

重赚钱而忽视管理, 忽视对旅游者的服务

1年12家5A景区被摘牌或警告

橘子洲、神龙峡被“踢”乃情理之中

记者从国家旅游局了解到, 橘子洲、神龙峡被“踢”出5A级, 天柱山等三家景区被警告, 这些结果看似“意料之外”, 实则“情理之中”。

被摘牌的两家景区主要存在安全隐患严重、环境卫生差、旅游服务功能严重退化、旅游设施和服务严重缺失、旅游秩序混乱等问题。

国家旅游局组织的5A级景区复核暗访发现, 长沙市橘子洲景区瀕水游

客集中区和临江游步道的旅游安全巡查服务缺失, 时有游客翻越临江警戒线观景或拍照, 却无安全管理人员制止或提示; 景区有明确禁烟标志, 但吸烟者随处可见, 未见工作人员提醒制止。

神龙峡的安全问题也不容小觑。作为以漂流为主要旅游项目的景区, 神龙峡没有对游客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, 没有设置安全防护设施。

此外, 厕所脏乱差、景区垃圾箱清理不及时、讲解预约难、各种旅游服务设施无法正常使用……成为橘子洲和神龙峡被摘牌的“几宗罪”。

安徽省天柱山景区、福建省武夷山景区、福建省永定-南靖土楼旅游区则因为厕所改进滞后、变相强迫消费、庸俗讲解、“野导游”现象严重等问题被严重警告。

观点

服务管理不到位就该摘牌

一年之内, 全国12家5A级景区被摘牌或整改。这就告诉景区, 创牌不是一劳永逸的, 不提高服务水平就是砸景区的牌子。

对旅游景区来说, 创牌不易, 护牌更难。捧回牌子后, 不能只顾拿着5A级金字招牌当“摇钱树”, 而应以品质的保证兑现5A级的承诺。此次国家旅游局委托第三方专家组进行独立暗访调查, 发现景区乱象集中表现在管理和服务方面。如“安全隐患严重”“环境卫生差”“旅游服务功能严重退化”等。这表明, 这些5A级景区已有名无实, 摘牌理所应当。

在上述问题背后, “重申报、轻维护”才是病根。面对5A级景区这块金字招牌, 部分地方政府和旅游景区, 动用各种资源想方设法都要搬回家。可一旦进入5A级景区序列后, 往往上调了门票价格, 却降低了管理标准。增加的收入, 很少用在提高管理水平、维护景区生态环境上。而对于存在的种种

问题, 要么睁一只眼闭一只眼, 要么解决办法不多, 以致问题越积越多、越来越严重。

此次这两家5A级景区被摘牌, 也是给所有旅游景区再次敲响警钟。旅游景区在创牌之后, 绝不能一心只向钱看, 而应该积极护牌、强牌。有了金字招牌, 如果不能解决好管理弱化、服务退化、设施老化、环境恶化等严重问题, 得不到游客认可, 金字招牌自然也可能被摘掉, 景区不应对此有侥幸心理。

景区环境、管理水平事关游客的休闲福利和旅游市场的健康发展。让景区评级名副其实, 5A级景区理所应当带头做出表率。对被摘牌的景区来说, 应该亡羊补牢, 集中进行反思与整改。对于监管部门而言, 要进一步完善A级景区退出机制和社会监督体系, 强化景区质量等级前期评审和后期监管, 让降级甚至摘牌成为常态, 倒逼景区提升服务质量和管理水平。

暑期旅游旺季是各大旅游景区开门迎客的好时机。然而, 有5家5A级景区却高兴不起来: 国家旅游局日前宣布, 湖南省长沙市橘子洲、重庆市神龙峡被撤销5A级景区。此外, 安徽省天柱山、福建省武夷山、福建永定-南靖土楼三个景区被严重警告。

2015年10月, 由于存在价格欺诈等问题, 山海关景区5A级资质被取消; 丽江古城等6家5A级景区被严重警告并限期整改。

目前全国5A级景区有200多家, 一年内已有12家5A级景区被摘牌或警告整改。这些5A级景区的“金字招牌”为何被拿下或褪色?

