

有的变水疗会所 有的停业不摘牌

——追踪 367 家景区被处理背后的 A 级管理乱象



1 A 级景区“疯狂”增长 金字招牌后是隐性利益

在本次处理的 367 家景区中，有 255 家 4A 级景区被处理，占全国 4A 级景区总量的 9%。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 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。

2 监管“睁一只眼闭一只眼”

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。”

江西省旅发委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、垃圾箱等设施设备陈旧损坏，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，景区之所以重建建设轻管理，背后是 A 级景区监管长期疲软。

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”。

即使这种低频次的复查，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，直接影响地方的经济收入与社会影响力。

3 应将“能进能出”机制常态化

刘思敏分析认为，此次公布的被查处景区数量之多、覆盖面之广、处理之重前所未有，释放旅游业深化改革、从严管理的决心与信号。

目前，国家旅游局正协同相关部门，酝酿推出新修订的《旅游景区质量等级管理办法》。安徽大学旅游系副主任李经龙认为，新的管理办法应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，使 A 级景区复核监管工作更加规范，有据可查。

魏翔建议，借鉴国外经验，形成由专家、游客代表、旅行社

代表等参与业评级与动态监督的队伍，参与景区分级管理全过程，提升 A 级含金量。

专家认为，景区 A 级管理应从“检查一阵风”到“黑名单”制度化。只有将“能进能出”的机制常态化，才能真正倒逼景区管理者和地方政府摒弃侥幸心理，加快提升产品与服务质量，实现“强身健体”目的。刘思敏建议，在目前 10%的抽检比例上，增加暗访频次、抽检比例，并适当考虑每年退出的量化比例，增强红线意识。

（据新华社电）