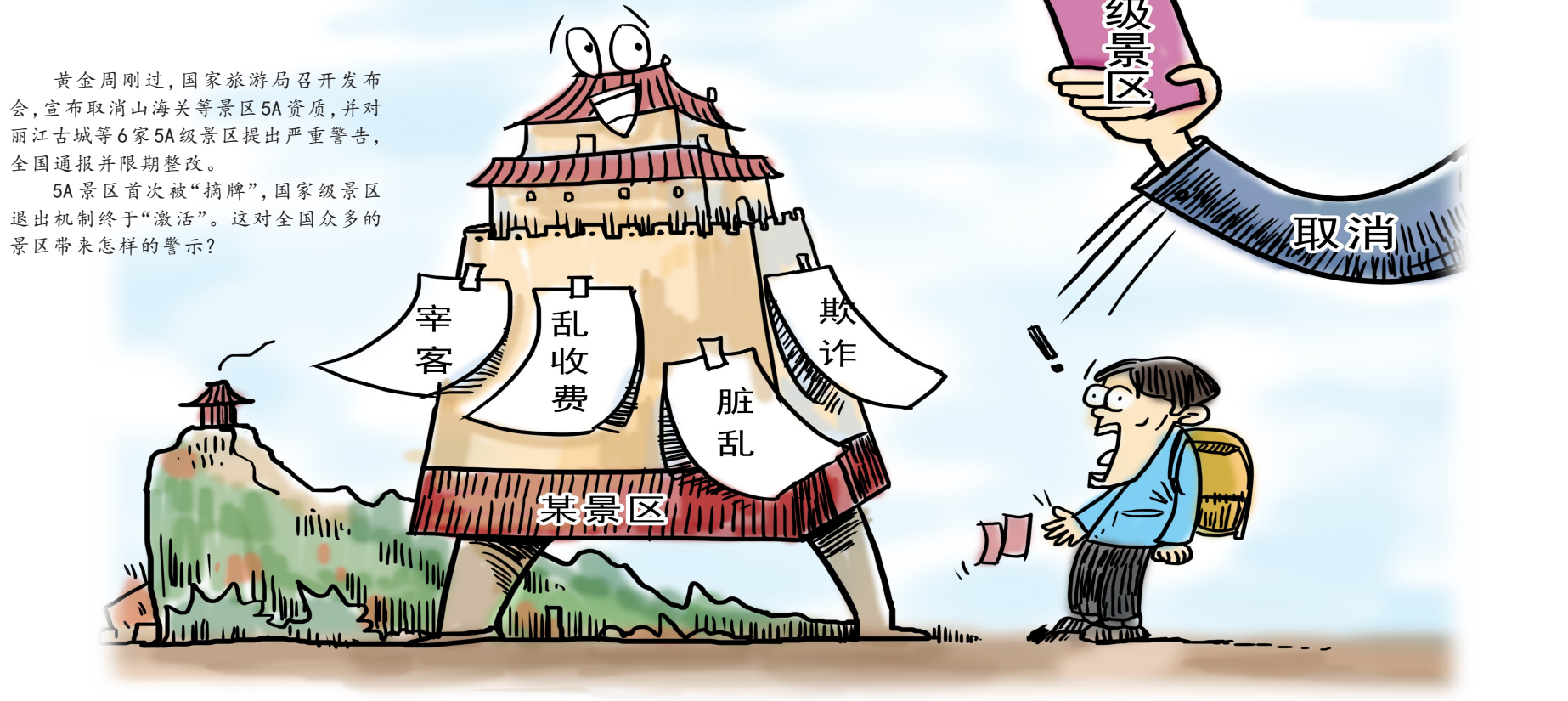


5A 景区首被 摘牌

景区乱象能否彻底破除？

黄金周刚过，国家旅游局召开发布会，宣布取消山海关等景区5A资质，并对丽江古城等6家5A级景区提出严重警告，全国通报并限期整改。

5A景区首次被“摘牌”，国家级景区退出机制终于“激活”。这对全国众多的景区带来怎样的警示？



7 家 5A 景区被摘牌或限改

此次“节后算账”，其实已明察暗访进行至少一个月。

8月初《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》公布后，国家旅游局就以整治旅游景区门票价格、管理服务存在的突出问题等为切入口，着手净化旅游消费环境。“9月以来特别是十一假日期间，国家旅游局对旅游投诉较多的部分5A级景区开展了服务质量暗访检查。”国家旅游局人士透露说。

