

优质旅游呼唤旅游新标准

本报记者 尹婕

2018年开年，中国旅游业有了一个新目标：迈向优质旅游。这意味着，评价中国旅游的标准将不再是速度和规模，而是品质和内涵。近年来，中国旅游业获得了前所未有的快速发展，所取得的成果和带来的红利为世界瞩目。然而，与此同时，我国旅游业发展中的一些品质短板逐渐暴露，游客对于高品质旅游产品的需求日益迫切。

“可以说，提高我国旅游业在服务质量监管、监督、评价等方面的标准，已经到了迫在眉睫的关键时期。”中国旅游研究院旅游标准化研究基地首席专家、浙江省旅游标准化技术委员会秘书长任鸣教授接受本报记者采访时指出，标准化是旅游业发展的基石，基石不牢，地动山摇，标准化建设是提升旅游品质的重要途径。

旅游乱象不是“中国特产”

近日，雪乡宰客事件让旅游乱象再度成为舆论焦点，如何解决旅游业这一“老大难”问题引发各方讨论。

“旅游乱象不是‘中国特产’，意大利、法国、美国、日本等许多国家都经历过这样痛苦的发展过程。”任鸣表示，出现这样的问题不可怕，关键是要找到一条切实可行的解决途径。日本在“二战”之后，实行“观光立国”战略，期间也曾出现过各种旅游乱象，此后，逐渐走向规范化、品质化、高性价比的良性发展道路，这其中就有标准化建设的功劳。日本的民宿业在国际上有着良好的声誉，因为日本有一整套相应的管理办法和标准。任鸣介绍，日本国土交通省每隔几年就会对民宿业相关标准进行修订，已先后修改了10稿左右。

“细致、准确的标准对于修正发展中出现的乱象有着积极作用，一份好的标准也能得到旅游从业者、消费者的认同，从而让相关行业进入良性循环。”任鸣说，目前我国存在的旅行社不合理低价团、导游宰客、景区存在安全隐患等问题，都与缺乏可参考、操作性强的行业标准有一定关系。完善的旅游标准才能保证管理有依据、经营有参照、投诉有凭证，旅游的参与者都有规可循。

随着游客选择的多元化，游客们“用脚投票”，对于旅游品质的要求不断地改变和提高，这也倒逼旅游相关标准不断提升。因而，旅游标准化建设绝不是一劳永逸的，需要根据旅游业发展的实际情况，不断做出相应的修正。

标准不应“大而化之”

任鸣指出，目前我国旅游行业的标



准大多还属于“定性”的规范和要求，例如《旅行社国内旅游服务规范》、《旅游景区游客中心设置与服务规范》等，表述较为抽象；而“定量”的标准要求更加细化，更直观、简洁、准确，目前我国还比较欠缺。“因而，在实践中，无论是对旅游业经营者还是消费者而言，都缺乏衡量标准和可靠依据。”

在旅游标准化建设上，国外的经验可以作为“它山之石”。任鸣介绍，国外的旅游标准更多的是“定量”的标准，规定的十分具体、细致。以景区的标准化建设而言，具体到景区内每个车位的面积、绿化面积的占比等；对酒店的评价标准不是通过星级，而是有一整套对相关细节的规定，例如床品清洁频率、干净程度、宴会标准等，都有相应的指标。“这样的定量标准更便于经营者掌握，同时也方便消费者对衡量。”

旅游业作为一个综合性产业，涉及的行业众多，任鸣建议，在推进旅游定量标准建设方面，可以结合旅游业实际，对其他旅游相关行业已有的标准加以利用。例如，现有的交通管理相关标准、餐饮业服务标准等。

新年伊始，多地已将旅游标准化建设提上了日程。浙江省舟山市成立市旅游标准化技术委员会，并编制了《舟山旅游标准化建设规划》，列出了342项具体标准；海南三亚市在旅委、工商局、食药监局、海鲜排档协会等旅游相关单位，均设置了负责旅游标准化的专职人员；江苏淮安市周恩来纪念馆获批国家级服务业标准化试点，开创了江苏省红色旅游国家级试点的先河，纪念馆旅游服务的各环节都标准齐全、有标可依。不难发现，这些地方的旅游标准不再是“大而化之”，而是更加注重“小处

