

# 五台山风景名胜区组织人社局

---

## 就《关于五台山景区发展的建议》提案的回复

尊敬的忻州市政协高喜和委员您好！关于您的《关于五台山景区发展的建议》提案已交我局承办，感谢您对五台山景区发展的关心与支持，并提出宝贵的提案建议！经过认真研究并结合工作实际，就提案做出如下回复：

第一条建议保持特色。五台山发展不仅要牢牢抓住“佛教文化”的核心，还要抓住“国家森林公园”和“国家地质公园”两个金字招牌，这里的自然风光，动植物种类、生长环境以及特殊地质地貌均在精神、科学、教学、娱乐和旅游方面均具有特殊意义。

第二条建议加强对旅游投诉和举报的处理。为进一步维护旅游市场公平有序的竞争环境，保护广大旅游消费者合法权益，五台山风景名胜区已开通多方投诉渠道，有专门的旅游环境优化提升投诉服务平台、投诉电话等，均可受理游客投诉，并能够及时处理。

第三条建议改善交通。景区紧紧围绕“优质服务、安全保障”的工作思路，多部门联合协作，提前健全相关预案，采取限量预约门票、车辆等应对措施，尽最大限度为游客提供安全有序、文明开放的假日旅游环境。一是实行进山预约制。每天限定游客人数3万人，分五个时段预约售票，限定车辆2000辆，达到上限

---

停止预约。景区会在近期及时通过五台山管委会官网及“五台山游客服务中心”微信公众号发布公告。游客朋友需提前一天通过“五台山游客服务中心”微信公众号“预约通道”点选预约门票，准备自驾来山的游客朋友还需提前一天在公众号预约通道点选预约车辆。已预约到门票而未成功预约到车辆的游客朋友，须将自驾车辆停放至指定停车场，换乘免费公交车进入景区。二是实施精细化联合管理。结合进山客流、车流及停车场剩余容量的实际情况采取本地车辆单双号限行、临时交通控制、高速口远端分流、免费换乘公交等措施，及时疏导聚集性客流、车流，共同保障景区道路交通安全畅通，让来山游客体验暖心舒心。期间，五台山管委会官网、融媒体、“五台山游客服务中心”微信公众号将及时发布实时客流量信息和交通情况提示，提醒游客错峰游览，全力保障高峰时段游客入山秩序平稳有序。

第四条创新运营思路。一是加大宣传力度。一是积极与驴妈妈、107交通广播等各大旅游平台联系合作，及时推送宣传景区开放，疫情防控政策；二是在北京地铁国贸站和 CCTV—2 黄金时段播放五台山宣传片；三是成立五台山文化旅游直播协会，制作五台山推荐促销宣传片，扩大景区影响力。四是开展文旅推荐活动。先后赴全国各地进行主体推介，通过展示图片、发放资料、现场咨询等多种形式，向境内外旅行商、广大市民展示了五台山丰富的旅游资源和旅游产品。

第五条加强景区导游培训。因受三年疫情的影响，景区导游

能力素质提升培训被迫中断，从而出现了导游人员不足，旅游管理质量和服务意识、服务水平严重滑落等情况，“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等现象频发，严重影响着旅游业的整体形象。目前，旅游市场整体运行平稳有序，逐步呈现复苏发展的良好势头，在旅游市场恢复发展的关键时期，亟需加强市场秩序综合治理，加强导游能力素质提升培训显得尤为必要。为提高景区旅游管理质量和服务水平，强化服务意识，提高在职导游综合素质和业务能力，推动五台山旅游业全方位高质量发展，今年以来我局为景区内全体导游提供免费培训，培训班采取名师名导授课的方式，围绕法律法规、导游服务技巧、导游讲解词、导游人员必备的素质、突发事件应急处置等方面进行讲解，全面提升导游人员综合素质。

第六条建立完善的安全保障制度。景区各部门均制订了相关安全制度，定期对景区的安全生产工作进行检查，组织景区各经营单位组织开展各类应急培训、演练，及时排除安全隐患。在暴雨、大风等恶劣天气来临前提前发布预警，确保景区群众和游客生命财产安全。

五台山风景名胜区组织人社局

2023年6月28日



