

景德镇市文化广电新闻出版旅游局

景文旅文〔2024〕76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174号提案答复的函

尊敬的市政协文化文史和学习委员会代表：

您提出的《关于大力提升旅游集散体系软硬件水平的建议》已收悉，现答复如下：

首先感谢您对景德镇旅游发展的关心和支持，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旅游发展非常关心，对如何提升旅游集散体系软硬件水平的方向也很清晰。根据市政协的处理意见，您的建议现交由市文旅局办理。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，我市在提升旅游集散体系软硬件水平方面虽然取

得了一些成绩，但是也存在着一些问题，比如智慧旅游未全面铺开，旅游服务管理水平不高，出租车网约车管理滞后等问题，对此我们积极筹备，守正创新，系统谋划，采取一系列措施提升旅游集散体系软硬件水平，进一步推进我市文旅事业高质量发展。

（一）借助科技手段，做好智慧旅游。指导畅游景德镇平台不断完善服务功能，包括物联网、云计算、大数据、人工智能等，强化数字赋能，围绕吃、住、行、游、购、娱等基础六要素，以及商、养、学、闲、情、奇等文旅新六要素，强化协同，打通堵点、统一入口，着力打造“畅游景德镇”全域旅游数字化品牌，逐步实现景德镇全域旅游一码通行，提升智慧旅游水平，为游客提供更加便捷、个性化的旅游服务体验。截至2024年5月，畅游景德镇平台注册用户保持高速增长，实名注册用户276万，平台日均访问5.7万人次，累计访问达2438.85万人次。“五一”假期以来，正式采用可视化、扁平化指挥模式。市交警支队热点落图、立体指挥、铁骑突围，利用无人机喊话，公布旅游资讯，及时疏导疏通重点景区、重点道路的交通障碍，保障全市道路交通的畅行。

（二）加大监管力度，全行业联动发展。一是**加强服务质量监管**。强化组织领导，市市场监管局牵头联合11个相关部门、各县（市、区）政府，成立了市县两级旅游住宿行业规范经营工作专班，多次召开促进全市旅游住宿行业规范经营工作调度会和部署会，制定实施方案，调度工作进展。强化宣传引导，积

积极引导住宿行业经营者签订《景德镇市旅游住宿行业价格诚信承诺书》，今年端午期间，共有 972 家酒店承诺房价涨幅不超过 100%。发布《酒店住宿价格行为消费提示》、《酒店住宿价格行为倡议书》、《酒店住宿价格行为提醒告诫书》，倡导住宿行业经营者积极履行社会责任，加强价格自律，理性合理定价。强化部门协同，多方联动增强“推动力”。强化联合监管，在重要节假日期间，多次开展多部门联合巡查检查，组织执法人员对投诉较多、价格涨幅异常的经营主体进行重点摸排，市场监管、公安、消防、卫健等部门就检查中发现的轻微违法违规问题现场责令整改，对严重违法违规的经营主体予以立案查处。强化了投诉处置，畅通消费者投诉举报渠道，向来景游客发送包含旅游欢迎语及投诉举报途径的温馨提示短信，设立涉旅游投诉举报处理专席，负责协调和加强对旅游投诉工单的办理和指导，通过建立台账、销号管理、跟踪督办，及时高效解决游客急难愁盼。

二是健全完善奖惩机制。强抓 A 级景区品质提升，推出“红黑榜”公示制度，对“红黑榜”上黑榜名单进行公示，对景区的红榜进行一定的表彰，让景区经营单位时刻对照等级标准，不断完善景区软硬件服务水平，让游客玩得更舒适、更开心。协调市监局推出酒店民宿的“红黑榜”，严厉打击酒店民宿的恶意涨价行为。发挥各方面合力，各县（市、区）落实属地管理责任，行业主管部门强化监管职能，严厉打击黑导、黑车、黑购物点等欺诈、强买强卖行为，重点整治黄牛倒票、伪造倒卖景区、文博场馆门票行为，继续控制好物价、房价、票价、打车价，规范

