

## 5A景区打破“终身制” “能上能下”成常态

## 中国旅游质量进入动态管理

张琪

近日,国家旅游局决定撤销湖南省长沙市橘子洲旅游区、重庆市南川区神龙峡景区5A级旅游景区质量等级。经专家组实地核实,大多数5A级景区都能够保持国家标准规定的要求,但有少数景区在进入5A景区序列后,疏于管理,引起广大游客强烈不满。两个5A级景区的撤销,引起了社会高度关注,也受到舆论的广泛热议。

## 管理混乱 投诉增多

国家旅游局在新闻发布会上通报说,橘子洲旅游区安全隐患严重,在检查中发现,时有游客翻越临江警戒线观景或拍照,却没有安全管理人员制止或提示;景区环境卫生差,厕所异味严重、污水污迹多,长时间无人清扫,残疾人卫生间堆满杂物;景区旅游服务功能严重退化,游客集中区域休息设施严重不足;景区管理不规范,存在“黑车”揽客等现象。

神龙峡景区的旅游安全隐患严重,漂流作为景区主要旅游项目,对游客没有进行漂流前的安全教育、安全设施佩戴讲解演示;部分游步道紧邻山体滑坡处,却没有设置安全防护设施;旅游秩序混乱,索道项目收费却没有公示与发票;神龙洞烧香、求签管理混乱,存在欺客宰客等现象。

国家旅游局规划财务司司长彭德成表示,今年以来,全国旅游资源规划开发质量等级评定委员会委托对部分5A级景区开展质量等级复核。复核的重点是近一段时期以来游客投诉比较集中的5A级景区。

据介绍,本次复核方式是采取委托第三方专家组进行独立暗访。专家组每到一地,都以游客身份深入到景区各个服务区域,对照审查5A级景区质量等级标准要求和游客投诉问题,进行检查。北京师范大学地理学与遥感科学学院教授宋金平认为,这种做法保证了复核的客观性。



## 摘牌保证旅游质量

游客对景区的评价标准多来自于自己的直观感受,游客郑嘉伟认为:“无论是人文景观还是自然景观,好的景区要有一定的体量,形成聚合效果。”除此之外,他还希望在某些景区,比如有奇石怪林的地方,配备讲解导游。

景点周围的基础设施也是游客极为重视的方面。游客李海博提到自己会比较注意景区是否有志愿者服务、路标是否清晰可认。郑嘉伟比较注重景区周围的交通、住宿、饮食、卫生条件。

4月25日零时,南锣鼓巷取消了国家3A级景区资质,暂停接待旅游团

队。据统计,截至今年4月,南锣鼓巷日均客流量超过3万人次,周末客流量超过5万人次。而按照国家旅游局此前公布的《景区最大承载量核定导则》标准,南锣鼓巷景区的瞬时承载量为1.7万人,游客人数严重超出景区的承载能力。

这对当地街区风貌和设施造成了不同程度的损坏,也破坏了游客们的旅游体验。李海博说:“景区人多是必然的,但是景区应该合理调控游客数量,保证旅游质量。”

去年,山海关景区被摘牌,当地政府对其直接负责人进行处理,加大投资,改善基础设施。有媒体评论:山海关被摘掉5A级景区的牌子后,当地管理者进行了整改。今年暑期周末,山海关景区游客数量不多;没有强迫游客在功德箱捐款的现象;景区

地面整洁、及时清理垃圾。

中国社科院财经院旅游研究室主任戴学锋认为,摘牌对提升5A级景区管理起到了很好的效果。被警告、取消等级的景区努力强化管理提升服务,没有被警告的景区也主动找差距,努力保住评定时的管理水平。

## 5A景区取消“终身制”

宋金平认为,摘牌这一举措可促进景区管理水平提升,通过推出“能上能下、奖优罚劣”的管理机制,完善景区治理结构,保证A级景区的整体发展质量;可以引起各级政府与旅游管理部门、经营企业对旅游者利益的真正重视,形成供给、监管、市场有效对接,良性循环的发展局面;可以促进景区经营管理机构对景区建设常抓不懈,保证资金的持续投入。

