



业内快讯

2012年我国310家
五星级饭店将迎“大考”

本报讯 在我国星级饭店退出机制日益完善,星级饭店“摘牌”屡见不鲜的情势下,2012年全国310家五星级饭店即将面临评定性复核的“大考”。

中国旅游饭店业协会会长张润钢日前表示,2012年,全国星评办要坚持不懈规范星级饭店市场秩序,构建人民群众放心消费、安全消费的旅游住宿环境。今年全国五星级饭店评定性复核工作共涉及310家饭店,预计全国星评办将评定五星级饭店近百家。全国星评办将以更大力度,严格执行标准,建立健全星级饭店退出机制,研究制度化、规范化、公开化的退出办法,加大星级饭店退出力度。

据悉,2011年,中国旅游饭店协会加大对各省区市星评办及星评员工作的指导力度。全国星评办共组织复核五星级饭店147家,处理五星级饭店24家,其中取消星级14家,限期整改10家。在年度星级饭店服务质量专项检查中,共暗访星级饭店1748家,处理饭店272家,其中取消星级58家,限期整改214家。在收到五星级饭店申报材料后,全国星评办及时针对必备项目开展电话暗访,2011年度电话暗访申报饭店55家,退回申报材料15家,并对不符合申请延期条件的五星级饭店,一律不予延期,杜绝拖延复核现象。

(欣 华)

第七届中国旅游金榜
颁奖盛典在京举行

本报讯 日前,由国内最具影响力的旅游杂志、时尚传媒集团旗下《时尚旅游》举办的“2012第七届中国旅游金榜”颁奖盛典在中国大饭店震撼登场。

“中国旅游金榜”已成功举办过六届,今年是首次尝试向境内外旅游及其相关企业机构发出邀请的报名方式,在不到一个月的时间里,吸引了500家旅游单位参与,共评选出涵盖出境旅行目的地、酒店、航空公司、邮轮公司/租车公司共4大类别80个奖项。

国家旅游局规划发展与财务司司长吴文学、波兰驻华大使塔德乌什·霍米茨基、湖南广播电视台副台长袁枚、时尚传媒集团总裁刘江、时尚传媒集团出版副总裁戴马、《时尚旅游》执行出版人余辉莅临活动现场。海外旅游局、国际酒店集团、航空公司、邮轮公司等上百位嘉宾代表,苗圃、杜淳、范文芳、立威廉、李宇春等众多明星也都到场助阵。

相较于去年的榜单,今年的“中国旅游金榜”在酒店领域进行了更细的划分,增设了最受欢迎境外酒店、最佳酒店SPA、最佳酒店餐厅几个奖项。据悉,“2012第七届中国旅游金榜”颁奖盛典采用了全程电视直播方式,并特邀来自美国的国际级魔术大师杰夫·麦克白到场,盛典现场,杰夫·麦克白为中国观众精心设计了一场无与伦比的演出:大变国贸三期大厦。作为中国地标性建筑、北京最高大厦,通过魔术师出神入化的手法和电视表现手段,国贸三期大厦在片刻间就地消失,令所有在场嘉宾为之惊叹。

作为国内最具影响力的旅游类颁奖盛典,“2012中国旅游金榜”除了得到了旅游业内人士的高度重视,也得到了众多明星的积极参与。享有公信力的权威榜单、大胆采用电视直播的创新意识、众多行业领袖的支持和认可、国际级魔术大师的精湛演出以及明星们的参与使得本届“中国旅游金榜”格外精彩。但这还仅仅是一个开始,《时尚旅游》将秉承“创新、优质、专业、时尚”的活动宗旨,全力将“中国旅游金榜”打造成为中国最权威的旅游风向标。

(静 安)

文化旅游当道
“印象系列”切勿一哄而上

■ 本报记者 董 轩

一直以来,文化都是旅游业不可或缺的一张名片,无论是中国的传统文化还是从西方国家引进的各种文化,都是旅游行业得以发展的重要因素。从旅游业细分领域来看,其实不难发现,处在高端的会奖业尤其看好文化旅游。

中国正处在会奖旅游发展的初始阶段,西方文化所受到的关注程度往往高于本土文化,但近两年来,此前曾被人们淡化的中国传统文化却正在回归到会奖旅游的行列当中。业内人士认为,文化旅游符合国民消费需求转变的趋势,“景区+文化”模式或是行业未来的发展方向。而作为会奖旅游的参与者,也更加重视旅游的文化与服务。

传统文化在回归

如果说,在中国哲学的诸子百家中,对中国文化影响最大的是儒、道,佛三家,那么,对中国旅游文化影响最大的也应是儒、道,佛三家,正是这三家以其各自的文化风格,影响着中国的旅游文化,组成中国旅游发展的基本线索,给中国旅游文化的开拓演进带来了活力。