根据检查结果，国家旅游局

决定取消河北省秦皇岛市山海关景区5A级资质；对丽江古城景区、西樵山景区、濠河景区、西溪湿地旅游区、东方明珠广播电视塔、明十三陵景区等6家5A级景区给予严重警告，并公开通报，给予6个月时间整改。

价格欺诈、强迫游客捐款、商铺无明码标价、出租车不打表、秩序混乱、安全隐患突出、环境脏乱差……记者了解到，此次暗访检查，抽查的重点目标，就是群众投诉比较集中、屡犯不改的景区。可以说，投

诉率成为精准打击的有效工具——那些麻木不仁的景区必须当心了。

严厉的处罚，把这些景区推到风口浪尖上，更引发人们对相关主管部门的追问。连日来，河北省秦皇岛市山海关区政府召开整改专项会议，对老龙头景区和区旅游监察大队负责人进行免职处理，区委区政府主要领导和主管领导作出检讨。广东佛山市、江苏南通市、浙江省杭州市等地均表示对标找差，加强整改。

摘牌威慑力有多大？

记者了解到，A级景区评定工作自开始以来，就不是一个只进不出的机制，而是一个动态管理机制。我国目前有200多家5A景区，但面对旅游乱象，能不能摘掉名不副实的5A级旅游景区的牌子，一直是行业敏感话题。

在旅游行政管理措施中，取消A级资质是最严重的手段，其次是严重警告、警告。“国家旅游局此前曾警告过多家5A级景区，却从未取消过其资质，这次可谓力度大、动真刀。”中国社会科学院旅游研究中心学术顾问刘德谦指出，这既是来自监管部门的处罚，更是杀一儆百，肃清景区乱象。

冰冻三尺非一日之寒。记者梳理此次通报涉及的问题，在被摘牌、被警告的背后，

给每一个景区都发出警示，更折射出当前旅游市场监管的深层次问题。

刚刚过去的国庆假日，全国共接待游客5.26亿人次，同比增长10.7%。在旅游消费盆满钵溢的时候，一些游客也经历了“闹心之旅”。据统计，9月29日12时至10月7日17时，国家旅游局共接到投诉举报534件。从投诉对象看，主要集中在旅游景区、旅行社及导游。

以价格欺诈来说，绝非个别现象。山海关景区经过核准的门票价格是60元，但却卖出了90元的联票。此外，部分景区停车场价格翻倍且不开发票，出租车不打表，多数商铺不明码标价。不光是旅游景区，就连旅游城市青岛也出现怪相，一盘大虾使“好

客山东”一时变成“宰客山东”。

“地方全力以赴争创5A级景区，成功后便放松懈怠、忽视维护，导致景区质量出现问题。这种‘重申请、轻管理，重创收、轻安全，重盈利、轻公益’的发展方式难以为继。”北京交通大学经济管理学院旅游管理系教授王衍用说，此次取消山海关5A级旅游景区资质，就是宣告没有应有服务质量和管理水平，牌子随时可能被摘掉。

景区被摘牌后，受到多大影响？专家表示，这不光是会牵扯到景区的政策以及经济利益，比如5A景区享受的政策倾斜和财政补贴会不同等，更会形成不良口碑，使更多游客“用脚投票”，从而远离这些地区。

