

# 文旅融合背景下国有企业党建引领服务提升路径研究

任莉

西安交通大学马克思主义学院, 中国·陕西 西安 710061

**摘要:** 在文旅融合的大背景下, 国有企业凭借其独特的资源优势与社会责任担当, 在文旅产业发展中扮演着关键角色。本文深入剖析国有企业党建工作对服务提升的重要引领作用, 从筑牢思想根基、创新融合路径、搭建实践载体、健全长效机制等多个维度, 探索如何将党建优势转化为服务效能, 推动文旅产业高质量发展, 为满足人民日益增长的美好生活需要贡献力量。通过理论与实践相结合, 为国有企业在文旅融合领域实现党建与服务协同共进提供可行的路径参考。

**关键词:** 文旅融合; 国有企业; 党建引领; 服务提升

## Research on the Path of Service Enhancement Led by Party Building in State-owned Enterprises under the Background of Cultural and Tourism Integration

Ren Li

School of Marxism, Xi'an Jiaotong University, China Shaanxi Xi'an 710061

**Abstract:** Against the backdrop of the integration of culture and tourism, state-owned enterprises, with their unique resource advantages and social responsibility, play a crucial role in the development of the culture and tourism industry. This paper delves into the significant guiding role of the Party building work in state-owned enterprises in enhancing service quality, exploring how to transform the advantages of Party building into service efficiency from multiple dimensions such as consolidating ideological foundations, innovating integration paths, establishing practical carriers, and improving long-term mechanisms. It aims to promote the high-quality development of the culture and tourism industry and contribute to meeting the people's growing needs for a better life. By combining theory with practice, it provides feasible path references for state-owned enterprises to achieve the coordinated development of Party building and service in the field of culture and tourism integration.

**Keywords:** Integration of culture and tourism; State-owned enterprises; Party building leadership; Service improvement

## 0 引言

文旅融合作为新时代推动文化和旅游产业协同发展的重要战略, 为满足人民群众日益增长的美好生活需要提供了新的动力。国有企业在文旅产业中具有资源、资金和政策等多方面的优势, 如何充分发挥这些优势, 提升文旅服务质量, 是当前国有企业面临的重要课题。党建工作作为国有企业独特的政治资源和组织优势, 对文旅服务的提升具有重要的引领作用。通过加强党建工作, 可以将党的政治优势、组织优势转化为文旅服务的创新优势和发展优势, 推动文旅产业高质量发展。因此, 研究文旅融合背景下国有企业党建引领服务提升的路径具有重要的现实意义。

## 1 文旅融合背景下国有企业的发展现状

### 1.1 文旅产业发展态势

近年来, 文旅产业呈现出蓬勃发展的态势。随着居民

生活水平的提高和消费观念的转变, 人们对旅游的需求不再局限于传统的观光游览, 而是更加注重文化体验和精神享受。文旅融合应运而生, 成为推动旅游产业转型升级的重要力量。从市场数据来看, 2025年国内旅游市场游客接待量达到5亿人次, 旅游总收入实现13万亿元, 其中文化体验类旅游产品的市场份额逐年攀升。文旅融合具有巨大的市场潜力和发展空间。

### 1.2 国有企业在文旅产业中的地位与作用

国有企业在文旅产业中占据着重要地位<sup>[1]</sup>。一方面, 国有企业拥有丰富的文化旅游资源, 如历史文化遗迹、自然风景名胜等, 这些资源是文旅产业发展的核心基础。另一方面, 国有企业具有强大的资金实力和品牌影响力, 能够在文旅项目的投资、建设和运营中发挥主导作用。在一些大型文旅项目中, 国有企业通过整合各方资源, 打造出

