

为什么他们被“摘牌”?

5A景区遇监管“剪刀手”

每家景区中,总不乏游客摆出“剪刀手”拍照留念。近年来,国家旅游局也频频伸出“剪刀手”。

2017年5月26日,作为5A级景区的评审和复核监督机构,全国旅游资源规划开发质量评定委员会对河南省西峡伏牛山老界岭·恐龙遗址园旅游区、青海省青海湖两家5A级景区严重警告的决定,限期6个月整改。相比警告“剪刀手”,更为严重的是直接摘牌。当前,全国共有236家旅游景点被评为5A级景区,已有被摘牌者。

早在2015年10月,山海关景区就被国家旅游局撤销5A级景区资质,成为国内首家被摘牌者。据媒体报道,摘牌后山海关区政府副主席杨小军一夜未眠,区旅游局局长失声痛哭,山海关龙头山景区和区旅游监察大队负责人则被免职。

“现在还不明朗,不方便对外回应。”橘子洲景区主任彭志治婉拒了记者的采访。2016年8月,长沙橘子洲景区被摘去了5A级标牌。

整改与摘牌似乎转瞬之间。截至记者发稿时,全国共有三家5A级景区被摘牌,包括山海关景区、长沙橘子洲景区以及重庆神龙峡景区,均未重新挂牌。



“不服者”与“配合者”

面对旅游监管部门严厉的警告甚至摘牌等措施,也有景区表示“不服”。

“大多数A级景区都能保持国家标准规定的旅游服务软硬件要求,但也有少数景区在进入A级尤其是4A、5A景区序列后,降低了标准,放松了要求,疏于管理,导致景区的管理水平、服务质量和生态环境明显下降,甚至在旅游安全、环境卫生、服务质量、市场秩序、环境保护等方面出现严重隐患或不达标情况。”国家旅游局回复记者称。

中华民族园正是“不服者”之一。2016年12月,该景区被取消4A等级后,在其官网挂出《致北京市旅游委的公开信》,反驳称北京市旅游委指出的问题“与事实严重不符”。

不过,中华民族园的申辩并未得到旅游监管部门的认可。根据公布的《旅游景区质量等级划分与评定》,中华民族园最终得分750分,而4A景区则必须达到850分以上。

“所有的证据都拍了照片,有照片为证。”中国科学院旅游研究中心副主任戴学峰对记者说。

不过,当前3家被摘牌的5A景区并没有出现“不服者”,均在积极整改之中,甚至已经完成整改。

“硬件方面的改善现在已经完成了,软件方面的改善一直在持续完善。”重庆神龙峡景区综合办公室一名工作人员对记者说。2016年12月,重庆神龙峡被摘牌,对于何时复牌,“目前还没有明确的说法”。

山海关景区整改工作进展顺利。中国科学院旅游研究中心副主任戴学峰说,该景区整改中不仅新换负责人,还解决了一些长期影响景区发展的痼疾,比如内部承包、门票混乱、欺诈骗游客等。当前,山海关已重新申请5A景区。

被警告的青海湖景区已开始全面整改。“我们的整改不会是单独只针对厕所问题,而会是一个全面的整改和排查。”青海湖管理局旅游管理处一位人士说。

5A级景区摘牌令,也引领旅游行业建立“有进有出”的管理机制。据记者了解,由建设部门评选产生的“国家级风景名胜区”、林业局确定的“国家级森林公园”、国土资源部主导的“国家地质公园”等均在试水建立“有进有出”的管理机制。

2016年2月,福建龙华山、广东东海岛、河北石佛寺等3处国家级森林公园,因保护不利等原因被国家林业局摘牌,这也是首次国家级森林公园被撤销“封号”。

“有进有出”,这也是国际文化旅游领域的基本规则。多年前,“世界自然与文化遗产”名录就明确规定:如果保护不利,入选者将被列为“濒危遗产”,直至除名。

(据南方周末)

密集“警告摘牌期”来临?

“我们知道消息的时间和和所有媒体一样的。”青海湖管理局旅游管理处一名负责人对记者说。2017年5月26日,她从国家旅游局官网上看到了所属景区被严重警告的消息。

根据国家旅游局网站公示,青海湖景区存在诸多问题:厕所数量不足,分布不合理;景区内部交通接驳、标识系统、信息化建设、安全管理等达不到标准要求。

彼时,高原上的青海湖还在下雪,这份警告让景区措手不及——青海湖景区管理局设在西宁市,只

有了旺季,工作人员才会陆续到湖区办公。

青海湖管理局旅游管理处一名负责人分析,国家旅游局的专家可能是4月15日左右来景区暗访的。因为青海湖景区季节性特别明显,4月15日,景区工作人员才陆续上去,之前只有少数值班人员在湖区。

“毕竟是我们景区没做好,有点疏忽了。”上述人士还透露,就在国家旅游局通报前的4月14日,青海湖景区管理局刚刚召开了动员大会,主题正是对5A景区巩固提

升,尤其对厕所建设等做出相应部署。

国家旅游局规划财务司向记者提供的数据显示,2016年到2017年,国家旅游局对5A级景区组织开展质量等级复核,除摘牌外,被严重警告的5A级景区共有8家。早在2015年,国家旅游局还开始对北京明十三陵等6家5A级景区给予严重警告。