退出机制 要更加透明、公开

“5A牌子摘掉后怎么办？这需要有明确的后续配套制度。”北京联合大学旅游学院副院长张凌云认为，此次摘牌让5A级旅游景区有了危机感。

据了解，被摘牌并不意味着“一棍子打死”，如果积极整改，景区的牌子也能得到恢复，相关警告处分也可取消。

华东师范大学旅游系教授楼嘉军表示，执法过程还应更加公开、透明。“关键要实现常态化监管。旅游景区管理制度怎么落地，谁来监管，有些考核和监督能否委托第三方机构，按照一定的标准进行专业化监管，有些可以让老百姓的意见建议参与其中，最终让景区心服口服、让

老百姓满意。”

专家也指出，必须要采取更加严格的监管措施，以防威慑力打折扣。“长期以来，对旅游市场的监管过于疏松，相关监管部门的缺失和不作为，才给各种乱象以生根发芽的机会。”楼嘉军指出，必须要提高违法成本，才能遏制旅游乱象。（据新华社）

2015 年国庆 宰客事件盘点

“今天想去剪头发，到理发店门口一看，上面写着：剪发20元，吓得我赶紧回来了，不知道理发会不会按根算……”这个国庆节，青岛因为大虾事件火了一把后，段子手也坐不住了，改编出各种嘲讽宰客的笑话段子。下面就盘点一下国庆节期间发生的宰客事件。

青岛天价虾

10月4日，南京的朱先生和四川的肖先生，在青岛一家名为善德烧烤用餐时，各自都点了一份虾，点餐时菜单上标价38元，结账时，店老板却按每只虾38元的价格收费，一份蒜蓉大虾就要1520元，整顿饭要2000多元。他们选择报警，经民警处置，最终付款800元。

事后天价大虾店主被罚9万元，目前该店已经关门歇业，物价局相关责任人停职检查，多部门道歉，全区大检查。但几亿元打造出来的“好客山东”，被38元一只的青岛大虾削了脸。

泸沽湖 天价 石斛

青岛有人卖“天价虾”，云南泸沽湖有人卖“天价药”？10月8日，四川宜宾市民魏先生在云南泸沽湖景区购买50克原本每克只值几元钱的中草药石斛，竟被要价3000元……最终，魏先生一家在缴纳400元钱后得以脱身。事实上，中草药石斛在淘宝上的价格，普通的是0.98元左右一克，价格较贵的干条也才3元每克。

目前，当地相关部门已介入调查。

丽江 酒托 事件

黄金周期间，来自深圳的游客阿鹏在云南丽江古城遭遇酒托，被坑5000元。记者暗访发现丽江普遍存在着酒托打着寻找“艳遇”的名义，谋利欺诈游客

现象，引发社会关注。目前，涉事酒吧被停业整顿。

除了酒托，还有游客投诉称在拉市海骑马被威胁，花去2880元，还没有骑到马。

崂山景区蘑菇炖鸡 卖900元

10月2日，一位山西来青游玩游客被“黑导游”拉进农家宴消费2300元，其中一道蘑菇炖鸡收费近900元，最终这顿饭花费2300元。

看到该网友的曝光帖后，崂山景区勒令该农家宴停止营业，并赔偿该游客全部损失。

济南黄焖鸡看人定价

10月2日，网友@Simon蒙meng在事先没有问价的情况下，在济南火车站附近点了两份黄焖鸡米饭，被店家索要100元餐费，平均一份50元。而它卖给本地人却是25元一份。

知情人士介绍，看人定价和偷换概念正是黑店宰客的常用招数。不明码标价就是为了给这些招数提供发挥的空间，用餐前不问价，结账肯定是两个价钱。

上海蟹粉包没蟹味

在上海著名的豫园商城景区内，有不少小吃店，其中大多数都卖蟹黄灌汤包和蟹粉小笼。游客反映，在上海著名的豫园商城景区内，42元一笼的加蟹鲜肉小笼和25元一只的加蟹鲜肉灌汤包吃不出蟹味。餐厅负责人说，吃不出蟹味的味道不是这个价格了，就是99块了。如果猪肉里面能够吃出蟹黄的味道，一个小的灌汤包最起码十块钱。”（综合）