

# 石城县文化广电旅游局

签发人：廖小斌

石文广旅提字〔2024〕3号

分类：A1

## 关于县政协十五届四次会议 第32号提案的答复

尊敬的郑红玲、杨同芳、温春红委员：

首先，感谢您们对石城旅游事业的关心与支持，您们提出的“关于对加快文旅融合步伐，建设优秀服务旅游体验城市的建议”提案已收悉，现答复如下：

近年来，石城县以争创国家级旅游度假区为契机，围绕打造全国知名温泉康养旅游目的地、粤港澳精品后花园的发展思路，进一步完善文旅基础设施，健全文旅服务质量体系建设，促进文旅市场秩序规范化。目前，石城县已成功创评“国家全域旅游示范区”“中国温泉之城”“全国休闲农业与乡村旅游示范县”等多

个国家级品牌。2023年，我县旅游总人次684.29万人次，实现旅游总收入53.56亿元，同比分别增长30.8%、31.2%。业态日趋丰富、体系不断完善，但在有些方面仍有不足，您在提案中指出“公共配套不完善”、“文旅服务不优质”、“文旅业态不丰富”“市场秩序不规范”等问题，并为此提出了四个可行的办法，切合我县旅游业实际，具有很强的针对性和可操作性。我局也将积极从以下几个方面补足短板，提升旅游服务质量：

### **一、项目提速，加固旅游基础**

我县以推进专项债及度假区创建项目落地与建设为抓手。全力推进爱莲山庄至莲文化馆游步道及管网标段、荷花园及游客服务中心提升项目、红石寨军事体验标段、耸岗标段、度假区主入口形象标识项目等建设，持续推进景城旅游提升项目、爱莲山庄片区提升、旅游集散中心区域提升等3个标段建设，力争今年全面完成；围绕打造国家温泉康养旅游度假区为总体目标，全力推进天沐温泉（二期）、森林温泉（二期）及九寨温泉提升等温泉项目建设。加快推进云镜研学基地、闽粤通衢历史文化街区、麒麟山二期项目建设，持续加固我县文旅产业高质量发展基础，创造更优旅游服务条件。

### **二、政策保障，强化要素弱项**

通过扶持政策，进一步加大对旅游企业、经营者扶持力度，提升旅游配套设施。一是提升旅游住宿品质。2022年我县印发了《石城县文旅产业扶持政策（修订）》，就重点项目建设扶持，现建成花海温泉酒店、宜嘉国际钢琴酒店、天沐温泉酒店、森林温泉酒店等高端酒店及一批连锁品牌酒店、房车营地、星空帐篷、



特色高档民宿等住宿硬件设施，全县住宿床位超过 6000 张。今年上半年拟出台《石城县旅游民宿及民宿集聚区高质量发展奖励扶持办法（试行）》，就民宿品牌创建、民宿引客留客、集聚区民宿内部装饰、民宿集聚区配套业态等 10 项内容进行政策扶持，大力发展民宿行业；**二是优化旅游交通环境。**根据《石城县文旅产业扶持政策（修订）》，为改善石城旅游交通条件，对新开设的专营石城旅游线路的和取得省内、省际包车资质的客运企业予以奖励。《石城县人民政府办公室关于印发石城县创建江西优秀旅游服务体验城市试点工作方案的通知》明确工作目标：根据客源情况，逐步构架重点客源地到石城的快速客运交通体系。以瑞金机场运营为契机，合理设置接驳班线。结合通用机场建设，提前谋划布局空中直升机、无人机低空交通服务。完善汽车客运站、火车站至旅游集散中心，旅游集散中心至各景区景点的公共交通网络建设，打通游客出行“最后一公里”，并纳入智慧旅游指挥平台。将旅游集散中心、天沐温泉、森林温泉、花圃温泉、爱莲山庄等景区景点纳入共享电动车服务范围，方便游客自由出行。打通县城至旅游集散中心、通天寨景区、花圃温泉、九寨温泉、天沐温泉等景区的绿道，并在合适位置设置骑行驿站，满足游客多样化出行需求，提升游客出行的便利度和体验感。**三是提升旅游智能度。**为满足公众的多元化需求，提供个性化、精准化服务，提高公众的满意度，我县已将智慧旅游平台建设纳入县全域旅游基础设施建设专项债项目，预计今年全面完工。持续推广使用“智游石城”小程序，推动全县各大景区景点、酒店餐饮等文旅