着手”。“从定性向定量发展，是旅游标准化建设的必由之路。”任鸣说。

“物有所值”才是定价标准

春节假期将至，新一轮的出游高峰即将到来。根据中国旅行社协会联合途牛旅游网共同发布的《2018春节黄金周旅游趋势报告》，“南下避寒”是人们春节出游的重要选择之一，三亚十分“受宠”。

每年春节期间，三亚酒店的高房价常常登上新闻“热搜榜”。1月22日，记者通过携程APP搜索发现，春节假期期间，三亚的五星级/豪华酒店中仅有两家定价低于千元，其余均超千元，有些甚至过万。以其中一家五星级酒店为例，春节期间每晚房价网络预订价为2905元，而1月22日晚房价为1058元，相差1800多元。对于春节期间三亚酒店房价的暴涨，人们看法不一，有人认为这是市场自主调节的结果；有人则认为“天价房”贵得离谱，应该加以打压。

对此，任鸣指出，像三亚这类旅游热门地区或是旅游资源稀缺的景区，需要考虑旅游目的地承载量的因素，通过酒店等旅游产品的价格涨跌，发挥其价格杠杆作用，在一定程度上对客流量进行调节。“此外，物价部门对于价格都有相应的规定，只要不超过其规定的上限，都是合理、合规的。”任鸣介绍，目前，在标准化建设方面，我国的酒店业是走在中国旅游业前列的。以酒店定价为例，什么样的软硬件服务水平对应什么样的定价，物价部门都有着具体的定量标准。“不能简单地以价格高低来判断其合理与否，关键是看定价与其提供的设施、环境、服务等是否相称。”任鸣说。

上图：重庆长寿菩提古镇入选“全国优质旅游项目”。 来自网络

“秀起东南第一巅”的金铄山，位于福建省泰宁县和建宁县两县境内，绵延300余里，80余峰，峰峰险峻，主峰白石顶海拔1858米，支脉严峰山是八闽母亲河闽江的正源头。金铄山和闽江源所处的一带山区，不仅以奇秀的容貌和迷人神韵著称，也以丰富的动植物资源著称，是天然的动植物“王国”，吸引了不少到金铄山探险观光的游客。2006年，闽江源自然保护区晋升为国家级自然保护区，许多游客把到保护区内的金铄山探险观光称为绿色的环保之行。

寻“绿”金铄山

宁江炳



金铄山仙人池，不管是严寒还是酷暑，池里的水从来不会干涸。 来自网络

金铄山植被丰富，参天古木遍布峰峦峡谷，有银杏、柳杉、黄花木兰、竹柏、黄檀、山樱花等珍稀树种和名贵花木近千种，走进金铄山就像走入了一座丰富的天然动植物标本园。上千年的银杏、柳杉、树干须三四人合抱，它们沧桑历尽，是大自然变迁的最古老的见证者。

金铄山的半山麓有近千亩世界罕见的红花油茶，引得许多中外专家到此求证和研究。金铄山还是个天然的大牧场。每年春耕后，泰宁大布乡、建宁均口镇官场村和金铄山下农民的牛，就交由牧牛人在金铄山的草甸放养。数百头牛在金铄山的草甸上，展示出一幅草原牧场的奇特景观。这些牛在此放养三五月后，膘肥体壮，便被交还主人。牧牛人在金铄山搭茅屋而居，有时也为登山铄山的游客提供食宿上的便利。游客管这茅屋叫“金铄山客栈”，住在其中，倾听天籁，还真有点如诗如画回归自然的感觉呢。

金铄山还是一个天然的大水库。且不说“山腰结四时冰”的“金铄晴雪”、不说白练如布的龙潭瀑布，也不说孕育了千里闽江的闽江源神水，单说位于白石顶西南海拔1489米的王坪水库，风光秀丽，湖水四季澄碧，倒映着山光云影，它像是金铄山的明眸，摄取的是幅幅大山的画卷。水库不仅给下游耕地带来滋润，也成为金铄山一处不可多得的胜景。

