

## 旅 游

**【概述】** 一、实行旅游产业运行机制转变,产业规模迅速做大。

1、解决产业发展问题。市委市政府利用市场力量,大力发展旅游企业,在宣传上,广泛动员社会人才和资本加盟旅游产业;在工作上,采取边发展边规范的思路;在提高跟踪指导等强力措施的基础上,通过旅游企业运作,做大景德镇旅游产业,基本上实现了扩张企业规模和提高企业管理服务水平齐头并进。

2004年经过改革体制、吸引投资、引进外商,进一步开发瑶里风景区、浮梁古城景区、洪岩仙境景区等一批有实力的景区(点),创建了一个国家AAAA级景区(陶瓷文化博览区),旅行社发展到27家,旅游星级饭店发展到19家。特别是,经过市旅游局和企业自身努力,景德镇大酒店和开门子大酒店通过了四星级旅游饭店的评定。至此,景市旅游接待、旅游运作能力实现跨越提高,两家酒店的管理服务达到了全省一流水平。

2、解决投资问题。旅游产业是一个市场化程度很高、竞争非常激烈的行业。景德镇旅游产业起步较晚,在经营管理体制上是以政府为主,在产业投资上也是以政府为主。要做大做强产业规模,实现跨越式发展,建设江南旅游都市,首先要解决钱从哪里来的问题。年内,在市委、市政府正确领导下,经过共同努力,通过实现旅游企业经营体制创新,把旅游资源和旅游企业逐步推向市场;再通过招商,使社会资本和人才不断涌入旅游产业,从而实现了旅游产业投资多元化。全年实现旅游业投资项目近30个,投资规模22个亿,完成投资7.38个亿。高岭、东埠、南泊、查坑4个村划归瑶里,组建瑶里景区开发公司,实现旅游资源的重组。浮梁古县城和洪岩仙境的建设和管理均步入了快速发展轨道。月亮湖、杨湾风景区、锦云山庄及玉田湖等景区均已引入社会法人资本,实现市场化运作。局直属企业即景德镇中国国际旅行社通过改制,全面走向了市场。

3、解决人才问题。年内,为了解决人才资源问题,市旅游局下决心用心思,采取了高层引进、招商跟进、就地培养、动员培训等多种形式,迅速拉起了一支比较大的旅游管理和人才队伍。特别是加

大了对从业人员的培训力度,精心组织了10余次业务培训班。8月份,还与省旅游局联合,在景德镇举办了第二期全省旅游饭店高层管理人员培训班,邀请国内知名专家和旅游院校的教师就旅游法规、导游基础、礼节礼仪、景德镇的陶瓷历史文化等知识以及新颁布的《旅游星级饭店划分与评定的标准》进行授课。全年共培训导游300余人次;培训旅行社经理、部门经理100余人次;培训宾馆、饭店总经理、部门经理100余人次。2004年,景市国家导游员发展到257人,旅行社总经理发展到95人,具有宾馆总经理和部门经理资格的人才发展到121人。

二、着力打造景德镇旅游城市形象,完善宣传推介方式和手段

市旅游局在开拓市场方面,主要采取整体打造,区域联合、统一组织、软硬结合、突出重点的工作思路。具体做法是:

1、走出去。以庆祝瓷都千年华诞和“瓷文化旅游节”、“瓷博会”的召开为契机,加大宣传促销。年内,先后到新加坡、韩国、德国、北京、上海、江苏、浙江、武汉等国内外30多个城市推介景德镇旅游。专门在北京、上海、南昌、深圳、武汉、九江、无锡、黄山等地开展了千年瓷都—景德镇旅游推介会。为打造瓷都旅游城市形象,先后组织了200余人次参加了“上海国际旅游交易会”、合肥“中东部地区旅游交易会”、武汉“华中旅游博览会”、“中国国内旅游交易会”、“泛珠三角旅游交易会”。在一系列推介活动中,共与3000多家旅游企业进行了接触,发放宣传资料近10万余份,景德镇千年陶瓷历史文化、人文景观、自然生态引起了外界同行的极大兴趣。