近些年来,每逢清明时节,海内外炎黄子孙都纷纷从各地赶到陕西省的黄陵县参加轩辕黄帝的陵祭。

从2004年开始,每年清明节国家领导人都会到黄陵参加祭祖典礼,近几年,随着两岸关系的日益融洽,从台湾国民党名誉主席连战到之后的宋楚瑜、吴伯雄,再到台湾新民主党主席郁慕明,台湾地区高层相继前往轩辕黄帝陵参加公祭仪式。至此,黄帝陵公祭越来越走向了正式化。而公祭活动的进行,恰恰给陕西省的旅游业带来了联动性的发展。

在台湾一所高等学府任教的王老师对记者表示,在台湾,中国的传统文化得到了十分完善的继承,“台湾的孩子从小就会接受非常系统的中国儒家文化的教育,同时也会在生活点滴中遵循传统文化的礼仪,”王老师说,“其中‘孝文化’就是典型的代表,每年清明轩辕黄帝陵的祭祖就充分地展现了‘孝文化’。”

的确,当前传统文化正在回归到人们的生活当中,这也为中国文化旅游的发展提供了契机。两千多年来,中国

的旅游文化就是在“信而好古”的价值取向影响下发展起来的,在旅游资源开发和旅游者欣赏口味方面,这种特点体现得异常鲜明,就旅游点的建设来看,中国古人对于开辟自然风景游览点的兴趣,远不如建设有古迹的旅游点浓烈,他们对于保存古代旅游文化有着极强的责任感。

旅游日需文化当道

刚刚过去的5月19日是第二个中国旅游日,据悉,这是继去年主题为“读万卷书,行万里路”的首个“中国旅游日”后,推出的主题为“健康生活,欢乐旅游”,并以“爱旅游、爱生活”为宣传口号的旅游日。旅游日活动的兴起,彰显着中国旅游业发展的兴盛。

专家表示,中国旅游日的设立,主要的不仅仅是为了要让游客在这一天体味到旅游的价值与欢乐,更重要的是要通过这一天的活动,让更多人认识到旅游对于国家的意义和价值,从而推动旅游业更健康地发展,推动旅游服务不断地提高与优化,让更多人能够享受到旅游的欢乐与教益。作为一个带有中国特色的节日,除了旅游本身,旅游日应该带动社会加强对旅游相关的知识、文化、情操的认知,旅游所带来的收获,尤其是精神上的收获在这一日应该受到重视。

然而,旅游日的设立,似乎在旅游文化的推广方面还存在着一定的局限性。业内人士认为,目前存在的最大不足之处在于:首先,中国旅游日缺少一个有意义的主题,世界旅游日曾经提出的主题包括“旅游的‘好客’精神——好的主人和好的游客之间的良好关系”、“旅游既是权力,也是责任”、“在旅游中保护世界文化遗产”等,从不同的角度,步步推进全人类对旅游的思考和认知,目前中国两个旅游日的主题略显单薄。其次,人类在行走和观看的过程中会有所收获,包括对世界、对邻国、对故乡、对自己的一些认识都是旅游回赠予人的礼物。要做到这个层面,旅游文化不可不提,比如怎么准备旅游、怎么在旅游过程中发现思考的变化等都是需要培育的内容,但目前旅游日在知识和文化的推广普及上较为空白。

景区“印象系列”文化切勿泛滥

自从2003年大型山水实景演出《印象刘三姐》成功



上演后,“印象系列”的主题文化旅游在旅游产业中激起一阵波涛。

据业内人士介绍,“‘印象系列’演出最大的特点就是以实景为依托,在相对开放的空间里进行艺术的呈现。”重庆师范大学旅游学院院长罗兹柏告诉记者,“印象系列”演出成功的关键,是将旅游资源、当地文化与艺术三者有机结合,“‘印象系列’+景区”的模式,令观众获得耳目一新的视觉体验。

随着“印象系列”遍布名山大川,“‘印象系列’+景区”的旅游营销模式已在近几年里发展得越发成熟,“印象系列”的确拉动了当地旅游的发展,同时也成为旅游者们所热衷的旅游内容之一,然而,在成为地方政府拉动旅游收入的“香饽饽”后,“印象系列”这一营销手段的单一重复利用也引起舆论对国内旅游营销问题的关注。

北京师范大学文学院的文化传播学者王颖吉认为,“印象系列”已经在观众心中形成了一种品牌,在此基础上的推广更容易成功。而另辟蹊径的创新,投入与产出却不一定能成正比。“一个好的创意往往需要较大的投入,但不见得就会成功,而这种成功又是由多种因素决定的,如创意本身或者观众的接受度等。相比于成本低而成功率高的复制‘印象系列’,相关部门更愿意选择后者。”王颖吉说,现在一些地方在推广旅游资源的时候存在急功近利的倾向,一些政府甚至受到错误政绩观的引导。如此种种,扼杀了旅游文化和营销新创意的诞生。

商旅关注

嵩山少林景区的“保牌之战”

■ 本报记者 袁 远

今年“五一”过后,嵩山少林寺景区和往年一样,迎来了全国旅游的高峰期。然而,与往年不同,今年的少林寺在川流不息的人群中却多了几分秩序井然,少了很多混乱的场面。一直为游客所诟病的“假僧人”、欺骗游客等少林寺景区顽疾,也在消失得无影无踪。这是少林寺在首次遭遇“保牌”危机之后,展现出全新面貌。

