

乔家大院景区被“摘星牌”谁之过

过度商业化、环境卫生差等问题将矛头直指乔家大院管理部门,引进的市场化公司
景区运营能力遭受质疑,管理体制不顺制约景区发展

□ 王文化 王劲玉

文化和旅游部近日发布消息,对山西省晋中市乔家大院景区予以取消质量等级处理。一时间,这个因电影《大红灯笼高高挂》和电视剧《乔家大院》而广为人知的晋商院落备受关注。一个知名5A级景区被彻底“摘星牌”,背后有哪些问题值得反思?

旅游产品类型单一 过度商业化问题严重

乔家大院始建于清乾隆年间,1986年祁县政府依托乔家大院原址设立祁县民俗博物馆,后更名为祁县乔家大院民俗博物馆。随着知名度迅速提高,这些年来乔家大院的游客越来越多。与此同时,这个景区也出现诸多问题,文化和旅游部对乔家大院的暗访调查报告,点出了乔家大院被“摘星牌”的症结所在。

一方面,景区旅游产品类型单一,更新换代较慢。目前,景区以静态的建筑展示和不同主题的室内陈列展示为主,类型单一。尤其室内陈列展示部分,内容更新不及时、制作不精致、展示方式陈旧、维护不力,旅游产品没能实现更新换代。

另一方面,景区过度商业化问题严重,影响景区品质提

升。景区内购物场所数量较多、面积较大、经营秩序和规范有待提升;演出场所还有假托书法家免费创作、实则进行书法拍卖等商业活动;出口区商业街过长,景观质量差,普遍存在不明码标价、服务质量差等经营不规范问题;景区内的广告较多,影响景区旅游氛围营造和品质提升。

此外,停车场、游客中心、导游讲解、景区内各类软硬件设施也普遍存在问题。在安全和卫生、综合管理方面存在的问题也同样被重点批评。

网上有对乔家大院的各种“吐槽”,从景区卫生环境差、陈列杂乱、门票高到文化故事讲解简单等,部分游客还遭遇了强买强卖等不愉快经历。

新华社记者走访发现,在乔家大院景区近一个半小时的讲解中,主要景点在中堂需要近一个小时,138元的门票及120元的导游讲解费用确实较贵,且过度商业化与晋商重诚信的形象不相符。

运营企业能力不足 政府协调监督不够

采访中,不少知情人对乔家大院被“摘星牌”并不意外。过度商业化、环境差等问题将矛头直指乔家大院的管理部门,引进的市场化公司在景区

运营过程中的能力也遭受质疑,管理体制不顺同时制约着景区发展。业内人士认为,乔家大院的问题具有代表性,值得深刻反思。

——运营企业能力被质疑。景区内发现的陈列产品单一、经营秩序紊乱等问题均由运营主体乔旅公司负责。景区内的布展、陈列不仅不能完整地表现晋商文化的精髓,且被商业元素笼罩,乔旅公司的运营能力遭受质疑。

为何会引入这样一家公司运营?据悉,2016年,祁县政府为丰富乔家大院景区业态成立了乔旅公司,民营资本斥资4.5亿元收购乔旅公司45%的股份,随后又通过增资等方式,共持有乔旅公司86%的股份,负责运营除在中堂之外的其他三堂一园及周边建设。

太原旅游职业学院副院长韩一武说,过去,山西大量存在煤焦冶电等传统工业,随着资源型经济的逐步退出,文旅产业成为这类资本的出口。对于文化资源的开发,政府应对资本进行严格把关,有资本但更要有内涵。

——政府不能对景区周边进行有效管理。据当地政府相关人员介绍,在乔家大院的打造过程中,祁县政府对乔家大院所在地乔家堡村实行了整村

拆迁,拆迁后的乔家堡村民大都依托乔家大院及周边商业生活。一方面,居民占据违建商铺随意兜售产品,经营不规范且形象差;另一方面,企业因土地被占无法进行景区建设,双方矛盾越积越深。

山西省旅游景区质量等级评定员许萍介绍说,在世界文化遗产地的评定中有处理好与周边居民关系的规定,旨在为景区创造一个好的人文环境。“虽然国内A级景区的评定中并没有这条规定,但在景区的开发过程中,地方政府既要妥善解决居民的生产生活问题,也要为景区建设营造良好氛围。”许萍说。