当前中国旅游业正处于快速增长和转型升级的关键时期。彭德成表示,游客对景区服务质量的要求不断提高,景区环境卫生、服务质量、安全保障与旅游者息息相关。

今后,国家旅游局将进一步深化5A级景区评定工作,加大事中事后监管力度,推进景区安全、质量、秩序常态化监管,督促指导各类旅游景区不断提升管理水平,使5A级景区始终保持环境优美、服务周到、品质上乘、游客满意的旅游品牌。

目前景区的挂牌摘牌已初步形成了一个较为完善的机制。宋金平说,创建工作得到各级政府的重视;在评定阶段,旅游管理部门组织专家对景区的景观质量严格把关,并进行多次暗访,确保景区创建完成各项标准才给与授牌。在监管阶段,根据游客的反馈、投诉情况,组织第三方机构暗访,确认后对不同程度的景区给予摘牌、严重警告等不同的处罚。这基本上建立了一套事前抓成效、事中严把关、事后重监管的管理机制。

消费升级、赢得尊重成为描述中国游客的年度关键词,新一代中国旅游者不仅仅是“移动的钱包”,而是发挥越来越大的“正能量”。中国旅游研究院和携程旅游集团最新发布的《2016年上半年中国出境旅游者报告》指出。

报告认为,中国游客正在经历“消费升级”——当城市的中高收入阶层在国内的生活质量提升之后,他们希望去全世界享受更好的服务,为个人与家庭获得幸福感。他们增加支出购买更优质的旅游产品,深入体验目的地当地人的生活。

报告表示,2016年,中国继续蝉联全球出境旅游人次和消费额的双料世界冠军。根据国家旅游局发布的数据,上半年中国公民出境旅游人数达5903万人次,比上年同期增长4.3%。相当于整个意大利的全国人口都出国一次。中国已经成为泰国、日本、韩国、越南、俄罗斯、朝鲜、马尔代夫、英国等多个国家的第一大入境旅游客源地。

在线旅游网站和手机移动客户端成为中国游客查询、预订的重要渠道。携程的数据显示,上半年通过跟团游、自由行、国际机票、国际酒店、当地玩乐等业务,服务1000多万人次出境游客,相当于每5个中国出境游客,就有1个通过携程预订。报告测算,目前拥有出境旅行证件的中国公民约6500万人,相对于14亿的中国人口规模,这意味着市场潜力依然巨大。

报告还发布了上半年出境游出发城市排行榜。上海、北京、广州、深圳依然是中国最大的出境口岸,但“新一线”

消费升级 赢得尊重  
中国游客幸福感提升

本报记者 赵珊

城市为出境旅游市场贡献了最大的新客群,消费能力已经比肩一线城市。2016年出境旅游人数增长速度最快的城市分别为长沙、深圳、重庆、成都、武汉、昆明、福州、西安、南京、杭州。

中国游客喜欢去哪儿?亚洲周边国家和地区继续主导中国出境游的主要目的地。2016年上半年,最热门的十大目的地国家和地区分别为:泰国、韩国、日本、中国香港、中国台湾、新加坡、马来西亚、美国、印度尼西亚、越南。中国游客更倾向于赴亚洲城市观光,前往亚洲周边的海岛度假。欧洲恐怖袭击事件的负面影响使得这一趋势更加凸显。越是为中国游客提供便利、当地越是友好、安全性越高的目的地,中国游客的增长就更快。

随着旅游经验的丰富和消费升级,中国游客幸福感提升。根据携程度假产品的用户点评大数据,上半年,旅游者平均点评分为4.60分(满分5分)。以100为最高值,旅游幸福指数为92,是近几年的峰值。从群体看,朋友出行相比家庭、情侣的幸福指数更高。从吃住行等旅游要素看,领队服务的点评分最高。

