

广东：“有进有出”动态监管助力景区提质增效

□ 陈熠瑶

日前,广东省文化和旅游厅在其官方网站发布了《关于公布2020年4A级旅游景区质量等级复核结果的通知》。广州市越秀公园、清远市古龙峡景区等42家旅游景区通过复核,珠海市圆明新园、东莞粤晖园旅游景区等17家未通过复核。这是自2019年《广东省旅游景区质量等级评定工作指引》出台以来,广东连续第二年对4A级景区进行严格复核,对A级旅游景区实施动态管理和落实退出机制。

依规严把质量关

广东目前有5A级旅游景区15家、4A级旅游景区189家。近年来,广东以质量等级评定为抓手推动重点项目提质升级,从环境美化、水质治理、生态保护、古迹恢复、文脉延续等各个方面,对重点景区进行全面整改提升,景区游览环境、服务质量、管理水平持续优化,品牌形象、市场吸引力、游客体验度大大提升。

据广东省文化和旅游厅相关负责人介绍,2019年,广东省文化和旅游厅发出了《关于进一步做好全省A级旅游景区质量评定和管理工作的通知》,随后,由20名文化、旅游等领域专家所组成的广东省旅游资源规划开发质量评定委员会(以下简称“旅

资委”)正式成立,这是广东推动旅游产品转型升级、景区发展提质增效的第一步。随后,2020年5月份《广东省旅游景区质量等级评定工作指引》正式出台,为广东景区规范化管理奠定了坚实基础。

为加强旅游景区质量管理,提升旅游景区品质,净化旅游消费环境,2019—2020年间,广东省文化和旅游厅先后两次通过“暗访为主,明访为辅”的形式,组织专家对165家景区进行了4A级旅游景区质量等级复核,有35家景区未能通过复核,其中有7家景区被取消旅游景区资质等级。广东省景区协会秘书长周志红表示,从公布的结果看,广东严把景区“质量关”,景区应该丢掉侥幸心理,只有扎扎实实、认认真真加强管理、提升服务质量才能持续发展。

改造升级提品质

对A级景区实施严格的审核机制,是对景区发展的一种鞭策。吴志才表示,通过复核机制促进广东景区提质升级,还需要从景区的体验度、服务的温度、产品的丰度、品牌的高度四个维度进行提升。

在2020年没有通过广东省4A级旅游景区审核名单中,珠海圆明新园景区的出现,让不少人觉得惋惜。1997年正式对外开放的圆明新园是珠

海特区地标式景区,也是珠海首批4A级景区之一,因再现圆明园盛景而名噪一时。然而,由于多种原因,近年来园区出现建筑陈旧、环境品质下降、配套设施服务设施不足等问题,已经无法满足市民游客休闲生活的需求。尤其是自2013年实行免费开放以来,圆明新园没有门票营收来源,无力单独出资进行高品质环境的维护,沉浸式智慧旅游服务产品等无法升级,导致市民和游客的旅游体验感下降,影响珠海城市形象。此次复核中,圆明新园被通报批评,限期3个月整改。

圆明新园景区权属单位珠海市九洲中央城市公园有限公司相关负责人表示,圆明新园更新改造项目已经被提上日程,目前正在进行申报主体公示阶段。圆明新园将按城市更新途径,实施升级改造,成为珠海的城市中央公园。据了解,改造后的圆明新园将保持4A级景区的服务标准,系统化提升软硬件质量,设置智慧化、沉浸式、开放共享的体验内容,继续保持免费开放的模式,24小时开放,通过适度的夜景及相关配套服务为市民提供更为丰富的休闲夜生活。