2、请进来。为开发景德镇旅游资源,宣传推介旅游产品,市旅游局先后组织了“全国百家旅行社看瓷都”、“上海、深圳30家旅行社看瓷都”、“泛珠三角‘9+2’粤赣万人互动游”等大手笔运作活动。特别是以千年华诞为契机去开展强势推介。年内,邀请了大量旅游团队来景市参观旅游,使景德镇在上海、深圳、京九沿线及泛珠三角等客源城市的知名度不断扩大。仅“十一”黄金周期间,景市就接待了日本、韩国、新加坡、欧美等国家和香港、台湾、湖北、广东、浙江、上海等地区的许多旅行团,都与“请进来”密切相关。

为搞好宣传推介,还邀请了英国“BBC”、上海“东方卫视”以及来自深圳、福建、浙江、湖北、河北、天津和本省、市内等共计40多家媒体对景市举行的

大型宣传、推介活动进行了跟踪报道,并请各地电视台制作一批专题片来宣传旅游特色,推介景德镇旅游产品。

3、抓协作。10月11日,市旅游局参加了在黄山举行的“长三角旅游城市‘15+1’高峰论坛—黄山峰会”。黄山峰会正式批准景德镇为该协作组织的成员单位。期间,与长三角其他旅游城市一起商讨了合作议事规则,达成了进一步合作的共识,形成有力的合力机制和运转机制,使景市能以更加积极的姿态主动参与与长三角地区的经济合作与发展,进一步提高对外开放水平,充分发挥在长江三角洲旅游城市联盟中的作用。4月,与婺源、三清山紧密协作,策划了“泛珠三角‘9+2’旅游协作”活动,邀请广东省旅游局局长郑通扬来景考察旅游资源和景德镇—婺源—三清山赣北旅游精品线路,从此拉开了粤赣旅游合作的新序幕,加速了两地旅游产业的发展,开拓了以广东为首的珠三角客源市场。同时,还与黄山、庐山、三清山、婺源等景区联合打造精品旅游线路,并通过媒体向海内外强力推介。通过“首届景德镇国际陶瓷博览会”召开的时机,大打旅游牌,即在瓷博会主会场—中国陶瓷城隆重推出“2004—世界风景景德镇、婺源旅游资源展示会”,并组织两地旅游景区、旅行社等20余家企业参加展示会,共发放旅游宣传资料2万余份,进一步促进了两地间的沟通。

4、抓宣传推介手段和方式的完善。具体来说就是实施旅游宣传“六个一工程”,即一本旅游画册、一张旅游地图、一张旅游光盘、一套导游词、一套精品纪念瓷、一个城市旅游形象策划。年内,专门请陶瓷专业人员设计了一批带有景德镇旅游标志建筑的纪念瓷,从中挑选一批旅游纪念瓷;印发100份导游词向各旅游企业征求意见;文化上有底蕴生态上有特色的电视片第二稿和旅游音乐风光片以及旅游宣传画册已基本完成;旅游地图已印制发行;城市旅游形象策划完成了招投标工作。同时加快了旅游网站(页)的建设,景德镇旅游网页与上海东方网页实现链接,日平均点击率在10余万次。

5、抓活动。围绕景德镇置镇千年庆典,市旅游局在“五一”黄金周前期即4月份承办了首届景德镇(浮梁)茶文化节。文化节以“世界瓷都之源,中国名茶之乡”为主题,以名牌景点观光和民俗活动为主要内容,采用文化搭台、经济唱戏的方式,开展了一系列规模较大的活动。如邀请了中国象棋国际大师进