报告中一项对数百位领队的调查发现,90%的领队认为,2016年上半年中国游客出境游的文明旅游程度有提升或者明显提升,不认同中国游客素质低于其他国家的说法。部分游客不文明造成恶劣影响是事实,但这种情况发生的概率极低,大部分中国游客文明素养并不比其他国家的人差,不应该被妖魔化。鉴于很多国家在大规模出境游兴起过程中,也存在类似不文明现象与争论。随着全球化环境下长大的新一代旅游者崛起,中国出境旅游者在传播中国文化、提升中国国家形象的过程中,是一种积极的力量。

本报电(敖阳利)日前,北京欢乐谷迎来10周岁生日,推出“十周年庆典日常优惠票”、“军人免费畅游”、“京津欢乐谷一票两园”等系列优惠政策。作为中国自主创新的第一个主题公园连锁品牌,欢乐谷实施“东西南北中”区域发展战略,秉承“建不完的欢乐谷、玩不完的欢乐谷”的发展理念,让游客“常玩常新”,引领中国主题公园的发展。

自2006年开园至今,北京欢乐谷已先后推出三期创新产品。按照“常建常新”的可持续发展策略,北京欢乐谷遵循市场需求和发展规律,以科技产品理念为自我要求,不断进行迭代更新,坚持不懈地为游客提供新、奇、特的欢乐体验和安全优质的产品服务。例如,将文化景观与游乐设施的巧妙结合,通过主题文化包装及故事演绎给游客带来与众不同的体验。

10年来,北京欢乐谷坚持社会效益、经济效益、环境效益和文化效益并重,它的成功开发与高质运营产生了良好的连带效益和集聚效应,在带动区域发展、完善城市功能、构建和谐社会、满足大众娱乐生活、创造城市综合效益等方面,起到了重要的促进作用。

今年也是欢乐谷连锁品牌18周年纪念。1998年,深圳欢乐谷一期开业,标志着中国首个参与型、体验型的主题乐园诞生,也奠定了“欢乐谷发展模式”。基于布局全国的战略发展,欢乐谷先后在南部的深圳、东部的上海、西部的成都、北面的北京、中部的武汉等城市连锁运营,开创中国主题公园“连锁”发展的新模式。

针对上海迪士尼乐园以及北京环球影城开工建设,不少业内人士担忧这些外来强势品牌的入驻会对欢乐谷的发展造成冲击。对此,北京欢乐谷副总经理李向阳表示,这些品牌的入驻会让中国旅游市场的蛋糕越做越大,它们所带来的西方文化也会刺激本土民族企业挖掘更多中国文化元素,进行差异化发展,最终实现共赢。



国家旅游局:

## 废止2005年版《旅游景区质量等级评定管理办法》

本报电(李志刚)日前,国家旅游局决定废止《旅游景区质量等级评定管理办法》(2005年7月6日发布)。

国家旅游局相关负责人表示,因《旅游景区质量等级评定管理办法》已被国家旅游局印发的《旅游景区质量等级管理办法》(旅办发〔2012〕166号)所取代,国家旅游局2005年7月6日发布的《旅游景区质量等级评定管理办法》的有关内容已不适应新形势、新要求。因此,2016年6月30日国家旅

游局第8次局长办公会议审议通过了《关于废止〈旅游景区质量等级评定管理办法〉的决定》,自7月19日起生效。

据悉,为进一步推进简政放权、优化公共服务,根据《国务院办公厅关于做好行政法规部门规章和文件清理工作有关事项的通知》和国务院法制办《关于报送部门规章清理结果有关事项的通知》的要求,国家旅游局于2016年3月启动了国家旅游局规章的清理工作,目前清理工作进展顺利。

## 乾安泥林:水土幻化的万年奇观

胡艳明



你可能攀登过不少名山大川,涉足过大小大小的江河溪流,但是你知道水土流失也可创造出特殊的地质景观吗?笔者近日游览了吉林乾安泥林国家地质公园,被这壮观独特的地貌所震撼,更被大自然的鬼斧神工所折服。

