

367家景区被处理 107家被摘牌

我省涉及焦作、鹤壁、商丘等地景区 为你揭开“A级”金字招牌背后的隐形利益

国家旅游局12月5通报,通过前段时间的集中暗访、检查,截至目前,共有367家4A级及以下景区受到摘牌、降级、严重警告、警告、通报批评等不同程度处理。

107家景区被摘牌,其中包括55家4A级景区,占全国4A级景区总量的9%;62家4A级景区被摘牌或降级,占被处理4A级景区的24%。此次行动被称为“史上最严”景区整治。

记者调查发现,近年来,A级景区数量激增,景区等级管理不严、重申请轻管理等,导致一些景区场所变身水疗会所、厕所卫生脏差等,甚至出现长期停业不摘牌的“僵尸景区”。

“最严”景区整治:

367家景区受查处 55家4A级景区被摘牌



揭秘

A级景区“疯狂”增长 金字招牌背后是隐性利益

被撤销的景区究竟存在哪些问题,记者走访了辽宁、安徽、江西、河南等地的旅游市场。

“我们从来不知道五爱服装批发市场是个景区,竟然还是4A级。”在公布被处理了13家景区的沈阳市,土生土长的市民孟梦告诉记者,有一次陪朋友到五爱市场逛街,试了衣服不想买,还遭到商贩恶言相向。

孟梦口中的五爱服装批发市场,在2009年12月作为“五爱市场景区”被评为4A级景区,时隔7年被摘牌。类似“挂羊头卖狗肉”的A级景区还有不少,往往打着旅游的招牌,却主要运营商场、商贸城、步行街等。

此次被取消4A级资质的厦门海沧大桥旅游区,此前被发现景区多处场所对外承包变

更为餐馆、水疗等项目,并存在游客中心功能缺失、旅游厕所及环境卫生脏差等问题。而被警告的河北省辛集市辛集国际皮革城景区,则官网信息基本都是旺铺招商、市场动态等内容,关于旅游资讯的内容仅有一栏,且两年多时间未更新过。

此外,一些A级景区甚至早已停业,成为“僵尸景区”。此次被摘牌的4A级蚌埠闸水利风景区,部分景点长期停止对外运营。去年底,河南被摘牌的焦作市穆家寨景区早已关门,鹤壁市康乐村景区也已改为驾校,不再经营旅游业务。

近年来,A级景区数量“疯狂”增长,仅4A级景区数量便从2001年的187家,增长至此次摘牌前的2800多家。以广西为

例,去年一年便新增70家A级景区,其中4A级增加20家。

“景区评级的冲动背后,是金字招牌带来的种种隐性利益”。长期从事景区等级管理工作的地方旅游局工作人员潘毅说,由地方部门背书的景区等级,对游客消费起到很强的引导作用。不少景区利用评级吸引客流,甚至当作门票涨价的借口。一些部门的专项资金也更倾向于级别高的景区。

中国社科院财经战略研究院副教授魏翔说,自4A级及以下景区评定权下放至省级旅游主管部门,一些地方为提升旅游业发展规模,对景区质量管理宽泛化,准入门槛把关不严,导致近年来A级景区数量激增,质量参差不齐。

管理

重申请轻管理 监管“睁只眼闭只眼”

据记者调查,有些地方争创A级景区时全力以赴,拿到金字招牌后却疏于管理。

以被摘牌4A级的葫芦岛市龙湾海滨景区为例,参与调查的辽宁省旅游局工作人员介绍,这一景区的旅游服务功能已经严重退化。“在每年旅游旺季,景区仅设立临时简易游客服务中心,其实就是简单摆放几张桌子。更不用说景区应该具备的旅游投诉室、医务室、母婴室了。”

江西省有关部门负责人介绍,此次被警告的宜春市靖安中部梦幻生态旅游区,自2013年获评4A级景区之后,基本没有投入资金进行完善提升,导致标识系统、垃圾箱等设施陈设老旧损坏,数量不足。