复核机制促发展

广东省旅资委成员、华南理工大学广东旅游战略与政策研究中心主任吴志才认为,这种复核机制对景区的

常态化管理和全面构建起到了很好的促进作用,促进了景区软硬件服务的提升,促进景区因应市场需求变化的业态产品提质,同时也促进了景区的可持续发展。

以清远市4A级旅游景区古龙峡为例,该景区在2020年广东省4A级旅游景区复核中顺利通过,与其在景区经营和管理上苦下功夫,因应市场需求不断丰富景区产品密切相关。

该景区负责人徐伟跃表示,古龙峡从单一的漂流景区到而今远近闻名的“网红”景区,靠的就是紧随市场需求,树立流量思维,不断上马新产品,迭代旧产品,开展新媒体营销。去年,疫情爆发后,古龙峡没有沉寂在景区关闭后客从何来的彷徨中,反而利用窗口期,先后开发网红河谷、天空之镜、悬崖秋千、步步惊心、悬空直播室、通天神掌、天空之梯等新产品;在疫情防控常态化之后,古龙峡以“打卡古龙 就是网红”作为话题,在抖音上引爆流量,累计达到15亿点击,荣膺2020抖音全国最热风景旅游目的地。

景区还不遗余力地在资源和环境的保护上大手笔投入,2018年至2019年古龙峡景观生态保护投入为1585.9万元,污水处理系统建设投入2310万元。景区坚持在自然生态的基础上开发项目,并保存着3000多万平方米的亚热带原始森林,植被覆盖率达99.1%。



近日,北京陶然亭公园第六届海棠春花文化节开幕。随着气温升高,西府海棠、垂丝海棠、“绚丽”海棠、“王族”海棠等地栽海棠在4月中下旬进入盛花期。据悉,今年陶然亭公园首次开启晚间园林游览模式,游客可到此“夜赏海棠”,感受夜幕下的陶然春意。
本报记者 陈晨 摄影报道

哈尔滨极地公园：“冰河时代”展现“北国好风光”

□ 张艳萍

哈尔滨极地公园于3月中旬正式面向游客开放。作为黑龙江省百大项目,极地公园从2019年6月开工到2021年1月竣工,除去冬停,仅用时14个月完成项目施工建设,其超前的创新产品理念、多项自主研发的设计专利、巨大的施工难度和飞快的施工速度,在全国极地海洋馆行业创造了多项奇迹。

近日,笔者来到极地公园,远观公园主体建筑宛若一只巨大的欢乐白鲸游弋在冰川相伴的海洋中,甚是惊艳。上午9点停车场和入口处就聚集了大量的游客拍照留念,这里已然成为哈尔滨的城市新地标。

进入景区后的第一个极地冰川板块,一秒步入遥远的冰河时代,360度仿真极地冰川场景,气势磅礴。整点的

极地激光秀,仿佛空间被凝固,时间被定格,沉浸式极地体验代入感为游客的后续参观奠定了良好的情绪基础。

其后是极地公园“鲸”动世界的王牌项目——世界最大的白鲸水下表演秀场,三只可爱的白鲸和驯养师共同演绎完成的水下表演秀,如梦如幻,令人过目难忘。该表演2015年曾入选美国赫芬顿邮报“全球50个历史时刻”,全球100个经典瞬间。

奇幻艺术表演“极地秀”是极地公园全新打造的室内大型海陆空实景演出,由中俄艺术家和企鹅、海豚、海豹等动物共同完成,其表演难度非常高。

值得一提的是,2019年,哈尔滨极地馆成功打造原创文旅IP“淘学企鹅”,成为哈尔滨文化旅游的“流量明星”和哈尔滨冰雪旅游产业“代言人”。表演现场,“淘学企鹅”家族与游

客互动玩耍,瞬间将氛围推向高潮。

来自哈尔滨本地的张先生一家,通过短视频平台了解到极地公园,两岁的女儿对这里的动物非常好奇,东瞧瞧西看看,一家人最喜欢的节目是白鲸秀。

姜女士和同学相约前来,因为之前有来过极地馆(一期)项目,听说极地公园(二期)开业了,利用清明节小长假来看看有什么新奇的动物,他们购买到了学生优惠票,在极地公园玩得尽兴。

作为国内首个极地旅游综合体,极地公园不仅拥有种类超全的南北极动物,超会搞笑的憨逗海象、运动达人海狮家族、美人鱼和鲑鱼的冰海之恋,创新建造首个极地元素步行街——鲸奇大街,还将陆续开放企鹅冰工厂、企鹅FAN、白鲸亲子餐厅和海豚互动餐厅等多处美食聚集地,打造冰城“家庭