少林寺收到“整改通知”

2012年新春刚过,地处嵩山之麓的少林景区和往日一样游人如织,香火弥漫。但兴致盎然的游客或许并不知道,身为“国家5A级旅游景区”的少林景区,目前正遭遇一场“保牌”危机。2011年10月29日,全国旅游景区质量等级评定委员会曾组织暗访复核组,对嵩山少林景区建设管理进行了现场暗访。暗访调查报告显示,少林景区的游览环境、旅游接待设施、旅游秩序、管理服务方面存在一定问题,服务质量和环境质量评分较低,距离5A级旅游景区标准差距较大。两个月后,全国旅游景区质量等级评定委员会向少林景区下达“整改通知”,要求少林景区针对存在的问题认真研究、加快整改,必须于2012年3月底前完成,并将整改落实情况上报,然后将视景区整改达标情况,对少林景区是否通过复核给出意见,“改好了还是5A级,改不好就可能被摘掉5A级的牌子。”据了解,在河南,当时共有三家5A级景区被暗访复核,均未达标。

尽管身为佛门净地,然而嵩山少林这些年过得并不平静。在接到风景区整改的一纸通知之前,各种关于少林寺的负面炒作已经频频见诸报端:从三皇寨禅院毁树建房招致争议,到十方禅院收钱算命游客大呼上当;从港中旅入主嵩山景区引发“上市”揣测,再到世界小姐在少林景区大秀身材……少林景区受到质疑,身在其中的少

林寺也难免遭受影响;嵩山赚足了国人眼球,却在一定程度上损害了少林寺的品牌美誉度。

争牌不急保牌急

对于嵩山少林寺的迅速整改和全新面貌,国家5A景区评委张凌云表示,“退出机制对旅游市场的影响之大,超出了大家的预料。由于摘牌使当地政府官员和主管个人的乌纱帽产生危机,和景区相关的地、市、省一整条线的人都会受到‘连坐’,所以地方整改的力度很大,几乎对国家旅游局一天一个汇报。当年地方争取A级景区挂牌都没下那么大力气,如今保牌力度却很大。牌子争不爭上没关系,争上之后又被摘了,就很麻烦。在嵩山少林寺附近摆摊的小商小贩,只要一经发现就被拘留。河南省政府还迅速把和景区相关的多个部门整合成一个机构,专门解决游客的投诉,只要和旅游有关的问题都能迅速解决,不再互相扯皮。效率之高,在少林寺景区开放历史上也是少有的。”

“景区管理一直是一个难点,管理边界不清晰,是旅游管理中最复杂的环节。比如景区内的林业资源归国家管,寺庙归宗教机构管理,森林归国土资源部管辖,文物归文保部管……九龙治水,大家都管,最后难免引起纷争。有的景区的改革就是一场县域政治的改革。”张凌云对记者说。

“山门之外的,我们管不了”

少林寺刚面临摘牌危机的时候,少林寺方丈释永信曾经无奈地表示,这不是少林寺能解决的问题。如果说摘宗教活动场所的牌子、摘文物等级的牌子,是寺庙的事,与他们有关;但摘景区的牌子,是政府的事,与寺庙关系不大。整个少林景区指的不是少林寺这一块,范围很大。他们只能管山门以内的事,外面的管不了。

释永信还专门针对游客投诉多的问题,发表了自己的看法:“有些事情我们真的很无奈,比如少林寺对面的

十方禅院,这些年一直在算命收钱。那里面有塑像、数罗汉、算卦、烧香,搞些封建迷信活动,欺骗游客,媒体报道得很多了,批评很多,也没能制止。我也呼吁过很多次了,没什么作用。这块地方现在是在少林寺山门内,但不归我们管,而游客们却并不知情。有时在十方禅院门口还有人专门招呼游客进去,进去之后才发现数罗汉之类的最后要交钱。游客上当受骗了,就怪在我们头上,其实我们很冤,我们也巴不得这些问题快点解决。”

最关键的是体制问题

国家旅游局规划财务司巡视员、副司长张吉林表示,许多景区本身就是一个社会,它涉及到一个社区、一个城市,这不是一个景区的管理公司就能够解决的。一旦景区面临摘牌危机,景区固然受到很大影响,但其实受影响更大的是当地政府。所以,当地政府在这个时候比景区更积极,要想办法调动各方资源解决周围环境问题。

据张吉林介绍,游客经常反映的问题,之所以长时间未能解决,最关键的是体制问题。中国的景区往往上面千条线,下面一根针,一个景区,戴多顶帽子,同时又由若干个部门分头管理,这些部门之间互相并不归属,很多问题协调比较困难。在整改中他们成立了一个管理局,把所有这些部门全部整合在一了起。

“很多事情,就是看地方政府发展旅游业的决心大不大,如果决心大了,要保这块牌子,政府就会做政府该做的事。所以A级景区退出机制的建立,对于整个景区改善发展环境,特别是改善政府管理、理顺关系起到了很大的促进作用。”张吉林说。

会奖城市