短短三年间,14家5A级景区受到严重警告。其中,东北地区2例、华北地区2例、华东地区4例、华南地区3例、西部地区3例。云

南丽江古城,则两度遭到严重警告。

对5A级景区予以警告,并非始于2015年。这种定期复查、警告限期整改的制度可追溯到2007年,也就是说随着第一批5A级旅游景区诞生。不过,此前并没有向社会公开。

一位曾供职于5A级景区评审部门的专家回忆,2012年,广西漓江就因为环境混乱、小摊贩整治问题受到警告整改,但这种通报都是通过旅游系统层层下达的,并没有公之于众。

摘牌背后的“规则”

同样,5A级景区从严重警告到直接摘牌也经历了一个复杂的过程。

此前,直接摘牌情况几乎没有,2015年山海关遭到摘牌后,5A景区才建立起“有进有出”循环,而橘子洲景区2016年被摘牌则被媒体解读为“5A级景区动态化管理和退出机制正式建立”。“撤销5A对地方是件大事,这关乎到一个城市的形象。”北京华汉旅规划设计研究院副院长张燕渤说。

根据国家旅游局2012年印发的《旅游景区质量等级管理办法》,被评选为A级的旅游景区要进行定期监督检查和复核,复核达不到要求的,将面临签发警告通知书、通报批评、降低或取消

等级等处罚。

“国家旅游局和各地复核普遍采取委托第三方专家组独立暗访方式。检查组专家全部从国家旅游局和各地景区评定专家库中随机抽取产生。”国家旅游局规划财务司如是回复记者。

作为5A级景区的评审和复核监督机构,全国旅游资源规划开发质量评定委员会由国家旅游局规划财务司负责管理。

“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A级景区质量等级标准各项要求和游客投诉突出反映的问题线索,对景区的服务设施、服务质量、环境质量、市场秩序等进行全面检查。”国家旅游局规划财务司在书

面答复中介绍。

专家组的行动近乎“暗战”。

“5A级景区复核的保密工作做得还是很到位的。有时候专家甚至在出发前都不知道要去暗访哪个景区,直到到了机场才能看到检查分组名单。这样做就是最大限度避免景区提前知道暗访消息做临时功课。”北京全景大观旅游规划设计研究院院长马有明告诉记者。

当然,景区也可以不参与这场“游戏”,那只能退出5A景区的评选。至今,旅游胜地敦煌莫高窟仍不是5A级景区。马有明说,“如果把申报5A景区比做一场竞争游戏,这个游戏并不是强制性的。但你既然参与到游戏中来,就得遵守

规则。”

“这完全取决于地方政府对申报5A级景区的认识程度。并不排除有些景区认为自身的名气和招牌已经够大了,并不需要多添一个5A级景区的牌子。”张燕渤说。

一名曾在华北地区担任评审专家的业内人士向记者回忆,最初开启5A评选时,就连故宫博物院都不情愿参评5A景区。在旅游部门和故宫博物院反复的沟通中,故宫博物院最终同意参评。

上述旅游业内人士介绍,各地对“A”级逐渐重视,是由于高等级景区意味着更大的商业价值:不仅是门票价格调整的重要参照,也更容易获得金融机构贷款授信及相关专项建设资金。

撞上“厕所革命”枪口

“5A争夺战”的外部性很明显,可敦促景区按照5A标准提升服务设施水平。《旅游景区质量等级的划分与评定》实施细则对景区交通、购物、安全、卫生等多项进行打分,满分1000分,5A景区要求达到950分以上,4A景区的标准则是850分。

记者初步统计发现,14家5A景区被严重警告的原因,无外乎景区卫生差、交通混乱、设施不足、安全隐患、欺客宰客等问题,在严重警告通报中,景区往往存在多个问题。

其中,涉及“厕所革命”的有6例,均公布于2016和2017

年,占到问题景区总数的四分之三;涉及“游客中心功能缺失”的有7例,占总数的一半。这意味着,游客中心的旅游服务功能被一些景区所忽视;涉及景区内部及周边交通管理的有7例,尤其景区周边无处停车、黄金周交通拥堵、黑车漫天要价等问题也经常见诸报端。当然,很多问题不能只归咎于景区,交通问题往往依靠景区一家难以解决。

目前被摘牌的三家5A级景区均为直接受到摘牌处理,而对于何种情况会被严重警告、何种情况会被摘牌,目前还没有具体标准。“这取决于复审专家如何定性。如果

认定为问题非常恶劣,可能就直接摘牌了。”马有明说。

除5A景区外,自2015年以来,国家旅游局也公布了多起4A景区的处理结果。据国家旅游局向南方周末记者提供的信息,仅2016年,受到取消等级、降级、严重警告、警告、通报批评等处理的4A级景区就多达367家。

记者根据官方公开资料统计发现,自2015年以来,共有71家4A级景区遭到摘牌处理,但只有21起对外公布了摘牌原因。其中12家存在厕所问题,集中体现在卫生差、布局不合理等,这几乎占据了被摘牌原因的半壁江山。