票价调整与景区评级不一定同步

摘牌消息一出, 很多网友开启了“吐槽模式”; 网友“小鸣”认为, “摘牌”是一种激励机制, 服务差的景区就是要“下架”。相关景区也被推到了舆论中心, 当地主管部门纷纷作出回应。

3日晚, 长沙市委、市政府表示诚恳接受处理结果, 要求相关责任单位深刻检讨, 迅速整改, 并启动问责。重庆市南川区通过官微@微播南川发声, 称南川将建立整改工作的长效机制, 确保整改工作不松劲, 问题不回潮, 让“神龙见首亦见尾”。

中国社科院旅游研究中心副主任戴学锋认为, 被摘牌或者被警告对5A级景区的品牌知名度和美誉度会造成一定的负面影响, “在短时间内相关景区可能会面临比较大的挑战, 也许会出现客流量下降”。

没了5A招牌, 门票会不会调整? 戴学锋说, 5A级景区的票价调整均需要物价部门审核评定, 与景区A级的评定不一定是一个同步的过程。

“短期肯定会有影响。但相关景区如能下大力气整改, 知耻后勇, 危机也

许能转化为机遇。”中科院地理所研究员钟林生说。

在山海关景区被摘牌近一年后, 记者从河北省旅发委获悉, 山海关景区正在针对有关部门提出的150多项问题整改, 努力在管理服务、基础设施、产业发展等方面进行提升。目前, 他们通过了创建国家5A级景区“省级机构初评”, 向重返5A级迈进。

5A级景区从来不是“终身制”

戴学锋介绍, 我国5A级景区的评选依据, 是国家旅游局制定的《旅游景区质量等级管理办法》。该办法对于景区评级的评价涉及多个维度, 包括资源评估、设施评价、游客评价等方面。

为啥当初不遗余力去参评5A, 如今竟然会出现价格欺诈、卫生环境不过关、服务质量低等自砸招牌的行为?

中国社科院财经战略研究院服务经济研究中心副主任魏翔表示, 一方面是因为景区的经营权和所有权很难统一, 景区资源是国有的, 但不少经营者则是单纯从利益出发; 另一方面是长期以来, 我国对旅游景区的质量管理滞后, 不少省份仅关注A级景区的数量增加, 却忽视了质量建设。

数据显示, 今年上半年, 我国国内旅游游客达22.36亿人次, 同比增长10.47%; 出境旅

游1.27亿人次, 增长4.1%; 实现旅游总收入2.25万亿元, 增长12.4%。旅游市场之火热可见一斑。

“个别景区创5A成功后大松一口气, 更加重视经济效益而忽视管理, 忽视对旅游者的服务。”戴学锋说, 5A级景区从来不是“终身制”, 通过摘牌或者警告等方式对不达标景区进行处理, 正是5A级景区动态管理的一种体现。

有人欢喜有人愁, 就在5家5A级被摘牌或被警告的同时, 6家新晋5A级景区引人注目。

“做得好就上, 做得差就下, 关键要实现常态化管理。这对所有5A级景区都起到了警示和教育作用。”钟林生认为, 5A级景区“朋友圈”的“出”与“进”, 恰恰体现了5A级景区动态管理的常态化。

据新华社

泊客租赁

全城找房东 租金已到位

江东世纪东方旁 40-80m² 精装酒店式公寓 8950元/m²

(第二批部分房源租金表)

房号	面积 (m ²)	总价 (元)	平均年租金 (元/年)	十年租赁期满总租金 (元)
15-11	36.65	351456	28116	281165
16-2	60.67	617330	49386	493864
16-3	78.51	808755	64700	647004

(租金发放方式: 按年发放)

(以上房源按满十年租期计算, 具体请以实际合同为准)

享10年银行租约

抢购热线 8843 1777

合作银行 鄞州银行

展示中心: 江东世纪东方577号(创意三厂对面) 承租方: 宁波泊客商业物业管理有限公司