

# 文旅融合背景下东胜区开展“文化旅游服务进社区”的 思考和建议

李海云

鄂尔多斯市东胜区文化旅游发展促进中心

**[摘要]**在文旅融合的背景下，文化旅游服务怎样深度融合到人民群众的生活中去，是一项任务艰巨、责任重大的改革创新工作。当前正值文化和旅游深度融合发展的起步时期，这是深入推进文化旅游服务深化改革、守正创新、开放发展的重大契机，文化和旅游深度融合，为解决传统公共文化服务诸多体制性、机制性以及操作性难题，提供了切入点。本文就鄂尔多斯市东胜区开展文化旅游服务进社区的意义、必要性进行了思考和分析，并对实施文化旅游服务进社区提出了创新性的建议。

**[关键词]**文旅融合；文化旅游服务；社区；建议

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.057

文旅融合发展，打通了文化和旅游产业发展的壁垒，统筹了文化产业发展和旅游资源开发，提高了文化软实力和中华文化的影响力，增强和彰显了文化自信，为经济社会发展提供强大新动能。在文旅融合发展背景下，社区文化旅游服务既面临新的发展契机，也必然身处改革和转型升级的历史潮流中。

东胜区作为鄂尔多斯发展的先行区，是鄂尔多斯经济、科技、文化、金融、交通和信息中心，也是鄂尔多斯市的“旅游服务中心”和“城市会客厅”。其一，有良好的区位优势，是1小时旅游圈的核心区，是全市交通最便利的旗区之一；其二，有良好旅游基础设施条件，是鄂尔多斯市“吃、住、行、游、购、娱”旅游地接六要素最完善的旗区之一；其三，东胜区是鄂尔多斯市城区景观景点较完善的旗区之一。综上所述，东胜区作为鄂尔多斯市旅游服务中心，必然需要完善旅游城市服务功能、提升市民旅游意识。开展旅游服务进社区，也是在这样的发展条件下应势而生的。

## 一、文化旅游服务进社区的意义

### （一）践行群众路线，文化旅游服务民生

文化旅游服务是面向人的服务，公共文化旅游服务的目的是丰富人民群众的文化生活，提升人民群众的精神文化素养。公共文化旅游服务“以人为本”“促进人的发展”人民群众是否因公共文化旅游的服务行为而增长了知识和才干，获得了精神愉悦，提升了精神品质，这些成为评判公共文化旅游服务品质的核心指标。

文化旅游服务进社区是以“改进工作作风、提升形象素质、践行群众路线、文化旅游服务民生”为切入点，创新社区服务内容、模式，提高社区服务水平，切实满足市民的文化旅游需求，使市民在家门口零距离享受到方便、实惠、规范的优质文化旅游服务。是政府将“为民务实清廉”真正做到实处的体现。东胜区现有3个镇综合文化站和27个行政村文化服务中心，3个镇的综合文化站，面积不低于300平方米，功能设置达到“九个一”标准，27个村的综合文化服务中心，面积不低于120平方米，功能设置达到“四个一”标准，文化服务配套设施的完善，为文化旅游服务进社区奠定了良好的基础。

### （二）丰富市民文化旅游生活，引导健康文明的消费方

式

现阶段文化旅游消费正在成为扩大内需的重要突破点，文化消费是指用文化产品或服务来满足人们的精神需求的一种消费，主要包括教育、文化娱乐、体育健身、旅游观光等方面。通过文化旅游服务进社区的一些公益惠民活动，使市民告别一些不良的生活消费习惯，引导市民通过旅游的方式去放松身心，陶冶情操，进而增进家庭、朋友、同事、邻里之间的感情，传播正能量，最后达到丰富市民业余文化旅游生活、提升市民素质、提高市民幸福指数的目的，为创建文明城市增添一份力量。逐步形成“人人都是旅游形象，处处都是旅游环境”，“鄂尔多斯人爱鄂尔多斯，游鄂尔多斯”的健康文明的消费方式。

美国著名心理学家马斯洛曾提出“人的五个需求层次理论”，认为“吃饱穿暖”只是人的最基本需求，而人的安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求才是更高层次的需求。随着经济发展和生活水平的提升，在满足了“吃饱穿暖”基本需求后，人们开始转向除物质需求之外的精神文化需求，文化旅游逐渐成为人们一种幸福、快乐、健康、美好的生活方式，是新时期人们群众美好生活和精神文化需求的重要内容。社区文化就体现在普通老百姓的日常生活中。而作为生活的落脚点，社区文化服务丰富和满足了老百姓精神文化生活，旅游服务的进入，进一步满足老百姓的旅游心理需求，缓解现代生活的压力。

### （三）完善旅游城市服务功能，提升旅游城市整体形象

城市是人的载体，人是城市的主体，社区以人为中心，是旅游资源发展的依托，社区的城建设施为旅游业提供基础设施保障，社区本身也是旅游企业不可忽视的客源地。在过去的几十年里，文化服务已经深入到社区工作中，现在文旅融合发展中，旅游服务进社区也是政府完善公共服务的一种体现。

通过文化旅游服务进社区，使政府资源得到了共享，不但使文化旅游服务真正融合到社区服务当中，而且可以结合东胜区文化和旅游局的工作职责，为市民提供公益性的旅游服务，同时也可以服务外地自助游的游客，为游客提供专业、便捷的旅游服务，从而进一步完善旅游城市服务功能，提升作为旅游目的地城市和旅游集散地的整体形象。

