

景德镇市文化广电新闻出版旅游局

景文旅文〔2024〕68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199号提案答复的函

尊敬的朱青、张婧婧、林浩达、余少甲、舒凯征、付建文、刘志英、何芳、程浩代表：

您提出的《关于建立景德镇志愿者解说员队伍的建议》已收悉，现答复如下：

首先感谢您对我市志愿者解说员的关心和支持，您提出的问题和建议非常有参考价值，可以看出您对志愿者解说员的问题非常关心，对如何建设志愿者解说员队伍的方向也很清晰。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，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，也对我们的旅游服务提出了更高的要求。但是我市志愿者解说员的服务质量参差不齐，难以应对日益高涨的旅游需求，对此我们的志愿者解说员队伍建设成为了迫切需要解决的问题。目前，我市志愿者解说员队伍存在着水平不高，人员不足等问题，难以适应现在旅游高峰期游客日益增长的多元需求。对此，我市贯彻落实市委、市政府对于打造一批高水平、高质量的旅游从业人员队伍工作要求，守正创新，系统谋划，倡导志愿者解说员队伍积极弘扬瓷都工匠精神，主动回应游客需求和行业期待，建设一批优质的志愿者解说员队伍，努力把“千年瓷都”这张靓丽名片擦得更亮。

一、建立一支志愿者解说员队伍。

1、大胆聘用讲解志愿者。为促进应对旅游高峰期服务提升工作落到实处，积极提升旅游服务能力和水平，有力展示国际瓷都和世界著名陶瓷文化旅游目的地形象，市文旅局通过多个官方微信公众号平台向全社会发出招募邀请，招募了一批热爱公益事业、具有相关专业背景、语言表达能力强的志愿者讲解员。为全市举办的大型旅游展会、旅游节庆等重大旅游活动（如瓷博会）做好旅游活动服务，在重要旅游景区开展旅游服务做好景区便民服务，在做好讲解员志愿者服务工作的同时积极开展旅游宣传工作。并对志愿者讲解员

提供工作保障，对在校大学生提供社会实践学分，对有导游证的讲解员志愿者，优先参加全市各级组织开展的职业技能业务培训，经推荐可以参加省、市组织开展的导游（讲解员）技能大赛，并取得相关机构的表彰奖励。

2、从陶瓷专家中培养专家型讲解员。邀请学院学者、社会退休的老专家进行讲解员志愿者服务，累计服务 4000 余人次。市文旅局邀请了江西省级教学名师、《旅游学刊》编委、江西省旅游协会常务理事、中国旅游协会理事，现任南昌大学江西发展研究院院长，从事旅游规划与开发研究的黄细嘉教授，他主持完成了省（部）科研项目 10 余项，领衔编制《江西旅游业发展“十一五”规划》等旅游规划和策划 60 余项。6 月中旬，黄教授受邀参加景德镇市导游讲解员志愿者培训班，并利用自身专业知识对讲解服务进行了教学。推进了我市培养专家型讲解员的发展，也进一步强化了我市讲解员志愿者队伍建设。

3、在陶瓷名家中打造“金牌讲解”。市文旅局不定期邀请陶瓷名家作为“金牌讲解员”在 A 级景区、文博场馆进行讲解示范，为馆内讲解员进行实践教学，树立了品牌形象，给全市志愿者讲解员提供了更宽广的平台，进一步为扩大我市志愿者讲解员队伍做了坚实的基础。

二、加强业务培训。

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，特邀业界资深讲师，培训了120余名导游。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，同日开始开展了为期8天的导游、讲解员和志愿者培训班，分批、分层、分类进行培训，培训人数近300人。召开了2024年全市导游讲解员座谈会，要求导游讲解员自觉肩负起净化旅游市场、提升城市形象的重任；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，将进一步对讲解员志愿者开展业务培训，提高讲解员志愿者专业素质，强化责任意识，建设好一支高强度、高水平的志愿者讲解员队伍。

三、统一形象标识。

印制了一大批“窑火红”、“爱瓷行”标识志愿者服装和帽子，统筹了志愿者标识管理，树立了全市统一规范的志愿者讲解员形象。在旅游高峰期间，在景区、场馆各处都有志愿者讲解员们忙碌的身影，统一形象标识，既提高了形象规范，又便利了游客咨询，有利于塑造良好的志愿者社会形象，让“窑火红”、“爱瓷行”等瓷都志愿者特色标识深入人心，树立良好志愿服务风格，打造优质志愿服务品牌。

四、加强宣传推广。

6月8日，市文旅局与景德镇陶瓷大学联合举办了“昌

南杯”首届陶瓷文化外语传播大赛决赛，2024年“5·19中国旅游日”启动仪式上，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，体现了我市打造一批优质的讲解员志愿者队伍积极有效的具体举措。同时充分利用微信公众号、视频号、小红书、抖音、B站等新媒体平台发布我市讲解员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讲解员志愿者关注度，并开展了线上线下各类讲解员志愿者主题活动的形式，不断提升了我市讲解员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	朱青、张婧婧、林浩达、余少甲、舒凯征、付建文、刘志英、何芳、程浩			通讯地址及联系电话	13507982253	
	提案标题	关于建立景德镇志愿者解说员队伍的建议					
	提案编号	199	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: 朱青 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。