企业实现线上门票预订、交通接驳、智慧停车等功能，真正实现“一部手机游石城”。

### 三、多措并举，丰富旅游业态

**一是品牌化打造康养旅游。**发挥生态资源优势，推进通天寨景区和八卦脑景区提档升级；加快赣江源景区和堰塘岩景区建设，积极创建国家4A级旅游景区，建设生态旅游龙头景区，不断提升生态旅游核心竞争力。突出特色温泉发展思路，发展温泉康养旅游，打造温泉项目集群；全力推动花圃温泉（二期）、森林温泉（二期）、天沐温泉（二期）、九寨温泉提升改造等重点项目建设，全面提升度假区产品品质和综合服务水平。

**二是效益化提升乡村旅游。**整合乡村度假、乡村休闲、现代农业三类产品，整合资源，引进优质运营主体，融合美丽乡村、生态保护、乡村产业升级发展。推动乡村旅游公司化、品牌化、标准化提档升级，深入挖掘山水生态、农耕文化、客家风情、红色山村等特色文化融入乡村旅游链条，打造一批高品质、效益好、特色鲜明、个性突出、覆盖不同年龄段游客的龙头型乡村旅游目的地。

**三是品质化做强工业旅游。**充分挖掘鞋服智造、矿山机械制造等工业资源，积极推动“工业+”旅游产业融合发展，全力推进大由大工业旅游区和德都食品创建省级工业旅游示范基地。多形式发展工业购物游、工业科普游、企业文化游、旅游装备制造等多主题特色工业旅游产品与业态；建设工业旅游示范基地，推广工业旅游线路，促进工业企业转型升级。



**四是精品化打造优质餐饮。**举办美食大赛，宣传推广石城肉圆、薯粉水饺、外婆鸡腿、煨豆腐、擂米茶等特色小吃，打造客家宴、全莲宴特色菜系；推行标准团餐、订制团餐，提倡半份餐、小份餐、组合餐等旅游餐饮服务；打造客家宴、全莲宴特色菜系，与中医药大学合作推出“实诚养生”特色食谱；推广“明厨亮灶”，提升食品安全监管水平。

**五是特色化打造夜游产品。**石城琴江两岸已形成了两镇一舫、三街一桥布局，业态特色鲜明，“购、食、宿、文、娱、旅、健、美”功能基本完备。我县将加快培育夜间观光点、夜间集市、美食街区、文旅购物街区等夜间旅游场所，完善影视、体育、城市书房等休闲服务设施，营造更加丰富的夜间消费场景。

#### **四、多元培训，赋能旅游人才**

**一是强化旅游行业培训。**每年定期组织旅游行业大竞赛，带动行业大练兵，提升旅游行业从业人员业务素质和服务水平，促进服务技能学习交流，培养和储备旅游行业服务人才。重视导游队伍建设，常态化开展导游（讲解员）日常培训工作和导游（讲解员）大赛。探索建立旅游景区讲解员评价定级标准，规范讲解员从业体系，推进讲解员规范化、标准化、职业化。力争到2025年，全县中高级导游和各类讲解员超过500人。

**二是积极培养“管家式”旅游服务人才。**通过县属文旅企业平台，培养一批能够提供高度个性化、全面且细致服务的文旅产业服务“管家”，进一步强化地接旅行的业务，提升来县自驾游游客体验度。开展基础的旅游管理、酒店管理或相关领域的教育，开设专业课程，教授实操技能，加强语言培训，安排模拟训练，

