

# 景德镇市文化广电新闻出版旅游局

景文旅文〔2024〕67号

〔分类：A1级〕

签发：盛璟晶

公开

## 关于市政协十四届四次会议 第135号提案答复的函

尊敬的余梅婷代表：

您提出的《关于组建我市导游志愿者队伍的建議》已收悉，  
現答复如下：

首先感谢您对导游志愿者队伍建设的关心和支持，您提出的问题和建议非常有参考价值，可以看出您对景德镇的导游志愿者队伍建设发展非常关心，对如何建设我市导游志愿者队伍的方向也很清晰。根据市政协的处理意见，您的建议現交由市文旅局办理。对此，我局十分重视，专门成立了由盛璟晶局长为组长的办理工作组，认真研究具体的落实措施，督促办理进度，检查办理结果。

近年来，景德镇旅游持续火热，景德镇迈向从“网红”

到“长红”的深刻转变，但是我市热门景区在节假日出现了导游紧缺的情况，对此我们的导游志愿者建设成为了迫切需要解决的问题，目前，导游志愿者数量不足，且部分导游志愿者专业素质和能力有待提高，高端人才短缺，同时现有的培训体系尚需完善，难以适应现在旅游业的快速发展和市场需求。对此，我市贯彻落实市委、市政府对于打造一批高水平、高质量的导游讲解员队伍工作要求，守正创新，系统谋划，倡导全市导游、讲解员积极弘扬瓷都工匠精神，主动回应游客需求和行业期待，建设一批优质的导游志愿者队伍，认真讲好瓷都故事，当好瓷都宣传大使，努力把“千年瓷都”这张靓丽名片擦得更亮。

一是构建导游志愿者队伍。确定了2023-2024“千人计划”目标，并写进了2024年政府工作报告。鼓励和指导了“高校+景区”合作模式，采取多种方式方法，鼓励和引导了导游导游志愿者在高校开展专业培训，景德镇艺术职业大学、景德镇陶瓷大学积极响应，分别组建储备导游讲解志愿者、翻译志愿者共160名。同时与我市社区、教学机构等开展合作，共同培养和选拔优秀的导游人才。4月29日，景德镇导游服务中心暨导游之家成立，市委常委、宣传部长张龙，市委常委、副市长崔素香亲临指导、致辞揭牌，给全市导游志愿者提供了更宽广的平台，进一步为扩大我市导游志愿者队伍做了坚实的准备。清明、五一、端午期间，组织导游服

务中心和导游之家的导游前往中国陶瓷博物馆、陶阳里景区进行导游志愿者服务，累计服务 10000 余人次。

二是强化导游志愿者队伍。加强了系统定点措施，有两年工作步骤、有分类人数指标、有丰富师资挑选、有系统进阶计划，进一步完善了导游培训体系。4月27日，市文旅局与艺术职业大学、陶阳里景区联合举办“校、政、企”三方签约并进行了五一节前导游讲解礼仪等志愿者培训。6月16日，开展了景德镇导游讲解员培训提升千人计划启动仪式暨“畅游景德镇”2024年全市导游讲解员及文旅志愿者素质能力提升培训。旅游高峰期前，组织完成了对景区、博物馆等文博场馆的导游志愿者培训工作。鼓励和指导了学校、景区景点、旅行社等对导游志愿者进行志愿者评价，采取游客反馈评价、日常工作情况、专业知识技能等定期对导游志愿者队伍进行评价，对评价高的导游志愿者给予表彰并颁发荣誉证书，让导游志愿者更有尊严和获得感，从而激发导游志愿者的积极性。

三是提升导游志愿者吸引力。6月8日，市文旅局与陶大联合举办“昌南杯”首届陶瓷文化外语传播大赛决赛。今年“5·19中国旅游日”启动式上，10名导游和讲解员代表闪亮登场庄严宣誓，增强导游讲解员的归属感和使命感。此外，陶文旅、陶博城等企业也注重所辖景区和热门打卡地讲解人才的引进，并举办导游志愿者比赛，这些做法充分彰显

了 我市打造一批优质的导游志愿者队伍积极有效的具体举措。充分利用了微信公众号、视频号、小红书、抖音、B 站等新媒体平台发布我市导游志愿者相关活动资讯和内容推广，并通过建立话题等方式集中提升我市导游志愿者关注度；通过打造“网红导游志愿者”，以“网红志愿者”号召更多人参与导游志愿者服务之中。开展了线上线下各类导游志愿者主题活动的形式，不断提升了我市导游志愿者的吸引力和号召力。

附件：政协提案办理情况征询意见表

景德镇市文化广电旅游局

2024 年 6 月 20 日



抄送：市政协提案委员会，市政府督查室。

联系人及电话：冯斌 18979887328 邮政编码：333000

附件

## 政协提案办理情况征询意见表

承办单位填写	提案者	余梅婷	通讯地址及 联系电话		景德镇市公共法 律服务中心 15879995272		
	提案标题	《关于组建我市导游志愿者队伍的提议》					
	提案编号	135	办理结果分类 (A1、A2、A3、 B1、B2、C1、C2)		A1		
	承办单位	景德镇市文旅局					
委员填写	办理态度	满意	√	基本满意		不满意	
	办理结果	满意	√	基本满意		不满意	
	意见建议:	提案者签名: 余梅婷 2024年6月20日					

备注:1.办理结果分类标准:对已经解决、采纳或部分采纳的,标注为“A1”;对本年度内能基本解决的,标注为“A2”;对已有规定的,标注“A3”。对所提问题已列入近期工作计划,三年内能够基本解决的,标注“B1”;对已列入规划、有解决问题的路线图和时间表的,标注“B2”。对暂时难以解决,但是拟在工作中研究参考的,标注“C1”;对因法律和政策的规定或者目前条件不具备确实无法解决的,标注“C2”。2.委员意见建议须本人填写并签名;3.填写完成后,承办单位保留一份

存档，一份报市政协提案委，一份报市政府督查室。