行千年一战象棋对抗赛,吸引了数千名省内象棋爱好者;组织了由深圳到景德镇的“千年瓷都千里行”自驾车系列团,首批33辆旅游自驾车游览陶瓷历史博览区、瑶里风景区、浮梁古县城等地,从而达到以活动促市场、树品牌、塑造瓷都新形象的效果。9月30日,由市旅游局精心策划组织,与市文化局联合承办了“景德镇千年华诞瓷文化旅游节”,邀请国家旅游局副局长顾朝曦、江西省副省长孙刚及市委、市政府领导参加“千年华诞瓷文化旅游节开幕式”活动。节日期间,开展了大型瓷器灯会、景德镇官窑历年考古发掘精品展、《千年遗韵》—湖田窑五代~明代出土遗物展、海慧游乐园大型游园会、千年瓷都开坛仪式等一系列活动,营造了热烈的节日气氛,使景市“十一”黄金周旅游各项指标再创新高。黄金周,景市共接待游客36.37万人次,比2003年增长41.79%;其中过夜游客15.58万人次,同比增长150.08%;一日游游客20.79万人次,同比增长7.05%;旅游总收入9603万元,同比增长108.76%。星级宾馆日平均客房出租率为86.03%,日客房出租率最高达到106%。大大增强了景德镇旅游城市的竞争力。

三、以创建中国优秀旅游城市为抓手,完善城市旅游功能

创建中国优秀旅游城市是一个系统工程,有20大项,300多个得分点。要实现创建目标,在软件方面,城市旅游管理服务水平要有一个较大的提升;在硬件方面,城市旅游基础设施建设即城市的吃、住、行、游、购、娱等设施要充分完善。为切实做好创优工作,市旅游局及时向市政府建议,调整了旅游工作领导小组,并完善了相关的议事制度,为推动创优工作进行奠定了良好基础。同时,多次召开专题会研究部署创优工作。在全市成立创优指挥部和创优十个工作组的基础上,又成立了市旅游局创优领导小组和资料整理小组,在十个工作组中起到参谋作用,使创优有了整体工作思路,形成了一盘棋。年内,将30项重点工作的资料整理任务分解落实到全市43个责任部门,并已完成。为2005年第二季度国家局验收打下了良好基础。

四、以建品牌旅游企业为目标,全面提高旅游接待能力和服务水平

1、抓竞赛和培训,促旅游业服务水平提高

为抓好参加第二届全省导游大赛工作,市旅游局在八月初成立了大赛组委会及其办公室,负责大

赛的组织、策划、实施;并挤出经费用于大赛。9月初,举办了“景德镇市首届导游大赛”。对大赛中产生的前30名和前6名选手分别进行为期三天的封闭式训练和赴庐山实地训练,对最后确定的4名赴省参赛选手实施强化训练,为冲刺省赛夺名次奠定了良好基础。

在全省导游大赛中,景市选派的4名选手均获得了“2004年度江西省优秀导游员”称号,其中3名选手还荣获了“2004年度江西省明星导游员”称号,不仅实现了景市导游参赛历史上“零”的突破,也标志着景市导游员队伍已跻身全省先进行列。

2、以提高服务水平和质量的手段,促宾馆、饭店加强自身建设

市旅游局在规范、引导星级宾馆进行基础设施建设的同时,加大了对宾馆的指导、督查和支持力度,引导宾馆以优质服务促自身发展。年内,在市旅游局精心指导下,经过开门子大酒店和景德镇大酒店不懈努力,经评选,这两家四星级旅游饭店终于挂牌,从此改写了景市没有高星级旅游饭店的历史,标志着景市的旅游接待能力和水平有一个质的提高,

具体说,有能力承接大型国际旅游团队和大型国际商贸文化活动。在一个地市同时评选两家星级饭店在江西省尚属首次。景德镇大酒店还是全省首家民营四星级以上饭店。年内,还有4家宾馆成功的被评为三星级旅游饭店,标志着景市正朝着现代化文明城市的方向发展。

3、以创一流景点为目标,完善景区软硬设施建设

市旅游局以创国家一流景区为目标,引导景区组建创一流管理班子,统一旅游接待体制,加大建设力度,严格按着国家相应A级标准积极做好景区自身建设。年内,陶瓷文化博览区按照AAAA级景区的标准和要求,增设了休闲游览景区,完善了管理体制,补充了茶道、瓷乐和游客参与陶瓷制作等内容,规范了宣传、游览路线,加强了标识牌、环境卫生、垃圾处理等设施建设等,终于通过了国家旅游局AAAA级景区的评审。浮梁古县衙、洪岩仙境等景区也在按AAAA级景区标准紧锣密鼓地建设。

(邹国华、陈宗华撰稿)