旅游休闲”新地标。

哈尔滨极地公园不仅丰富了本土的旅游产品,提升了哈尔滨的城市旅游吸引力,还将全方位推进黑龙江省文化旅游业飞跃,将创新的旅游产品推广到全国,唱响“北国好风光、尽在黑龙江”品牌。



控制地带时长城周边环境风貌不破坏,根据规章授权,北京市文物部门和规划部门联合制定规范性文件,规定长城墙体两侧500米为临时保护区非建设区,长城墙体两侧500米至3000米为临时保护区限制建设区。

“沉浸式实景演出,3D投影映射本身的声光电不会对长城造成破坏,但是在项目打造过程中肯定会有施工搭建,长城墙体两侧3000米不允许擅自搞施工建设。这也是八达岭特区要按规定向上级报告的原因。作为一个旅游景区寻找新的发展模式是可以理解的,他们按照法律法规申请的做法也是正确的。”董耀会说。

“八达岭长城”官方微博声明中也提及,长城是中华民族宝贵的文化遗产,文化旅游活动项目的策划实施均以文物保护单位为优先考虑,并按规定进行文物保护评估和项目申报。今后,将在做好文物保护的前提下,继续提供更多更好的文化旅游项目。

景事评说

A级旅游景区监管应该永远在路上

□ 战冬梅

旅游景区作为旅游业发展的先决条件和核心载体,是最主要和最根本的旅游供给。我国是旅游资源大国,旅游资源和景区是重要的国际旅游竞争优势。景区景点的丰富、完善,一直与旅游需求的变迁相同步。可以说,不了解旅游景区的变迁历程,就无法理解国家旅游发展的历史脉络和当前现状。相当长的时期里,景区是老百姓对旅游业的第一认知,是资本追逐的首选,是政府监管的重点,也是学界研究的重点。

自邓小平“黄山讲话”开始,我国旅游景区步入市场化发展新阶段。各地方、各部门和各领域发展旅游的积极性空前高涨,理顺发改、住建、水利、林草、国土、文物、宗教等部门对旅游景区的管理体制的呼声也随之增大。为满足消费、市场、行政、社区居民等多元主体对景区的现实诉求,国家一直在努力调整和优化景区管理体制。1999年,开始推行旅游景区(点)质量等级评定制度,如今已经成为旅游景区资源、管理和服务品质的典范和标杆。

A级旅游景区的评定,是目前国内衡量各景区软硬件发展水平的权威标准,是旅游景区综合实力的标志,也是景区旅游环境和发展质量整体提升的一个有效手段。高A级旅游景区的评定,需要经过严格的层层筛选,包括资料审核景观价值评价、现场检查、社会公示等诸多环节。而一个4A级旅游景区要走向5A级,一般来说则短2至3年,长则5年以上。包括故宫博物院等在内的66家景区是2007年评选出的我国首批5A级旅游景区,5A从此成为国内旅游目的地的“金字招牌”,相当多的游客会直接对照5A级景区名单去打卡。此外,5A级景区还关乎地方旅游品牌形象,能带来较大的综合社会经济效益,而且,创建5A级旅游景区的过程本身也是促进旅游景区提质增效的契机。各地政府大多也鼓励景区积极参与创建工作,有些还会对创建成功的5A级旅游景区设置高额奖金。因此,虽然走向5A级旅游景区的道路极为不易,创建以5A级旅游景区为代表的高A级旅游景区依然成为部分地方政府和景区孜孜以求的目标。

根据文化和旅游部统计,截至2019年底,全国共有A级景区12402家,其中,5A级景区280家、4A级景区3720家、3A级景区6198家、2A级景区2101家、1A级景区103家。而到

目前,全国5A级景区302家,在万余家的A级景区中占比仍然很少。

正因为高A级景区的创建不易和全社会已经形成的对高A级景区的认可,部分高A级景区在创建成功之后,就有了拿到“免死金牌”的心理,无视大环境的变化和游客的诉求,放弃了进取的心态。这也导致一到节假日,游客对旅游景区包括一些知名A级景区的各种花式吐槽本身就成了一道“旅游风景线”。中国旅游研究院连续40个季度监测显示,空间拥挤、体验感下降、人性化服务不足、纪念品和旅游购物同质化、娱乐项目不够丰富等,都是游客对景区负面评价的关键词。这些批评反映广大游客参与感、获得感 and 体验感不足的同时,也寄托了国民大众对景区创新、创意和创造的期盼。

