

又两家4A被摘牌！如何从精品沦为“泛泛”

全国旅游业复苏的序幕刚刚拉开，山东两家4A级景区被“除名”。

——7月30日，山东省文化和旅游厅发布公告，撤销潍坊市诸城大源生态游乐园、山东雪野现代农业科技示范园等2家国家4A级旅游景区质量等级。（据山东省文化和旅游厅官网）

近年来，5A级、4A级景区被摘牌、降级、警告的新闻时有听闻！

眼看他起朱楼，眼看他宴宾客，眼看他楼塌了……

和小眼哥类似，或许你也会问：都混上4A了，怎么说摘就摘了？5A景区都够示范引领吗？5A、4A是不是太多了呢？！

01

5A就是金饭碗！

追捧的核心是利益

从高到低，中国旅游景区质量等级依次划分为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级，简称5A、4A、3A、2A、1A级。

如果说4A级景区代表国家级标准风景区，那么5A级代表着世界级精品的旅游景区品质。

这曾经是共识，现在，已沦为期待。

所谓旅游景区（tourist attraction），是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构明确的地域范围，包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。（以上解释，据《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-2003））

国家“七五”规划（1986-1990年）中，旅游业正式被确定为国民经济的支柱产业，这为中国旅游业产业化大规模发展奠定了良好的基础。为缓解供给矛盾，并针对旅游业标准化规范化水平普遍较低的现象，国家旅游局与有关部门陆续出台了一系列标准，推动全国旅游业的标准化建设，主要是对酒店推行星级、对旅游景区推行A级标准化建设等方面。

1999年，发布国家标准《旅游景区质量等级的划分与评定》（GB/T17775-1999），2003年，进行了修订，使其更加符合旅游景区的发展实际。在2006年以前，被认为是培育期，最高等级旅游景区为4A级。

A字招牌，是一份考题，更是一份答卷！能评上5A级，就几乎是考上清华北大了，成为行业的佼佼者。

国家5A级景区标识

质量评定，让景区有了标准化的发展依据，这无疑正面的促进。从市场营销来看，拿到5A，就相当于有了金字招牌，不仅知名度提升，客流扩大，有的还能发展成地方一大IP，促进消费需求扩大的同时可以促进投资需求的扩大。

质量评定，也给游客带来极大的参考价值，谁不想去5A级景区呢？！那里，代表了好地方。

对地方政府来说，旅游业不仅本身能带来实打实的经济增长，还能拉动相关产业的发展。

早在2004年，浙江省统计局就对外宣布，旅游产业每增加1万元的产出，可直接

或间接带动省内服务业总产出1.4万元。更何况，如今旅游业发展规模更大。

对于很多地方来说，旅游业是当地的支柱产业。获得一块5A级招牌，就相当于拥有了一颗摇钱树！所以，对地方来说，有条件要申报A级景区，没条件创造条件也要申报A级景区。

02

出道即顶峰！

好牌也能打得稀烂

评上4A、5A，只是一个开始！它意味着景区今后的软、硬件设施都应该至少保持这一标准，继续发展，给其他景区起到示范作用。但现实中，很多景区“出道即高峰”，在获得高质量评级后，之前意气风发、斗志昂扬的精气神都不见了，一路下坡。

此次山东被撤级的两家4A级景区——

潍坊市诸城大源生态游乐园因公司经营问题长时间闭园，景区设施设备老化，管理服务不足，已不符合4A级旅游景区标准。山东雪野现代农业科技示范园因转移交接用于雪莱小镇建设，景区原有配套设施破坏严重，旅游服务功能缺失。

此前还有5A级景区被摘牌的情况——

2015年10月10日，河北省秦皇岛市山海关景区成为全国首个被摘牌的5A级景区。2016年8月3日，原国家旅游局决定对湖南省长沙市橘子洲、重庆市南川区神龙峡两个5A级景区摘牌。

已经评上4A、5A级景区，又被摘帽，跌了身价还失了口碑，可谓一手好牌打得稀烂。

乔家大院曾因《大红灯笼高高挂》《乔家大院》影视剧而声名鹊起，2014年被列入5A级景区。但不到5年时间，乔家大院就从“5A”到了“无A”。

2019年8月1日，文化和旅游部发布公告，对山西省晋中市乔家大院景区予以取消质量等级处理。所谓取消，就是老百姓说的“摘牌”！原因清晰明了：旅游产品类型单一；过度商业化；交通游览方面存在不足；安全卫生投入不够；景区综合管理有待提高；资源保护有缺陷。

事实上，乔家大院的问题早就被媒体曝光，只是地方当事人不以为然罢了。

国家文旅部《2019年文化和旅游发展统计公报》披露，“2019年的A级旅游景区整改提质行动中，全国复核A级旅游景区5000多家，1186家景区受到处理。”

也就是说，每5家A级景区中，就不止1家有问题，导致被处理。

数量之多、比例之高，令人咋舌。

03

混然众人矣！

5A、4A已从精品到泛泛

2007年，原国家旅游局评定出首批66家5A级旅游景区。

截至2020年1月，全国已有280家5A景区。

十多年间，总数量翻了4倍多。

在很多人心目中，始终把这第一批5A景区作为打卡地标，因为觉得个个堪称经典，而非今日般的“注水膨胀”。

但其实，首批5A，并非评审，而是从4A中选定。

即使这样，当年榜单，内蒙古、青海、西藏三地未有入榜。也说明，当初并非完全平

均主义。

从2007年开始，截至2019年，全国共进行了11次5A级旅游景区评定工作。评定年份和数量分别是：2007年66个、2010年10个、2011年43个、2012年26个、2013年26个、2014年12个、2015年29个、2016年15个、2017年22个、2018年9个、2019年22个。

