

景德镇市文化广电新闻出版旅游局

景文旅文〔2024〕69号

〔分类：A2级〕

签发：盛璟晶

公开

关于市政协十四届四次会议 第203号提案答复的函

尊敬的宁静代表：

您提出的《关于提升全市运营司机旅游服务素质的建议》已收悉，现答复如下：

首先感谢您对我市运营司机旅游服务素质建设的关心和支持，您提出的问题和建议非常有参考价值，可以看出您对运营司机旅游服务素质的发展研究非常透彻，对如何发展运营司机旅游服务素质的方向也很清晰。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，但是我市运营司机旅游服务素质总体还不高，许多问题日渐凸显，对此我们的运营司机队伍建设成为了迫切需要解决的问题，目前，运营司机旅游服务素质存在着普通话不太标准，陶瓷知识不太准确，文旅资源不太全面等问题，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、高质量的运营司机队伍工作要求，守正创新，系统谋划，倡导全市运营司机积极弘扬瓷都工匠精神，主动回应游客需求和行业期待，建设一批优质的运营司机讲解员队伍，努力把“千年瓷都”这张靓丽名片擦得更亮。

一是开展专业培训。“窑火红”“爱瓷行”志愿服务品牌越擦越亮，许多运营司机加入了志愿者队伍中来，据不完全统计，五一以来，我市运营司机利用休息时间、业余时间开展志愿者服务工作达 2000 余人次，成为我市一道靓丽的风景线。旅游高峰期前，协调配合完成了出租车、大巴车、公交车司机等专业技能培训 and 文旅专业知识培训。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了文旅知识培训。6 月 16 日，开展了“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，对参加的运营司机们进行了陶瓷文化、人文历史、特色小吃、风景名胜等知识进行了专业培训。

二是加大宣传力度。编制了瓷都餐饮手册分发给运营司机，将窑工鸡、苦槠豆腐、冷粉、碱水粑、油条包麻糍，还有许多隐藏在民间的可口美食，汇成了独具特色的瓷都饮食文化，将传统与地方特色巧妙融合，形成了独具特色的美食文化让运营司机熟读熟记。制作了景德镇旅游攻略，从景德镇的非遗文化、陶瓷遗迹、历史故事等方方面面进行叙述，既方便了游客进行游览，又方便了运营司机“言之有物、研制有趣”。

三是编辑旅游手册。指导珠山区制作了围绕“吃、住、行、游、购、娱”文化旅游六大元素展开的文旅手册，深入挖掘梳理了我市文化旅游资源，各大A级景区、博物馆等信息，今年五一以来，通过公交车司机、出租车司机、大巴司机、志愿者等累计发放达3万余册。与此同时各类宣传地图、文化手册、趣味手册也通过各种方式让运营司机在旅游高峰期和平时发放，做好了运营司机的“窗口”展示作用。

四是加强反馈评定。建立了游客反馈评价机制，鼓励和引导大巴、公交车、出租车粘贴点评二维码，做好游客的点评工作，通过扫二维码等形式让游客对景德镇运营司机服务质量、旅游服务质量进行评价和提出建议，让点评和建议在后台有数据，并根据点评数据及时调整对运营司机的相关措施，研判旅游舆情和改进旅游工作。对在旅游高峰期的表现优秀的一批运营司机给予表彰并颁发了荣誉证书。

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	宁静		通讯地址及 联系电话		珠山区政协 18979852000	
	提案标题	《关于提升全市运营司机旅游服务素质的建议》					
	提案编号	203	办理结果分类 (A1 、 A2 、 A3、 B1 、 B2 、 C1 、 C2)			A2	
	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: 宁静 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。