施的建设与管理，提升景区工作人员的安全责任意识，在安全重点区域增派巡视与安保人员，关注游客行动，及时提醒游客游览安全。
	6	强化景区旅游应急救援中心、应急救援点建设，完善涉旅单位的应急救援设施设备，加强救援人员培训，提升景区自身应急能力。
	7	加强与“蓝天救援队”等公益性救援力量、商业化救援组织的合作，建立政府救援、商业救援、公益救援相结合的旅游紧急救援体系。
	8	完善景区、饭店、车船等旅游交通、住宿、游览等环节以及高风险旅游项目的责任保险，转移企业经营的安全风险。



08

保障体系

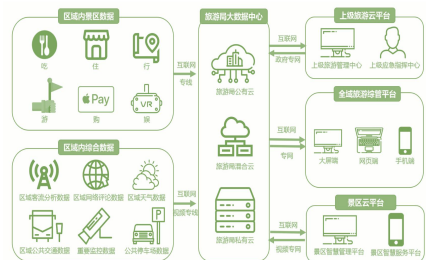
- 8.1 体制机制保障
- 8.2 政策制度保障
- 8.3 建设用地保障
- 8.4 项目资金保障



8.1 体制机制保障



一、发挥“亭湖区全域旅游示范区创建领导小组”的作用。强化党政统筹，形成党委领导、政府主导、部门联合、资源整合、产业融合、社会共建、全民共享的旅游公共服务体系综合推进机制，保障旅游公共服务体系的建设与运营。



二、建设亭湖区旅游公共服务综合协调机制。加强对《国家全域旅游示范区验收细则》等规范和标准的解读，建立亭湖区旅游公共服务体系标准与规范，加强不同主体、不同区域、不同类型旅游公共服务之间的协调，构建旅游公共服务的综合协调平台，促进规范化与特色化、通用性与行业性、公益化与市场化之间的相互融合与无缝衔接。



三、强化旅游公共服务考核督查机制。提升旅游公共服务体系建设与运营在全域旅游示范区创建中考核的权重，压实相关单位的主体责任。建立政府、企业、游客、居民、第三方机构相结合的多维督查机制，加强旅游公共服务体系的督查，加快旅游公共服务体系的建设。



8.2 政策制度保障

01

制定旅游公共服务体系建设的奖励政策。对于在旅游公共服务建设中表现突出的单位给予相应的奖励。



04

制定旅游公共服务市场准入制度，在政府主导、公益主体的前提下，积极引进市场主体，推进旅游公共服务体系建设与运营的商业化进程，探索多种类型的旅游公共服务体系的建设与运营管理模式，加快旅游公共服务体系的建设，提高旅游公共服务体系的运营管理效率和效益，促进旅游公共服务体系的可持续发展。

02

强化规划引领，在国土空间规划、城市总体规划、文化旅游发展规划、城市交通体系规划等规划中统筹考虑旅游公共服务体系的发展需求，合理安排旅游公共服务体系的空间布局。

03

探索建立旅游公共服务体系的运营管理制度，推进旅游公共服务体系运营的制度化和规范化进程，提升亭湖区旅游公共服务的品质。

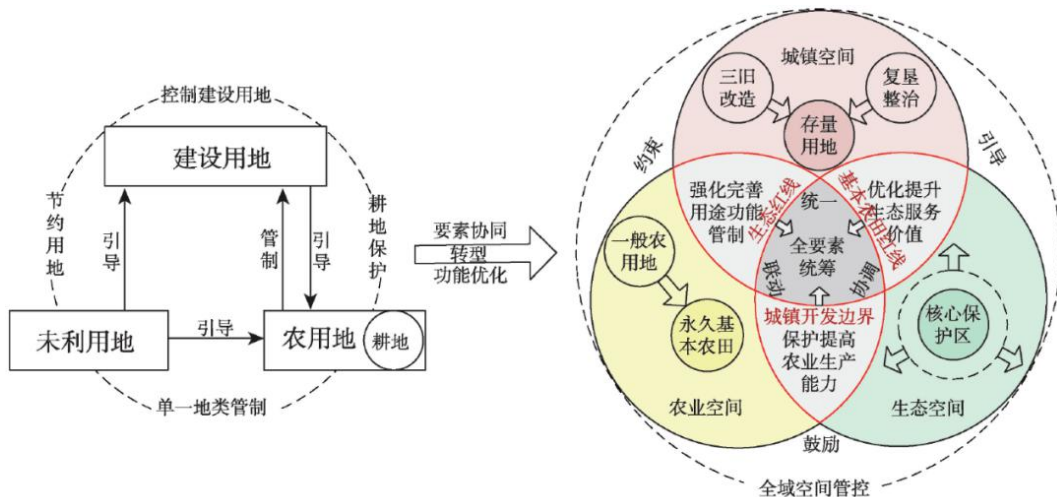


8.3 建设用地保障

一是强化用地空间保障。将旅游公共服务项目新增用地需求纳入国土空间规划等规划，落实用地指标。充分运用城乡建设用地增减挂钩政策，优先保障旅游公共服务用地的需求。准确把握自然资源部办公厅印发的《产业用地政策实施工作指引（2019年版）》的政策精神，用足政策，依托“按现用途管理”、“按原类型管理”、“允许在新供其他建设项目用地时，将其建设要求纳入供地条件”的文化和旅游项目类型，以及集体建设用地、闲置农房、农民宅基地合法用于旅游项目的规定，提升旅游公共服务用地供给空间。

二是优先保障旅游公共服务的供地。对符合国土空间规划及相关规划的旅游公共服务建设项目，按照项目建设时序，及时优先安排新增建设用地计划，依法办理相关用地手续，积极组织实施土地供应。为旅游配套的公益性基础设施建设可按划拨方式供地。

三是鼓励利用低价值土地开展旅游公共服务项目建设。强化低效用地的再利用，鼓励利用废弃矿区、荒地、荒滩等开发旅游公共服务项目。





8.4 项目资金保障

深化部门协作与产业融合

整合交通、住建、水务等各部门资金用于旅游公共服务体系建设，重点抓好世遗核心区建设、乡村振兴、环境整治、交通建设、城市风貌整治、文化建设等机遇，在城市及乡村各类基础设施建设的过程中充分考虑旅游休闲功能，实现旅游功能的叠加与融合，发挥项目的复合作用。

设立旅游公共服务发展基金

在旅游产业发展引导资金的基础上，设立旅游公共服务发展基金，逐年扩大其规模，提升资金使用效益。积极向上级单位申请政策资金扶持，重点向旅游公共服务倾斜。

强化财政投入力度

发挥政府主导作用，推动财政投入向旅游公共服务倾斜，将旅游公共服务纳入政府财政预算，建立稳定的财政资金渠道并根据需求持续加大投入的力度。

03

鼓励社会资本参与

鼓励社会资本参与商业性旅游公共服务体系建设，形成对财政资金的有益补充，促进旅游公共服务体系建设资金的多元化，形成多主体共建旅游公共服务体系的良好局面。

04

鼓励争取上级部门资金

鼓励旅游景区（点）积极争取上级旅游主管部门，对于旅游公共服务建设方面的专项引导资金与奖励资金，专款专用，推进旅游公共服务体系的建设。

05

02

01