具有国际影响力的文旅品牌,提升了我国文旅产业的国际竞争力。此外,国有企业还肩负着社会责任,在推动文旅产业扶贫、促进区域协调发展等方面发挥着重要作用。

### 1.3 国有企业文旅服务面临的挑战

尽管国有企业在文旅产业中具有诸多优势,但在服务提升方面仍面临一些挑战。首先,服务理念有待更新。部分国有企业受传统管理模式影响,对游客需求的关注度不够,服务意识相对淡薄,未能充分认识到文旅服务质量对企业发展的重要性。其次,服务内容和形式较为单一。一些国有文旅企业提供的旅游产品和服务缺乏创新性和个性化,难以满足游客多样化的需求。例如,部分景区的游览线路和讲解服务多年未变,无法吸引年轻游客群体。再者,服务质量的稳定性不足。由于缺乏完善的服务质量管控体系,在旅游旺季或游客高峰时段,容易出现服务不到位的情况,如景区拥堵、餐饮住宿服务质量下降等,影响游客的旅游体验。此外,文旅专业人才短缺也是制约国有企业服务提升的重要因素。文旅融合对人才的综合素质要求较高,既需要具备文化素养和旅游专业知识,又要有创新能力和服务意识,而目前国有企业在这方面的人才储备相对不足。

## 2 党建引领对国有企业文旅服务提升的重要性

### 2.1 提供正确的政治方向

国有企业作为党和国家事业发展的重要物质基础和政治基础,必须始终坚持党的领导,确保正确的发展方向。党建工作能够将党的路线方针政策贯彻到企业的经营管理中,使国有企业在文旅服务提升过程中,始终以满足人民群众对美好生活的向往为出发点和落脚点<sup>[1]</sup>。通过加强党建引领,国有企业能够深刻理解文旅融合的战略意义,将文化遗产与旅游发展有机结合,避免单纯追求经济效益而忽视社会效益的倾向,实现文旅产业的可持续发展。

### 2.2 增强企业的凝聚力与向心力

党建工作能够通过开展各类党组织活动,加强党员之间、党员与群众之间的沟通与交流,营造团结和谐的企业氛围<sup>[2]</sup>。在国有企业中,党员往往是业务骨干和先锋模范,他们在党建活动中形成的凝聚力和向心力能够辐射到全体员工,激发员工的工作热情和积极性。在文旅服务一线,党员带头践行服务理念,主动为游客提供优质服务,能够带动其他员工提升服务水平。同时,党建工作强调集体主义和团队合作精神,有助于打破部门之间的壁垒,促进各部门协同作战,共同为提升文旅服务质量贡献力量。

## 2.3 推动服务创新与质量提升

党建工作鼓励党员发挥先锋模范作用,勇于创新、敢于担当。在文旅服务领域,党员可以通过带头探索新的服务模式、开发新的旅游产品,为企业服务创新注入活力。同时,党建工作注重对党员的教育和管理,通过开展服务质量培训、设立党员示范岗等方式,引导党员提高服务质量标准,并以党员的高标准带动全体员工提升服务质量。此外,党建工作还能够通过加强与外部党组织的交流与合作,学习借鉴其他企业或单位在服务提升方面的先进经验,推动国有企业文旅服务不断创新发展。

## 2.4 强化企业的社会责任担当

国有企业承担着重要的社会责任,党建工作能够强化国有企业的社会责任意识,使其在文旅服务提升过程中更加注重新社会效益<sup>[4]</sup>。通过党建引领,国有企业可以将文旅服务与扶贫助困、文化传承、环境保护等社会责任相结合。社会责任担当不仅有助于提升企业的社会形象,还能够为文旅服务增添更多的人文关怀和价值内涵,吸引更多游客选择国有企业的文旅产品和服务。

## 3 党建引领服务提升的实践路径

### 3.1 筑牢思想根基,夯实融合发展的精神纽带

**强化理论武装:**建立常态化、分层次的学习机制。针对企业管理层,定期组织专题学习研讨班,深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神,特别是关于文化和旅游融合发展的重要论述,提升管理层对文旅产业发展战略的理解和把握能力。对于基层员工,通过开展线上线下相结合的培训课程、知识讲座等形式,将党的理论知识与文旅业务知识相结合,确保员工在思想上与党中央保持高度一致,同时提升业务素质。