市场秩序。着手了网约房管理，设立门槛、加强监管、保障安全。**三是加强从业人员管理。**4月以来开展了导游讲解员系列培训，培训120余名导游；召开了全市导游工作座谈会；成立了导游之家暨导游服务中心，还举行了揭牌仪式；6月中下旬也拟开展导游、讲解员和志愿者培训班，分批、分层、分类进行培训，拟培训300余人。旅游高峰期前，组织完成了对景区、博物馆、高铁站、火车站等地方的志愿者培训工作，协调配合完成了一线人员、出租车、大巴车、公交车司机等专业技能培训，做好了旅行社、星级酒店、民宿等旅游服务人员培训工作，组织了全市导游讲解员培训工作。高考前，配合做好了“爱心送考，交通护航”2024景德镇市大型志愿服务活动启动仪式暨城市客运驾驶员文明素质提升培训活动，对160余位爱心驾驶员进行文旅知识培训。“窑火红”“爱瓷行”志愿服务品牌越擦越亮，常态化开展市情、陶瓷历史文化、旅游法规等培训，提升志愿者服务质量和水平。发挥了街道、社区等属地志愿者作用，更好服务辖区重点景区、交通要道、商圈等部位。下发了《关于开展2024年景德镇市文旅市场专项整治行动的通知》，将开展为期三个月的全市文旅市场综合整治。严格从业人员管理，下发了《关于加强旅行社和导游管理规范旅游市场秩序的通知》，对旅游市场秩序提出规范标准；多次开展名坊园、重点景区、旅行社等摸排检查，要求外地来景团队但凡与本地旅行社对接的，必须要报备，明确好来景时间、团队行程等；拟制了

《加强导游管理的实施意见》，同时正在筹备成立全市导游协会。

（三）加快基础设施建设，全要素提升改造。在景德镇北站设计了景德镇市旅游集散中心，为游客提供了更多更详细的个性化需求。积极筹建了瑶里、中国陶瓷博物馆等文博场馆周边停车场，环境了停车难的问题。开展了城市客运服务质量提升年活动，结合我市城市客运实际打出了一套“大学习、大宣传、大培训、大服务、大整治、大评比、大提升”的组合拳。建立了部门协同联动机制。一方面与高铁北站、机场、公交等重点场站建立了协同联动机制，提前掌握节假日期间每趟列车、航班抵景时间和人次信息，分析预判客流量和运力需求，动态增加、调整站场保障运力，确保旅客及时离站；另一方面加强了同公安交警等部门的联勤联动，不断强化交通运输执法，有力保障城市客运市场规范有序。强化了高峰时期运力保障。清明、五一、端午等节假日期间，我市公交驾驶员全部在岗待命，并在景德镇北站增设机动公交车，在市区各主要景区景点安排应急车辆随时配合高峰疏散。加强了重点时段值班值守。由县级领导带班、科级干部值班、执法人员蹲班在高铁北站驻点值守，出租车、网约车上车点位安排执法人员现场实时调度，确保赴景旅客“走得了、走得快、走得好”。组织开展了“窑火红”党员志愿服务车队活动，在抖音、小红书等网络平台上得到了各地游客的高度赞

扬，相关做法先后被省委组织部微信公众号“江西组工微讯”、新华社、央视频道、凤凰网、学习强国等媒体转发，取得了良好的社会效应。完善公交服务网络，新增1条机场公交专线，并与机场航班进出港时刻表信息对接；优化了瓷都观光旅游巴士“520”专线；开通了“高铁北站南（北）广场—陶溪川—陶艺街—三宝”两条旅游专线；开通了“高铁北站南（北）广场—雕塑瓷厂—陶溪川”两条旅游专线；开通了“高铁北站南（北）广场—陶阳里御窑景区—陶瓷博物馆—陶博城”两条旅游专线；景乐城际公交车增至14辆，每天班次增加至39班次，末班时间推至20:30。为了给予游客更好的游玩体验和服务内容，景区、博物馆等文博场馆从外部交通引导及内部管理等方面做了多方预案，提前与政府有关部门进行沟通、争取支持，在景区外围增加道路设施、指示标志及交通志愿者，并提前发布景区相关停车攻略；部分景区同时借调部分接驳车环行景区，面向所有游客提供免费接驳服务。此外，政府各级部门、高校也支援了大量志愿者协助交通引导、秩序维护、引导问询等基础性保障服务，致力让游客玩得舒心、玩得开心、玩得安心。

下一步，我们也将持续做好各项文旅举措，持续提升我市文旅服务管理水平，把千年瓷都这张靓丽的名片擦得更亮。

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	市政协文化文史和学习委员会		通讯地址及联系电话		市政协文化文史和学习委员会 15779210348	
	提案标题	《关于大力提升旅游集散体系软硬件水平的建议》					
	提案编号	174	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: 市政协文化文史和学习委员会 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。