参与高端旅游服务的实际工作，通过师徒制度传承经验和知识，累积实战经验，壮大服务人才队伍。重视个性化服务，通过案例研究，分析并学习如何应对各种特殊情况和客户要求，安排个性化服务培训，促进优秀文旅服务质量不断提升。

## 五、发挥合力，强化行业监管

**一是优化综合监管机制。**充分发挥县旅游安全生产专业委员会工作机制作用，形成监管合力；常态化开展暗访评估工作，加强对各类在线旅游经营者、互联网平台等方面的日常监测，依托智慧旅游平台推进大数据监测，建立各大 OTA 平台的评分、评价常态化监测机制，严厉打击虚假宣传；对网络负面评价深挖问题根源，查找服务短板、引导合理退赔、推进整改提升，确保所有产品线上评分不低于 4.0。从速从快处理日常监测发现和游客反馈的各类问题，及时整改。

**二是出台旅游诚信退赔实施意见。**《石城县人民政府办公室关于印发石城县创建江西优秀旅游服务体验城市试点工作方案的通知》明确：拟出台《扎实推进全县乡镇旅游诚信退赔站（点）建设的实施意见》，扎实推进乡镇旅游诚信退赔工作站、景区退赔工作点建设，实现退赔受理、处置、反馈快响应，着力解决游客投诉，提升游客满意率。完善县、乡、村（景区）三级联动旅游诚信退赔机制，优化退赔流程，受理第一时间、调处第一时间；重大投诉做到城乡 30 分钟，乡镇景区 1 个小时到现场处理，力争做到游客矛盾不出景区，提升游客满意度。



**二是建立旅游市场信用监管制度。**构建文化旅游市场综合监管体系，着手出台《石城县文化旅游市场黑名单管理办法》，构建“一处违法、多地受限、处处受限”的联合惩戒机制。

**三是建立旅游诚信退赔机制。**制定《石城县旅游景区与游客集散地购物退货办法》，引导全县旅行社、旅游景区、旅游村镇等游客集散地和旅游购物场所，实施14天内旅游购物无条件退货制度，提升游客满意度。

**四是强化部门联动，维护游客利益。**充分发挥12345政务服务便民热线作用，进一步拓展和畅通涉旅案件受理、转办、移交渠道，实现旅游投诉联合处置常态化，切实维护游客的合法权益。落实“双随机、一公开”监管机制，开展跨部门联合执法，严厉打击旅游市场违法违规行为，为促进旅游业高质量发展提供有力保障。

以上是我局对您们的建议所作的答复，如有不当之处，请批评指正。再次感谢各位代表对我县旅游事业的关注与关心，请继续关注我县旅游，多提宝贵建议！

附：办理情况征询意见表



承办单位及电话：石城县文广旅局 0797-5703362 邮编：342700

---

抄送：县政协提案委，县政府办。

---

石城县文化广电旅游局秘书股

2024年6月27日印发

---



附件 4

# 人大代表建议（政协委员提案）征询意见表

## 办理情况征询意见表

单位（盖章）：

人大代表建议（政协提案）号码：第32号

建议人（提案人）姓名	杨同芳	通讯地址	石城县鑫盛源担保有限公司		
联系电话	1827008899	邮政编码	342700		
建议（提案）标题	为加快融合步伐，建设优质服务旅游体验城市而建言				
承办单位	县文广旅局	通讯地址	文化艺术中心四楼		
联系电话	0797-5703362	邮政编码	342700		
代表（委员）对办理情况的反馈意见					
满意	<input checked="" type="checkbox"/>	基本满意	<input type="checkbox"/>	不满意	<input type="checkbox"/>
备注：请在相应的反馈栏内打“√”					

建议人（提案人）签名：杨同芳

2024年6月

日

说明：为及时掌握提案办理情况，强化督查，提高办理质量，请建议人（提案人）一定要认真填写好征询意见表，并及时寄回。本表一式三份，县人大常委会选任联工委（或县政协提案委）、县政府办 B611 室、承办单位各一份，其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。