——管理体制机制不顺,监管履责缺位。据晋中市政府相关负责人介绍,乔家大院景区目前共有6家运营主体,多头管理导致景区管理混乱。祁县文化和旅游局、乔家大院管理处、乔旅公司、乔家大院民俗博物馆等均对景区有一定的管辖权,“九龙治水”的管理局面导致游客面对乱象投诉无门,发生各类问题无人负责。

闭馆集中整治 力争重塑品牌

8月7日,乔家大院开始闭馆十天,全面清理商业店铺,并围绕游客中心、停车场、展室和

服务质量等方面存在的问题进行集中整改,并且在重新开放时调整价格。

祁县相关部门指出,乔家大院将集中一个月的时间突击整改,利用半年的时间规范提升,一年内重新再创5A品牌。

为重塑形象,乔家大院任命了新的乔家大院旅游区管理处领导班子,实现管理处与博物馆合署办公。此外,还组建了30名警力的专业队伍,重点开展乔家大院周边秩序、治安、交通、环境问题综合巡查和及时处置。

目前,晋中市和祁县相关部门按照文化和旅游部提出的6个方面、33项突出问题和自我查摆的4个方面、12项问题进行整改,并成立了多个专项工作组,对乔家大院景区的整改、问责、提质增效进行部署。

祁县相关部门表示,对暴露出的相关问题及责任人,对其失职情况开展认真调查,并按干部管理权限予以严肃追责。常态化跟踪监督整改情况,对发现的问题及时整改,对明察暗访、群众投诉、媒体曝光整改不力、造成不良影响和后果的,依照相关规定和程序实施责任追究。

晋中市及祁县两级政府表示,要用壮士断腕、刮骨疗毒的决心治理乔家大院的乱象。



黑龙江伊春:消暑旅游热

时值八月,黑龙江省伊春市林区空气清新,凉爽宜人,吸引了众多游客。图为游客在伊春市九峰山养心谷景区观光。

新华社记者 李晓果 摄

观察家

“5A级”资质不是铁饭碗

□ 王珂

前不久,文化和旅游部发布公告,对7家质量严重不达标或存在严重问题的5A级旅游景区予以处理。其中,山西省晋中市乔家大院被取消5A级景区资质。随后,乔家大院旅游区管理处发布公告称,为尽快完成整改,8月7日~16日乔家大院暂停运营。

这不是国家旅游主管部门第一次对A级景区实施“有进有出”的动态管理,之前已有一批市场秩序混乱的A级旅游景区被“摘牌”,其中不乏4A、5A等知名景区。从严重警告到直接“摘牌”,相关部门再次出手,不仅传递出加强景区评级规范管理的明确信号,也意味着对A级景区实行动态化管理已成常态。

事实上,我国A级景区的申报和管理,都有一套明确的制度。尤其是代表我国旅游风景区最高等级的5A级景区,申报更是有着严格的程序,评级需要经过充分论证和审核。然而,由于以前景区评级管理缺少退出机制,A级景区成了“终身制”,一些景区打起这样的小算盘:申报A级景区时,不惜投入巨额资源,申报成功、拿到“金招牌”后,就180度大转弯,把游客体验抛之脑后。旅游主管部门对A级景区开出“有进有出”的药方,可谓是对症下药,让这些急功近利的景区不能再钻空子。

景区评级管理“有进有出”,说到底是通过建立动态评级体系,鼓励和督促景区提升管理水平。在乔家大院“被摘牌”后,山西祁县立即成立综合整治领导小组,并回应称,将以更严的标准、更优的服务,确保景区整治取得显著成效。对于景区来说,评级不是终点,而是继续完善服务的起点。评级越高,就要越重视把功夫做在平时,提升旅游服务质量,如此才能继续捧着A级景区这个“金饭碗”。

当前,我国旅游市场的需求还在持续迸发,人们的旅游诉求也在不断升级。仅靠评级就想一劳永逸的想法已经过时,口碑立身、品质说话才是景区将来吸引客源的正道。希望景区能化“摘牌”之危为擦亮“金招牌”之机,为游客营造更加舒心 and 放心的环境,为旅游行业发展带来更多正能量。

相关资讯

河南启动A级旅游景区“大检查”

