



(资料图片)

# 登封少林景区遭遇“摘牌”危机

## 因达不到国家5A级旅游景区标准被限期整改；经营方被指只顾赚钱



核心提示

□据《瞭望东方周刊》

2012年1月,虽天气犹寒,地处嵩山之麓的少林景区内依然游人如织。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“摘牌”危机。

不久前,少林景区因管理混乱,“距离5A级旅游景区标准差别较大”,被全国旅游景区质量等级评定委员会要求“限期整改”,“改好了还是5A级,改不好就可能被摘掉5A级的牌子”。

2009年年底至今,少林景区一直由香港中旅国际投资有限公司(以下简称港中旅)进行管理,此次的“摘牌”危机也引发公众对港中旅的质疑。

### 1 接到“整改通知”

位于登封市的少林寺历来备受关注。电影《少林寺》,更让这里成为国内外游客重要的旅游目的地之一。

2007年5月,嵩山少林景区经国家旅游局正式批准为“国家5A级旅游景区”。

2009年12月,港中旅与登封市人民政府合资成立港中旅(登封)嵩山少林文化旅游有限公司(以下简称港中旅登封公司),正式接手嵩山景区(包括少林景区、嵩阳景区和中岳景区),负责嵩山景区的管理和经营。

港中旅登封公司员工王虎(化名)告诉记者,少林景区成为“国家5A级旅游景区”4年多来,从未被要求整改过,从未遭遇过“摘牌”危机,“这是第一

次”。

2011年12月4日,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”。

“整改通知”说,2011年10月下旬,全国旅游景区质量等级评定委员会对少林景区进行暗访复核时发现,该景区的游览环境、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级旅游景区标准差别较大。

“整改通知”要求,少林景区整改工作必须于2012年3月底前完成。届时,全国旅游景区质量等级评定委员会将组织力量检查,“改好了还是5A级,改不好就可能被摘掉5A级的牌子”。

### 2 暗访“印象较差”

全国旅游景区质量等级评定委员会出具的“暗访调查报告”显示,2011年10月29日,他们对少林景区建设管理进行了现场暗访。

结果发现,少林景区“管理混乱,总体印象较差”,其服务质量和环境质量未能达到5A级景区标准。

“暗访调查报告”还明确列举了暗访中发现问题:

第一,少林景区整体旅游氛围不佳,与禅宗祖庭需要的庄严肃穆和5A级景区细致服务的要求有一定差距;景区入口管理十分混乱,黑车拉客现象严重,小商小贩沿路叫卖造成阻塞;景区内小商贩围追兜售,“僧人”摆地摊、算卦算命、叫卖现象共存;景区内人流密集,缺乏疏导,饮食商品摊点布局混乱,环境恶劣。

第二,景区内主要硬件设施服务需

要完善。旅游服务中心区面积狭小,管理混乱;医务室缺医少药,影音室改为他用;游客集中集聚区缺乏公共休息设施,垃圾随意堆放;在游客服务方面,宣传材料量少质差,导游管理松散,讲解深度不够。

此外,少林景区的重点文化遗产景区亟待保护。例如在塔林景区,游客高度集中,地面已经寸草不生,给塔林保护带来潜在威胁。

记者网上搜索发现,网友有的投诉购物时被摊主欺诈,有的反映在塔林遇到“僧人”拦路算卦,还有人说少林寺对面的十方禅院骗钱。

港中旅登封公司员工赵林东(化名)告诉记者,摊贩若想在景区内经营,每年要向景区缴纳数万元到数十万元的租赁费。“不宰客,咋能收回本钱?”赵林东说。

### 3 被指“只顾着赚钱”

港中旅管理登封嵩山景区两年来究竟效果如何?港中旅登封公司多名员工告诉记者:“港中旅公司舍不得投入,管理不够人性化,只顾着赚钱。”

王虎告诉记者,港中旅登封公司当初承诺3年内投资8亿元至10亿元,接管少林景区时除了公司成立时投入的那笔钱,没有实质性投入。

赵林东还向记者透露,少林景区门口有一块草坪需要补植,需经费

1000元左右,可港中旅登封公司领导不批准,理由是“暗访组录像没有拍到,不用补植”。

对本次少林景区整改,登封市政府明确要求按一流景区标准投入、整改,但公司领导坚持按5A级标准整改,目的是“降低标准,减少投入”。

不少员工认为,本次少林景区被通知“整改”,面临“摘牌”危机,是港中旅“不重视管理,不投入,只顾着赚钱”造成的。

### 4 “历史最高水平”

港中旅登封公司有不同解释。

2012年1月5日上午,港中旅登封公司分管市场营销的副总经理韩小虎告诉记者,两年来,嵩山景区在游客人数和营业收入方面,“都达到了历史最高水平”。

港中旅登封公司提供的数据是:2010年,游客人数比2009年增加30%,营业收入增加50%;2011年,游客人数比2010年又增加20%,收入增加20%。

对此,港中旅登封公司总经理钱国平接受记者采访时介绍,2009年末嵩山景区账面上显示利润为1000万元左右,2010年景区利润增至3200万元,2011年继续增加至3810万元。

“企业从过去资不抵债的艰难状态,变成现在轻装上阵的良好情况,去年公司总资产的报酬率在国内景区是

最优的!”钱国平说。

关于港中旅两年来的投入情况,钱国平介绍,2010年投入500万元,用于办公设施改造、景区基础设施维护等;2011年投入1800万元,用于景区数字化建设、基础设施、道路步道等的维护。“资金已经安排到位,有的已经实施,有的正在实施。”钱国平说,在大的项目投资方面,由于受报批程序影响,未能按原计划全部实施。

钱国平表示,之所以被通知整改,是因为一些长期存在的问题,有的是历史遗留问题,有的是他们无权管理的问题,当然也有港中旅自己的问题,目前他们正根据发展规划不断改进、完善。

对于记者在登封市相关部门采访时多次听到对港中旅管理方面的质疑,钱国平不愿多谈,只表示:“很多事情,不是我们不批准,而是安排了没人做。”

### 5 整改“力度空前”

地处世界文化遗产核心区的少林景区,此次因管理混乱被要求“限期整改”,无疑给登封文物保护和旅游发展工作带来巨大震动和提升管理水平的机会。

接到整改通知后,河南省及郑州市有关领导立即部署少林景区整改工作。

2011年12月20日,河南省委常委、郑州市委书记连维良批示,要求市政府督查室将此项工作列入“摘帽子”督查项目,责令登封市和郑州市旅游局向郑州市委、市政府立军令状,同时要求将此列入登封市党政

主要领导和郑州市旅游局领导的绩效样本点。

2011年12月28日上午,登封市召开少林景区暨全市旅游环境综合整治活动动员大会,登封市市领导和相关部门负责人悉数参加。

“我们这次的整改力度是空前的!”登封市旅游局局长钱桂玲告诉记者,登封举全市之力,要借此机会,把少林景区整改好,把嵩山景区维护好,把登封旅游发展好。

据参会者回忆,一位登封市领导在会上郑重表态:“如果这次整改不达标,我就地辞职!”