附件 4

# 人大代表建议（政协委员提案）征询意见表

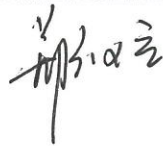
## 办理情况征询意见表

单位（盖章）：

人大代表建议（政协提案）号码：第32号

建议人（提案人）姓名	郑红玲	通讯地址	通天寨景区
联系电话	13979717037	邮政编码	342700
建议（提案）标题	关于加快融合步伐，建设优秀服务旅游体验城市的建议		
承办单位	县文广旅局	通讯地址	文化艺术中心四楼
联系电话	0797-5703362	邮政编码	342700
代表（委员）对办理情况的反馈意见			
满意	<input checked="" type="checkbox"/>	基本满意	<input type="checkbox"/>
备注：请在相应的反馈栏内打“√”			

建议人（提案人）签名：



年 月

日

说明：为及时掌握提案办理情况，强化督查，提高办理质量，请建议人（提案人）一定要认真填写好征询意见表，并及时寄回。本表一式三份，县人大常委会选任联工委（或县政协提案委）、县政府办 B611 室、承办单位各一份，其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。





附件 4

# 人大代表建议 (政协委员提案) 征询意见表

## 办理情况征询意见表

单位 (盖章):

人大代表建议 (政协提案) 号码: 第 32 号

建议人 (提案人) 姓名	温春红	通讯地址	县城投资集团
联系电话	13970115172	邮政编码	342700
建议 (提案) 标题	关于加快文旅融合步伐, 建设优秀服务旅游体验城市的建议		
承办单位	县文旅局	通讯地址	
联系电话	0797-5703362	邮政编码	342700
代表 (委员) 对办理情况的反馈意见			
满意	<input checked="" type="checkbox"/>	基本满意	<input type="checkbox"/>
		不满意	<input type="checkbox"/>
备注: 请在相应的反馈栏内打“√”。			

建议人 (提案人) 签名:  2024年 6月

日

说明: 为及时掌握提案办理情况, 强化督查, 提高办理质量, 请建议人 (提案人) 一定要认真填写好征询意见表, 并及时寄回。本表一式三份, 县人大常委会选任联工委 (或县政协提案委)、县政府办 B611 室、承办单位各一份, 其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。





附件 5

## 承办单位与人大代表（政协委员） 见面沟通情况登记表

单位（盖章）:

建议（提案）摘要	关于加快融合步伐，建设优秀旅游体验城市的建议		
时 间	6月25日	见面地点	文化艺术中心四楼
沟通情况:			
代表（委员）姓名 (本人签名)	李朝红	联系方式(移动 电话)	13979717037

注：此表于 2024 年 6 月 30 日前加盖单位公章后将纸质版送至县政府办 B611 室，其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。



附件 5

## 承办单位与人大代表（政协委员） 见面沟通情况登记表

单位（盖章）:

建议（提案）摘要	关于加快文旅融合步伐 建设优质服务旅游体验城市		
时 间	6月25日	见面地点	城投集团
沟通情况:			
代表（委员）姓名 （本人签名）	王明春	联系方式（移动 电话）	13970115172

注：此表于 2024 年 6 月 30 日前加盖单位公章后将纸质版送至县政府办 B611 室，其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。





附件 5

## 承办单位与人大代表（政协委员） 见面沟通情况登记表

单位（盖章）:

建议（提案）摘要	关于加快融合步伐，建设优质服务旅游体验城市的建议		
时 间	6月25日	见面地点	财政局二楼
沟通情况:			
代表（委员）姓名 （本人签名）	杨同芳	联系方式（移动 电话）	18270088899

注：此表于 2024 年 6 月 30 日前加盖单位公章后将纸质版送至县政府办 B611 室，其中政协委员提案征询意见表只需将电子附件上传至智慧政协履职平台。