### 二、文化旅游服务进社区的必要性

#### (一) 切合市民文化旅游需求

1、通过调查问卷形式，主要针对文化旅游服务进社区的意见及旅游服务信息获得的方式等三个方面进行了调研，在1000名市民的调查问卷中，99%的市民希望文化旅游服务进社区，94%的市民希望获得景区、航班、列车等公共信息，93%的市民希望景区进社区开展优惠便民活动，70%的市民希望提供面对面的旅游咨询服务，63%的市民希望通过发放旅游资料来获得信息。

2、通过文化旅游服务进社区，为市民搭建了文化旅游公共服务平台，使市民的合法旅游消费权益得到及时的保护。

#### (二) 助推文化文化旅游市场转型

1、从旅游者消费趋势来看，自助游成为今后市民旅游消费的主导，通过文化旅游服务进社区，使市民不但能在自助游中合理的安排路线，还可以通过社区文化旅游服务了解到旅游当中怎样规避风险，使旅途更加安全、舒心。

2、东胜区的文化旅游市场在过去的几年里都以组团外发为主，近两年在经济发展放缓的形势下，在政府的大力倡导和支持下，地接旅游正在逐步发展。旅游服务进社区，一方面不但为旅游企业提供了旅游服务的平台，使旅游企业在诚信服务市民中得到社会效益和经济效益。据前期调研，已经有响沙湾、成陵、苏泊罕、秦直道、碧海阳光、九城宫、动物园、星光国际旅行社、九城宫旅行社等旅游企业有意向参与开展社区服务；另一方面还使政府部门能够及时的引导和规范企业的经营，为旅游企业的发展创造良好的环境，助推旅游企业发展、壮大。

### 三、文化旅游服务进社区的建议

#### (一) 构建文化旅游服务进社区机制，确保高效推进

旅游业是一个关联带动功能很强的产业。据世界旅游组织公布资料，旅游部门每直接收入1元，相关行业的收入就能增加4.3元，旅游部门每增加1个就业人员，社会就能增加5个就业机会。而旅游业本身融合了吃、住、行、游、购、娱六大要素，每一要素中都包含丰富的文化因素。旅游业的涉及面很广，单单依靠旅游管理部门和经营部门很难保证其顺畅高效进行，还得依靠社区的积极参与支持，社区参与是旅游资源可持续发展的先决条件之一。

一是建立责任分工体系：由文化和旅游局牵头制定实施方案，各部门、街道社区单位配合开展，将文化旅游服务进社区纳入年度目标考核范畴，做到开展工作有领导、目标责任有分工、具体执行有落实、部门工作有奖惩。

二是建立资金保障体系：走“政府搭台，企业唱戏”的路子，通过引导企业投资的方式确保开展文化旅游服务进社区的资金的到位。如果企业服务到位，切实做到了服务群众，信誉良好，政府可以通过“以奖代投”的方式对企业进行支持。

(二) 明确文化旅游服务进社区开展时序，保证开展效果

鄂尔多斯东胜区抓住“五·一”旅游消费高峰，选5个社区为试点开展，在开展中逐步发现问题，解决问题，总结经验，改进不足。抓住“中国旅游日”开展“文化旅游服务进社区”启动仪式，开始在街道办事处挑选居民比较集中，有条件的社区开展，进一步总结经验，改进机制，完善制度，形成“文化旅游服务进社区”的模式。

在实际运行中，确保运行机制完善的基础上，在东胜区其他街道办事处全面展开运行。

#### (三) 进行各方资源整合，完善服务功能

一是区文化和旅游局搭建旅游公共平台，由东胜区文化旅游发展促进中心主导整合文化旅游公共服务，汇总旅游公共信息，将全面的旅游服务、专业的旅游资讯第一时间发布给市民；二是在社区服务大厅开设文化旅游服务业务，并通过社区网格化管理体系及信息化管理体系，将文化旅游服务纳入社区服务体系中，最终形成规模化、网络化、标准化、信息化的社区旅游服务体系；三是要求参与旅游企业（旅行社、旅游景区）进社区开展旅游服务，定期开展各种形式的公益、惠民活动，从而形成一种“快乐旅游服务”的模式，最终要形成一种习惯、一种意识、一种社区共识。

#### (四) 加强舆论宣传，营造良好氛围

一是在加强主流媒体宣传的同时，注重自媒体的宣传，如微信、微博、论坛、贴吧等途径的宣传；二是经过调研，有很大一部分社区在运用网络进行通知的时候，同时也在用张贴通知的方式，但是很多社区在小区内没有设置醒目的社区便民栏，针对这个问题，建议在小区每个楼道内设置“社区便民服务栏”，分为四个板块：社区公告板块，便民信息板块，网络电话板块（社区、旅游公共服务二维码、网站、电话），旅游服务信息板块（景区门票、航班、列车及景区优惠），通过直观的便民方式，使居民感到方便，从而得到良好的口碑效应；三是为保证旅游服务进社区开展的效果和质量，各部门、旅游企业之间要相互配合，每个开展活动的社区成立文化旅游服务进社区办公室，统一监督管理社区便民服务栏的信息，做到统一标准、统一管理，切实注重舆论引导。

#### (五) 健全管理体系，推进活动持续开展

旅游主管部门和街道办事处成立文化旅游服务进社区综合管理小组，各街道社区成立旅游服务进社区管理办公室，逐层按照分工加强对定期开展的旅游服务活动、旅游信息发布、旅游企业优惠政策等的审核和监督工作。

#### 参考文献

- [1] 陈慰、巫志南：《文旅融合背景下深化公共服务的“融合改革”分析》[J]. 图书与情报，2019年（第4期）
- [2] 陈秀琼、甘武林著：《城市社区旅游刍议》[J]. 广西大学学报，2003年（第1期）
- [3] 曾坤生著：《论旅游社区文化建设与旅游消费发展》[J]. 武陵学刊，1998年（第1期）