本报讯 近日,河南省要求各地文旅部门立即着手在全省所有511家A级旅游景区中开展以自查和复核检查为主要内容的“大检查”。

按照河南省文旅厅要求,全省511家A级旅游景区应依照国家标准,在旅游交通、游览、旅游安全、卫生、邮电服务、旅游购物、综合管理、资源和环保等8个方面进行自查自纠,并切实做好问题整改,不断提升旅游服务管理水平,维护A级旅游景区品牌形象。

同时,河南省文旅厅还要求,9月5日前,各地文旅部门要采取明察暗访方式完成对A级旅游景区的复核检查工作

(李鹏)

江西举办首届森林旅游节

本报讯 炎炎夏日,森林成为避暑纳凉好去处。来自江西省林业局的消息称,为推动江西省森林旅游资源开发、激活“沉睡”资产,江西近日举办首届森林旅游节,打通绿水青山与金山银山的转换通道。

江西省林业局局长邱水文介绍说,举办森林旅游节,是为了推动森林旅游普惠各地民生福祉,真正走出一条“不砍树、能致富”的绿色发展之路,让满眼绿水青山源源不断地带来金山银山。

江西是林业大省,是国家生态文明试验区,11个设区市全部成功创建国家森林城市。江西森林面积1079.90万公顷,湿地面积91.01万公顷,森林覆盖率居全国第二。江西拥有良好的森林资源禀赋,去年江西省森林旅游资产达937亿元,接待游客1.64亿人次。

(姚子云)



大理古城不夜天

暑期,云南大理古城越夜越精彩,从华灯初上到夜色正浓,汇集于此的各地游客看夜景、品美食、听歌赏舞,感受古城不夜天的魅力。图为游客在大理古城一旅游纪念品店铺挑选明信片。

新华社记者 秦晴 摄

上海景区门票“身高兼顾年龄”惠及更多儿童

在身高不超过1.3米免票基础上,新增年龄不超过6周岁也免票规则

□ 陈爱平

刚满五岁、身高已超过1.4米的冉冉这个暑期来到上海旅游,发现不少上海景点在身高不超过1.3米免票的基础上,新增年龄不超过6周岁也免票的规则,冉冉一家受益其中。

“节省下来的数百元门票费用,给儿子买了科普纪念品,还多买了一些本帮特色小吃,感觉行程实惠又充实了不少。”冉冉的父亲陈强说。

沪上越来越多的景区景点已实施“身高兼顾年龄”的人性化票价规则,惠及更多未成年人。新华社记者梳理出的20多家知名景区就涵盖了上海科技

馆、上海野生动物园、上海中心大厦上海之巅观光厅、豫园、广富林文化遗址等。

“上海中心每天约接待按身高须买票、按年龄则无须买票儿童为30名~40名,今年7月1日迄今,全新的‘身高兼顾年龄’票价规则累计让近千名‘高个儿童’享受免票福利。”上海中心大厦相关负责人介绍说。

上海欢乐谷和上海海昌海洋公园相关负责人表示,今年暑假新接待了更多按年龄无须买票的儿童游客,孩子有更多乐趣,父母也省钱省心。

携程旅行网此前预测,今年暑期亲子游仍是主流,带孩子出行的父母占旅客比重超过

三成,儿童游客较去年同期增长50%。

亲子游“爆棚”使儿童票价成为社会关注的热点话题。今年6月,长三角消保委联盟开展的景点儿童免票规则联合消费调查显示,长三角已成为62.3%的消费者亲子出游的首选目的地,但区域内大多数景点以儿童身高作为免票标准,采取“身高兼顾年龄”的景点仅6.2%。

国家卫健委2018年6月发布的标准显示,我国7岁儿童身高的中位数已经超过1.2米,12岁儿童身高中位数超过1.5米;而国内很多景区、公园沿用一直以来的身高标准,免票身高线多为1.2米~1.3米,优惠票身

高线多为1.4米~1.5米。

“原有门票规则与当时中国孩童的身高状况匹配。但随着中国家庭收入水平提升以及健康中国战略的实施,中国青少年营养状况更好,更多孩子开始‘年龄不达标、身高却超标’,让原有的票价规则过时了。”上海科技馆相关负责人说。

陈强说:“多花钱是一方面,看着孩子一脸稚嫩却要‘提前享受成人待遇’,觉得不够合理。”这一状况正在改变。长三角消保委联盟倡议区域内景点推行儿童免票身高与年龄兼顾,得到沪苏浙皖240家景点企业的积极响应,包括江苏周庄古镇,浙江西溪湿地,安徽西