**注重价值引领:**将党的宗旨与企业使命深度融合。通过开展主题党日活动、企业文化宣讲会等形式,向员工传递“以人民为中心”的服务理念。同时,设立“服务之星”评选制度,对在服务工作中表现突出的员工进行表彰和奖励,激励全体员工提升服务质量。

**完善机制保障:**将党建与业务指标共同纳入考核体系。制定详细的考核指标,明确党建工作在企业整体考核中的权重,同时将文旅服务质量、游客满意度等业务指标与党建考核相结合,推动党建与业务真正融合。

### 3.2 创新融合路径,培育产业升级的核心动能

**“文化+科技”领域创新:**组建党员技术攻坚组,针对文旅行业的技术难题开展攻关。例如,在智慧文旅平台建设方面,党员技术骨干带头研发,解决了平台数据安全、

用户体验优化等关键问题,实现了游客在线预订、智能导览、虚拟旅游等功能,提升了旅游服务的便捷性和智能化水平。同时,推动非遗传承数字化,利用虚拟现实、增强现实等技术,将传统非遗项目以全新的形式呈现给游客。

“文化+旅游”产品开发:以党建串联资源要素,打造“党建+文旅”产品矩阵。深入挖掘当地红色文化、历史文化、民俗文化等资源,结合旅游线路设计,开发具有特色的文旅产品。同时,通过政企党建联建,加强与政府部门、其他企业的合作,整合各方资源,实现优势互补。

“文化+服务”优化提升:开展“党建+服务提升”行动,设立党员服务岗,明确服务标准和职责。党员服务岗的员工在景区入口、游客中心等关键位置,为游客提供咨询、引导、应急救援等服务,以热情、专业的服务态度树立良好形象。同时,优化投诉处理机制,建立党员负责的投诉处理小组,确保游客投诉能够得到及时、有效的解决。

### 3.3 搭建实践载体,激活基层组织的内生动力

“党员责任区+示范岗”建设:根据文旅业务属性和岗位特点,细化党员责任区的责任清单。同时,设立党员示范岗,在景区售票窗口、导游服务、餐饮住宿等岗位,选拔业务精湛、服务态度好的党员担任示范岗,要求他们在工作中亮明身份、亮出职责、亮实承诺,发挥模范带头作用。通过“党员责任区+示范岗”建设,党员在景区一线服务、产品市场开拓、智慧系统运维等关键环节积极作为,切实增强了责任意识和使命担当。

“党员突击队+服务队”组建:聚焦重大项目建设和日常运营中的短板,成立党员突击队。在旅游旺季,成立党员服务队,深入社区、企业、学校开展文旅推广活动,积极拓展客源。同时,党员服务队还承担着景区内的志愿服务工作,如文明劝导、环保宣传等,履行社会责任。

“党建联建+示范创建”活动:打破内部层级和外部行业壁垒,开展党建联建活动。在企业内部,集团与基层单位通过纵向结对,加强工作指导和经验交流;在企业外部,与交通、文创、金融等单位开展横向联动,实现资源共享和优势互补。

### 3.4 健全长效机制,保障融合发展的持续深入

完善考核评价机制:建立双维度考核体系,将党建工作考核指标与业务工作考核指标有机结合。党建工作考核指标包括党组织建设、党员教育管理、党风廉政建设等方面;业务工作考核指标涵盖文旅服务质量、经营业绩、市场拓展等内容。定期对企业各级党组织和员工进行考核,实行季度调度督查和年度考评。强化考核结果运用,将考