河南省旅游局在暗访4A级景区商丘市古城时发现,景区旅游厕所里堆满杂物,设施破损严重。“去个洗手间,发现洗手台也是坏的,没人修。”郑州的一名游客无奈地吐槽。

潘毅说:“不少景区创建A级时态度积极,三天两头到局里作表态。可一旦创建成功,别说提升软硬件配套,创建时的一些服务标准后期都无法维持。”

专家认为,景区之所以重建轻管理,背后是A级景区监管的长期疲软。

按照规定,4A级及以下等级景区复核工作,主要由省级质量等级评定委员会组织和实施。复核分为年度复核与五年期满的评定性复核,年度复核

采取抽查的方式,复核比例不低于10%。中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为,针对当前庞大的景区数量,“10%的抽检率太低,难以形成有效监管”。

即使这种低频次复查,往往因地方相关监管部门“睁一只眼闭一只眼”也流于形式。业内人士透露,等级复查前跟景区明里暗里打招呼已经成为一种潜规则。“正是监管缺位,才有那么多‘僵尸景区’迟迟未退出。”

“摘牌阻力太大。”潘毅认为,若要动真格处理A级景区,要面对地方、景区投资部门等多重压力。尤其对于地方而言,处罚景区,会直接影响地方的经济收入与社会影响力。

解读

拟修订等级管理办法 让监管走向常态化

按照国家旅游发展“515战略”,旅游市场整治部分明确提出,“对旅游市场秩序问题实行一票否决,对市场秩序混乱的A级旅游景区、星级旅游饭店做摘牌处理”。

国家旅游局相关部门负责人表示,之所以将这次集中检查称为“史上最严”景区整治,是因为整治行动持续时间长,覆盖范围广,是自国家对景区实施分级管理以后,被查处景区数量最多的一次。

据介绍,国家旅游局正会同相

关部门酝酿修订《旅游景区质量等级管理办法》和新国家标准,以形成完善的法律支撑。新的管理办法将对景区出现何种问题加以何种处罚等作出详细而明确的规定,有据可查,有理可依。

未来,国家旅游局将面向旅游管理部门、景区、专家和第三方机构广泛开展培训,优化复核监管机制,让景区监管进一步走向制度化和常态化。

第三方机构参与复核 标准评分更严格

记者发现,此次公布的4A级景区摘牌名单中,被摘牌的景区大部分开发比较早,获得A级景区评级的时间比较长。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏说,A级景区管理中虽然有退出的机制,每年也会复核,但复核往往是走过场,力度不够。

一家景区负责人也证实了这一点,他说,今年参与景区复核的人是来自第三方机构,有专家也有行业内部人士,标准和评分也更严

格,“以前来复核的是旅游局的人”。

旅游业专家王富德曾参加A级景区的复核和升级评定工作。他介绍说,一般来说,已经被评定A级的景区,如果有重大的责任事故,或者其已经完全不具备A级景区的接待和服务能力,旅游主管部门才会“摘牌”。国家旅游局此次大范围、无死角复核,真正打破了既有格局,使景区能上能下的通道畅通、透明。

倒逼景区提升服务 打破A级“铁饭碗”

刘思敏说,早年形成了一股评级创级的热潮,但景区拿到评级后往往去松懈管理,后续管理乏力。

此次国家旅游局在通报中指出,被处理景区存在的问题主要有安全管理不到位、厕所环境卫生条件不合格、市场秩序混乱、旅游基础及服务设施不足等。为全面掌握A级景区情况,采取了景区自查,景区等级评定机构组织检查,专家、媒体暗访检查等多种方式。

旅游业内人士指出,这次的处理力度和覆盖范围可谓史上最严。这种检查和通报力度,正在形

成一股倒逼旅游景区消除积弊沉疴,提升游客服务质量的力量,使景区管理者和地方政府明白,景区评A级并不是“铁饭碗”,如果端不好,也会随时被砸。

目前,各地旅游管理部门已明确要求被处理景区限期整改,对于被严重警告、警告、通报批评的景区,整改完成并通过验收后,方可撤销处理;对于被取消及降级的景区,整改完成后,必须按照有关程序重新申报创建相应等级的A级景区。

(综合新京报、新华社)