事实上,旅游主管部门对A级旅游景区的管理从来不一了了之,而是一直在进行动态的监管,从2015年到2019年4年期间,全国有4家5A级旅游景区被摘牌,分别为山海关、长沙橘子洲旅游区、重庆神龙峡景区和山西晋中乔家大院;25家5A级旅游景区被予以警告或严重警告,82家4A级景区被摘牌。

2016年下半年,各地旅游部门启动了对全国4A级及以下景区的集中复核检查,掀起了一次最严厉的景区整治。全国共有367家4A级及以下旅游景区分别受到取消等级、降低等级、严重警告、警告、通报批评等处理。其中,共有255家4A级旅游景区被处理,占全国4A级旅游景区总量的9%;其中62家4A级旅游景区被取消及降低了等级,占被处理4A级旅游景区的24%。这标志着我国旅游景区监管走向制度化和常态化,确保景区监管不会一阵风,做到进出有序常态化,确保为游客提供最好的旅游产品和服务。自此,文化和旅游主管部门以刀刃向内向的勇气,强化监管永远在路上的思维,明确文化传承高于市场价值的理念。

一直以来被游客反映强烈的景区问题涉及管理、服务等多个方面,主要包括安全管理不到位、厕所环境卫生条件不合格、市场秩序混乱、基础及服务设施不足、标识导览系统短缺、资源保护措施不到位等。集中于景区卫生差、交通混乱、设施不足、安全隐患、欺客宰客、黄金周交通拥堵等。而且,许多地方存在强大的惯性心理,一旦管理有所松懈,问题马上就会反弹。因此,对旅游主管部门来说,对A级旅游景区的管理应该永远在路上。

河北野三坡不断提升服务水平

本报讯(王凯东)近日,河北保定涑水野三坡第十四届开山节在百里峡广场开幕。开山节现场,来自京、津、冀、辽、晋和内蒙古等12个省、市、自治区的108家旅行社与景区签订了全面合作协议。“升级版”野三坡景区以崭新的面貌对外开放。

去年,野三坡景区苦练内功、主动作为,重点对景区内50多个村庄近2000家经营单位的业主以及近2万人的从业队伍进行线上培训,使野三坡整体服务水平再度提升。

今年,野三坡将全力推进景区晋档升级,实现新突破,围绕打造世界级城市群中的“国际旅游目的地”,

福建南靖土楼将添国木文化博物馆

本报讯(曹燕)据福建南靖土楼管理委员会透露,土楼景区内将新添国木文化博物馆,该馆将于2021年下半年开建,预计明年将揭开神秘面纱。

南靖县文化体育和旅游局副局长兼南靖土楼旅游开发有限公司总经理李毅鸿说,近几年南靖土楼不断创新,积极尝试推出新业态、新举措。线上多角度开发旅游产品,推出云游项目,开展网络直播,积极对接新媒体平台。线下采用“走出去”与“请进来”相结合的方式,将景区文化进行梳理,有针对性的有机结合,全方位输出南靖土楼IP。其中,“请进来”的重点项目就包括国木文化博物馆。

国木文化博物馆项目负责人林天辉介绍,南靖土楼是世界遗产,又是5A旅游景区,国木文化博物馆分为中华文化、红色文化、乌木原木等几个部分,根据规划设计是目前为止国内规模较大的乌木金丝楠文化

博物馆,是文旅融合的载体,游客们在景区不仅可以欣赏到土楼,还可以看到沉淀上百年、上千年的乌木金丝楠木雕作品。截止到目前,在临时展馆内已完工作品有《海上丝绸之路》《陆上丝绸之路》《古田会议永放光芒》《中国四大名著》等大型木雕,《建党100周年党史史:从一大到十九大》《漳州战役》《南靖全域旅游》正在赶制当中。目前尚有《平津战役》《淮海战役》《辽沈战役》三件作品在构图。

本报常年法律顾问:
北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路西2号天元港
中心A座7层