

景德镇市文化广电新闻出版旅游局

景文旅文〔2024〕77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176号提案答复的函

尊敬的杨冬金代表：

您提出的《关于提升景德镇市旅游环境建议》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，对如何改善旅游环境的方向也很清晰。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，我市旅游IP持续火热出圈，全市旅游发展与

经济布局愈加契合，逐步做到了旅游与经济深度融合，促进了旅游新的经济增长。今年的清明、五一、端午又再次创下新高，迎来了一波新的经济热潮。但随着城市旅游火热出圈，旅游环境问题也逐渐凸显，比如物价高涨、旅游从业人员素质不高、游客权益保护不足等问题，对此我们积极筹备，守正创新，系统谋划，采取一系列措施优化我市文旅环境，推进我市文旅事业高质量发展。

一是控房价。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。通过“景德镇发布”“景德云媒”等新媒体平台加强宣传引导，公布两期旅游住宿行业规范经营工作“红黑榜”，曝光 10 家“黑榜”企业，充分发挥“黑榜”震慑作用。强化部门协同，多方联动增强“推动力”。多部门协同、市县两级共同发力，形成分工明确、协调顺畅、齐抓共管的旅游市场综合监管工作机制。发改委、市场监管局联合开展不间断价格监测，采用“定点监测

+随机监测”的模式，在全市共设立 140 个价格监测点。开展了两轮全市旅游住宿行业底数摸排工作，动态掌握床位数量和经营情况。市县两级工作专班联合开展大宣贯、大走访行动，将《致全市旅游住宿行业市场主体和从业者的一封信》和《全市旅游住宿行业规范经营政策汇编》“点对点”送上门，将政策、温暖、服务一次性送达。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，设立涉旅游住宿投诉举报处理专席，负责协调和加强对旅游住宿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。

二是提素质。全市党政机关、企事业单位坚决服从市委市政府决策部署，下好全市“一盘棋”。据不完全统计，今年清明以来，全市累计发动 10 万余名干部职工投入旅游高峰应对工作，其中党员志愿者 5 万余人次，助力文旅服务提质增效。“窑火红”“爱瓷行”志愿服务品牌越擦越亮，志愿者参与面更广，包括老干部党员也积极行动起来。五一期间，志愿者服务游客群众 27.98 万人次，游客无不为景德镇“团宠”行为点赞。全市提杆行动、免费接驳、免费停车、志愿讲解、导服中心成立等举措，市民让景于客、让路于客

的自觉做法，登上了《中国旅游报》5月8日头版头条，和谐友善的“景德镇温度”逐渐深入人心。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。

三是强引流。指导了瑶里景区大范围不收门票，现在除了一些重点名人古迹单收门票，瑶里景区绝大部分景点免费对游客开发，另外新建了多个停车场和增加免费摆渡车满足了日益增长的游客停车需求。鼓励了A级景区采取多项门票优惠政策，让更多消费群体可以享受优惠政策，如瑶里景区在2024年8月31日前，2024年全国应届高考生凭准考证及本人身份证免瑶里景区门票。皇窑景区采取学生凭学生证享门票半价优惠措施，2024年高考生享门票半价优惠。指导了畅游景德镇平台不断完善服务功能，围绕景区景点游览，通过“景德镇畅游护照”进行打卡，对更多的景区景点进行了引流，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。

下一步，我们也将持续做好各项文旅举措，持续改善我市旅游环境，把千年瓷都这张靓丽的名片擦得更亮。

一是让旅游产品更优质。不断提升现有 A 级景区的服务质量和管理水平，在增强景区吸引力上下功夫，抓紧出台《景德镇市 3A 级旅游景区管理办法》；引导景区开发诸如文娱旅游、夜间旅游、沉浸旅游新兴产品，适应旅游消费的多元化和个性化需求。

二是让市场秩序更规范。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。着手网约房管理，设立门槛、加强监管、保障安全。

三是让志愿服务更出彩。优化志愿服务资源，健全志愿者保障机制，合理安排志愿点位，提升总体效能。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。

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	杨冬金	通讯地址及 联系电话		景德镇市旭升陶瓷有限公司 13507985968		
	提案标题	《关于提升景德镇市旅游环境的建议》					
	提案编号	176	办理结果分类 (A1 、 A2 、 A3、 B1 、 B2 、 C1 、 C2)		A1		
	承办单位	市文旅局、市场监管局管理局					
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: 杨冬金 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。