乾安泥林国家地质公园位于吉林省松原市乾安县西南部40千米处,地跨所字镇、大布苏镇2个镇。乾安县是中国仅有的一座用《千字文》依序择字为村镇取名的地方,辖区内奇特的人文地名如水字镇、让字镇、所字镇等,形成了一道国内独一无二的区划景观。

步入景区,视线所及的泥林沟壑纵横,叠峦起伏,只有泥柱顶部,被些许青草覆盖。看到此景,笔者不由自主地快步向前,迫切地想看清它的真面目。走近之后,抬眼便是数以万计形状各异的泥柱如林、连峰接岭和土壁陡峭。身处其中,顿觉天高地远,仿佛穿越到了原始时代。

沿着景区修建的栈道便可步入泥林的腹地。深入到泥林深处的栈道,随着地势高低起伏而蜿蜒前伸,沿路可以看到水流冲刷过后“空洞”的柱体,与水流和沙土顽强斗争中生长出的几株野草,以及地表水流过后在土地留下的印记。坝沟内水流潺潺,据当地的导游介绍,这里还有自流泉井,水质清澈,含有对人体有益的矿物质,能治多种疾病。

从导游口中我们得知,泥林所处的这种

地貌叫潜蚀地貌,是水流沿着黄土中的裂隙下渗“潜蚀”,使土粒流失,因而产生洞穴,最后引起地表崩塌而形成的地貌。而处在表层的土是盐碱的结晶体和沙砾的结合体,由于没有植被,雨后地表很快就干涸破裂。因此,也有地质专家称泥林为“假喀斯特”和“类喀斯特”地貌。一位来自云南的游客不禁感叹:“南有石林,北有泥林”。

入腹地之后,再步行五六分钟就来到了大布苏湖边。大布苏湖平静开阔,湖水清澈见底,当地人介绍说,这里是候鸟、野兔、狐狸、野狼、蛇等鸟兽常常出没和繁衍栖息的地方,也是狩猎、捕捞、放牧的好地方。有学者认为大布苏湖是霍林河下游遗留下来的湖泊,后来由于江河改道,中断水流,砂化加固,靠地表水径流,从四周碱地汇入很多钠、镁等,使淡水湖变成浓度较大的盐碱湖。

我们从栈道再攀爬到泥林之巅远眺,目睹了景区全貌的绰约风姿。大布苏湖碧波荡漾,荻花飞舞,丹顶鹤、白鹤、大天鹅在湖中嬉戏,草原雕在空中翱翔。这里的一切都是那么自然和谐,你会生发一种天然的亲近感,也是这一特殊景观值得珍惜、值得守护的所在。

比地貌更震撼的,还有这片古老的土地蕴含的历史。在泥林自然博物馆里,两只猛犸象的化石被等比例的修复还原,仅化石就高达5米多。由化石可以推算出,这片土地的历史可以追溯到几万年前,当时这里生存

着大批猛犸象、披毛犀、原始牛、剑齿虎等动物群。博物馆的讲解员告诉大家,猛犸象的灭绝,可能跟这片土地的地貌演变有关,环境的变化让它们的生存条件逐渐恶劣,以至灭绝。看着化石还原的猛犸象,笔者仿佛回到了原始时代的泥林,壮硕的猛犸象、披毛犀等大型动物在这片土地上狂奔,大地因为猛兽的奔跑而震动……

此外,这里还陈列着中外考古学家发掘的13种珍贵的脊椎动物化石。虽然经历了多年的风雨,但由于这里独特的地质条件,这些脊椎动物化石保存得十分丰富和完好。除了化石,考古学家相继从泥林中挖掘出许多古代石器、陶器、青铜器、兵器、古钱化石装饰等,这些都可以证明,数千年前的新石器时代就有人聚居在此,并从事生产活动。

如果不是亲眼目睹,无法相信单凭雨水和泥沙竟能幻化出这般神奇的世界。走进泥林,一块块洁白的化石告诉我那些远古的故事;一枚枚古币钱,讲述着人类是如何从这里走过;一条条水流冲刷过的沟壑,让我看见时光流过的痕迹……

擦亮旅游地标⑯

吉林·乾安泥林