核结果作为党组织评先评优、员工薪酬调整、职务晋升的重要依据,形成鲜明的激励导向,促使各级党组织和员工积极推动党建与文旅业务深度融合。

健全创新激励机制:设立专项基金,支持基层党组织和员工探索党建与文旅业务融合的新路径、新方法。例如,每年安排一定额度的资金用于奖励在服务创新、产品创新、管理创新等方面取得突出成绩的团队和个人。建立容错机制,鼓励员工在创新实践中大胆尝试,对因创新探索而出现的非主观失误给予宽容和理解。同时,开展“金点子”征集活动,广泛收集员工对企业发展的建议和创意,对有价值的“金点子”进行转化应用,并对提出者给予奖励,激发员工的创新积极性和主动性。

强化人才培育机制:实施“党建+人才”培养计划,通过师徒结对、轮岗锻炼、内部培训、外部进修等方式,提升党员干部和员工的综合素质。例如,选拔优秀党员干部与年轻员工结成师徒对子,在工作中进行传帮带;安排员工在不同部门、不同岗位进行轮岗锻炼,拓宽员工的业务视野和工作能力。建立文旅人才库,对企业内外部优秀的文旅专业人才进行储备和管理,实现人才的统筹调配。加强与高校、科研机构的合作,建立人才培养基地,为企业培养和输送高素质的文旅专业人才。

优化作风保障机制:开展廉政教育与专项整治活动,加强党风廉政建设。通过组织党员干部参观廉政教育基地、观看警示教育片、开展廉政主题讲座等形式,增强党员干部的廉洁自律意识。针对文旅行业容易出现的利益输送、违规经营等问题,开展专项整治行动,严肃查处违规违纪行为。推行阳光管理,加强企业内部信息公开,对重大决策、项目招投标、资金使用等情况进行公示,接受员工和社会的监督,筑牢思想防线,确保党建与文旅业务融合过程规范有序、清正廉洁。

## 4 结语

在文旅融合的时代背景下,国有企业通过党建引领服务提升具有重要的现实意义和广阔的发展前景。通过筑牢思想根基,能够确保企业在正确的政治方向上实现党建与业务的深度融合;创新融合路径为产业升级培育了核心动能,满足了游客日益多样化的需求;搭建实践载体充分激活了基层组织的内生动力,使党建工作在文旅服务一线发挥实效;健全长效机制则为融合发展提供了持续深入的保障。然而,党建引领服务提升是一个长期而复杂的过程,需要国有企业不断探索和实践。未来,国有企业应进一步深化党建与文旅业务的融合,不断总结经验,创新方法,

持续提升文旅服务质量,为推动我国文旅产业高质量发展、满足人民群众对美好生活的向往作出更大的贡献。同时,相关部门也应加强对国有企业党建工作的指导和支持,营造良好的政策环境,共同促进文旅产业的繁荣发展。

#### 参考文献:

[1] 蒙利索,热孜燕·瓦卡斯. 三产融合视角下蚕桑特色产业与文旅产业融合发展研究——以环江毛南族自治县为例[J/OL]. 安徽农业科学, 1-5[2025-09-03].<https://link.cnki.net/urlid/34.1076.S.20250901.1337.005>.

[2] 盛义保,杨莹莹,付彦林. 新时代“枫桥经验”融入高校学生社区建设的内在逻辑、价值意蕴和实践路径[J/

OL]. 黑龙江教育(高教研究与评估), 1-3[2025-09-03].  
<https://link.cnki.net/urlid/23.1064.G4.20250818.1306.006>.

[3] 郜峰,王同昌. 马克思恩格斯基层党组织建设思想及其当代启示[J/OL]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 1-9[2025-09-03]. <https://doi.org/10.15993/j.cnki.cn35-1198/c.20250902.007>.

[4] 郝延伟,孟祥旭. 共建“一带一路”与中国企业员工权益保障[J/OL]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2025,(05):105-115[2025-09-03].<https://doi.org/10.19836/j.cnki.37-1100/c.2025.05.010>.