就各省数量看，江苏省一枝独秀，共有24个5A景区，名列各省份第一名，其后为浙江省（18个）、河南省（14个）和广东省（14个）。

据国家文旅部《2019年文化和旅游发展统计公报》的公开数据，全国共有A级旅游景区12402个，5A级景区所占比例约为2.26%。随着A级旅游景区总数的不断增加，这个比例与2017年的2.46%相比，其实是下降的。

但为何，老百姓对5A级景区的增加纷纷吐槽，质疑是“注水”呢？

简单一句话：景区“评级只升不会降，靠着星级吃涨价”。

当初，评级的初衷，是提升服务质量和水平。如今的现实，是星级越来越高，景区的“含金量”和服务水平却不见上升，相反，升星成为门票涨价的凭据，“升星就涨价”，饱受诟病也就不足为奇了。

以前文提到的乔家大院为例，其2008年门票是40元，随着升为5A，票价涨到138元，11年间翻了3倍多。该票价是故宫的2倍多，是颐和园旺季时的4倍多。

由此可见，这是真正让消费者不满意的方面。

当然，还有一个问题，就是被认为中国最好的旅游目的地，是否都是5A？或者，都是A级景区？

答案是否定的！

比如，敦煌景区，就不是！

再比如，国家博物馆、上海迪士尼、凤凰古城、红河哈尼梯田、稻城亚丁……它们都不是呢！

此中缘由，一言难尽。（小眼哥找机会单说）

04

千呼万唤不出来！

评定与监管均需提档升级

据“第一文旅眼”智库专家介绍，在我国旅游市场中，5A和4A在A级景区总数中占40%左右，但接待量却达到60%左右，总收入更高一些，约为70%。其中，5A所占数量不足3%，却形成了近40%的收入。

所以，在有些人眼里，高A级，代表着收入的保证。

这样的模式，难免不出现种种问题。

“第一文旅眼”智库专家靳钧认为，目前对A级景区的舆情声浪中，主要是两个方面的问题，一是5A（或A级）景区标准修订上，普遍认为评定标准滞后，公正性缺乏制度保障，二是监管乏力，处罚透明度欠缺，复牌和整改的过程未能向公众公开。

据了解，现行的《旅游景区质量等级的划分与评定》，仍是2003年的基准，包括8硬（硬性建设指标）4软（软性内涵与服务指标）12大方面，如下表——

可以看到，8个硬指标中，涉及旅游交通、游览、安全、卫生等方面，但是这些对于有心创建5A、4A级的政府和景区来说，都不算难事，加大投资，即可实现规模化改造、个

性化服务提升。

再看4个软指标，要求景区具备有价值的旅游资源和市场吸引力，比如拥有独特的人文旅游资源、自然旅游资源。此外，景区KPI考核。比如要评定5A级景区，那年接待海内外旅游者60万人次以上，其中海外旅游者5万人次以上。这一点，对东部地区并不难，但对西部偏远景区，海外游客数量，仍然是个不小的坎。

这个标准，制定于2003年，如今，已然快20年了，旅游市场需求和景区发展都发生了巨大的变化。2019年，故宫博物院年接待观众数量突破1900万人次，这在当年是无法想象的数字。

拿过去的标准衡量今天的景区，是有失科学的。太低的标准，也会直接导致A级景区泛滥。

在景区获评A级后，普遍的认知是要加强监管；不能牌子送过去就不管了，等问题积重难返，再去把牌子摘了；如此模式，显然过于粗放，应该有较为详细公开的管理细则。“第一文旅眼”智库专家靳钧这样认为。

这些年来，围绕5A景区的差评是非常多的。诸如：景区产品及服务体验，这是游客差评最多的点，如景区旅游项目少、缺乏特色体验、商业化严重、仿古建筑多等；景区二道门票多价格高，也让许多游客觉得欺客宰客，负担沉重；还有就是景区客流拥堵问题，尤其是重点节假日期间，景区内部人山人海，“玩上五分钟，排队两小时”，使游客们抱怨颇多；此外，卫生环境不佳、服务质量和员工素质问题，同样是让游客感觉不佳。

当然，5A景区的高票价问题，更是差评连连：

云南丽江古城一直被认为过度商业化，被称为史上口碑最差的“5A级景区”；浙江横店影视城被指责收费高昂，联票380元/人，联票加梦幻谷480元/人；哈尔滨太阳岛景区被吐槽不过就是个普通的大公园……

此外，资源保护、游览设施、厕所革命、安全管理、讲解服务等方面，也往往是说得多，落实的少。

有业内人士认为，在评定升级前，应该在方方面面有所约束。比如，4A升级到5A，要承诺门票不涨价或多少年不涨价，承诺不夸大宣传，承诺不过度商业化开发，等等。同时，对景区质量评议方面，主管部门应该实行动态化管理，向社会公示半年或1年的评分，吸引社会各界参与对A级景区的监督和评议。

随着旅游业的继续发展，或许，今后5A、4A级景区会越来越多，这是好事，但同时，把好“入口关”，加强平时的监管，也就愈发显得重要了。

最美的“诗和远方”，需要旅游管理部门提高战略站位，也需要更多人的履职担当。

其实，很多业者似乎忘了，创建5A景区并不是目的，也不能是当地的政绩，更不是景区门票涨价的借口，为游客提供更加周全、更加优质的服务才是目的，才是初心所在。