金铄山的美是自然的、原始的、坦荡的、深邃的，建宁正积极“写”好旅游开发与生态保护这一大文章。

腊味飘香迎客来

寒冬时节，年关将近，湖北省宜昌市夷陵区雾渡河镇龚家河村一家养殖专业合作社里暖意融融，原生态养殖的黑猪陆续出栏上市，吸引宜昌及周边游客走进乡村农家，围

着腊味飘香的火塘，烤卷子火、听山歌、品吊锅菜，一起追寻儿时记忆，品尝山里味道，欢度温情的寒冬时光。

张国荣 秦先寿摄



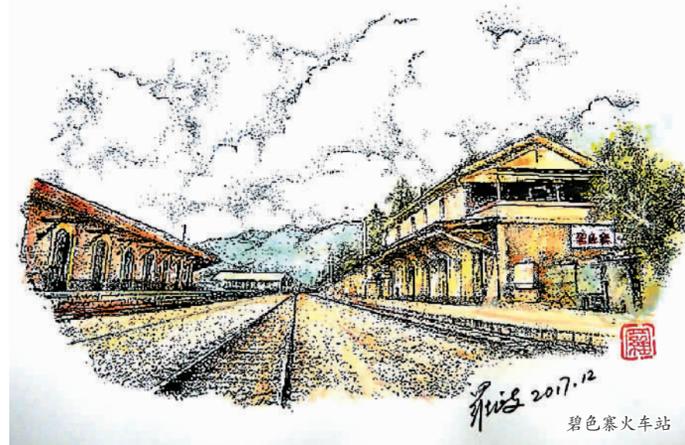
湖北省宜昌市夷陵区雾渡河镇省级非物质文化遗产传承人向德文老人在火笼旁为游客们讲故事唱山歌。

里戏雪玩乐。 游客在养殖专业合作社的雪地里



芳华未尽 碧色寨

罗正友文/图



段，火车经这里北上可达昆明，南下直达越南，“云南十八怪”中“火车没有汽车快”“铁路不通国内通国外”，说的就是滇越铁路。当年法国人有好几个修建火车站的地方备选，最终选择了这个依山傍水、景色秀丽的碧色寨，使这个建在半山腰的寂静小山村，成为商贾云集的繁华之地。

100多年前，碧色寨火车站成为蒙自商业辉煌时代的见证，亦成为巴黎咖啡馆内热议的话题。也许只有法国人雕刻在值班室门前“北回归线穿越此处”的记号，还能让人遥想起它当年的盛极一时。1909年4月，滇越铁路通车至碧色寨，法

国人为了便于大量掠夺云南两个旧锡资源，在碧色寨设了特等站。除了该车站正好处在北回归线与滇越铁路交汇的地方外，主要是因为这里靠近蒙自海关和个旧锡矿，而且滇越铁路“米轨”（轨距为1000毫米）和个碧石铁路“寸轨”（轨距为600毫米）在此相交，滇南一带的旅客和货物到了这里要换乘转乘。贸易的繁荣，交通的发达，使得碧色寨一度取代蒙自成为新的进出口贸易集散

地，进而占领整个中国的目的。为抵抗日军入侵，1940年9月，滇越铁路以每天4000米的速度由河口站拆向碧色寨站，拆除钢梁桥、破坏石拱桥、挖断铁路路基、炸毁中越铁路大桥，阻止日军沿铁路进攻云南……碧色寨火车站目睹了滇越铁路参与世界反法西斯战争的和平之路。1957年12月，滇越铁路碧色寨至河口段修复通车，但没有了外贸运输，碧色寨退出了它的“黄金时代”。

在云南人的记忆里，碧色寨是云南的骄傲，它就像在历史长河里默默伫立的航标，见证着那段血雨腥风的峥嵘岁月，见证着云岭大地的荣辱兴衰。

如今，碧色寨已被列为云南省重点文物保护单位，成为众多旅游者和摄影家们的绝好去处。夕阳西下的碧色寨，红瓦黄墙泛着一抹融融的暖色，使人仿佛穿越到了另一个时空。芳华未尽，岁月的枕木把时光的碎片切割成行，碧色寨就像一个迟暮的美人，宠辱不惊地面对外面的世界，继续讲述着自己的故事，依然遵循着文明的轨迹，迎接新时期的到来。