

玩转“旅游+”，整治乱象有良方 黄山旅游迈向“2.0”时代



黄山市以山为名，早已成为安徽乃至中国旅游的名片。不过，黄山已不仅是一座山，2016年初，黄山市成功入选首批国家全域旅游示范区创建单位。作为旅游城市，黄山市正以此为契机，把实施“旅游+”作为发展主线，大力发展全域旅游，结合旅游管理综合执法改革，逐步迈向旅游“2.0”时代。

■ 记者 于彩丽 文/图



旅游管理综合执法人员在黄山风景区及周边检查食品安全、有无明码标价等情况。

特色小镇玩转“旅游+”，迈向旅游2.0

在黄山，特色小镇异军突起。在千年古镇西溪南，有一间典雅别致的民宿，创立者杜春平曾是企业高管，退休后到美国住了一段时间，然而，割舍不断的乡愁和徽文化的牵引，让他2011年来到西溪南镇，创办民宿的同时还承包了150亩良田，种植有机大米、五谷杂粮。

作为黄山市今年首批启动的12个特色小镇之一，西溪南创意小镇大力发展以文化创意、书画摄影、策划设计、培训及会展等为主的现代服务业，目前已入驻16个项目，同时吸引了来自北上广深等地43名编剧、艺术家和投资者，在此创作油画、调制香料、经营艺术酒店……现在，西溪南已成为集艺术交流、艺术品交易、创意孵化等功能于一体的创意热土。“我们西溪南创意小镇给自己整个的产业定位，就是创意产业+古镇旅游，其实我们是把旅游+文化，旅游+农业，旅

游+体育甚至旅游+工业融合起来。”相关负责人江成永以旅游+工业为例，“比如说，我们现有一款矿泉水无极雪，这是我们徽州给全国人民最好的礼物，我们正在努力把它做成旅游加工业的典型代表。”

如今的黄山，像西溪南一样的特色小镇不胜枚举。有将海派文化与现代农业有机结合，走农旅结合、文旅互动特色之路的谭家桥知青小镇；将徽州文化与现代时尚融为一体，为市民和游客提供文化体验、非遗展示、休闲娱乐等全方位服务的黎阳休闲小镇；将摄影、绘画、民宿、茶吧等休闲业态串联起来，发挥历史文化底蕴和自然风光优势的西溪南创意小镇……借力特色小镇，黄山市玩转“旅游+”，正大力发展全域旅游，重点聚焦旅游休闲、文化创意、摄影写生、户外运动等优势产业，推动黄山旅游转型升级。

独特树屋发力，江浙沪游客成主力军

日前，记者来到黄山市休宁县齐云山脚下的“自由家”树屋，两个来自上海的家庭正在游玩。一位5岁的小朋友玩得不亦乐乎，孩子的妈妈告诉记者，这是第一次带孩子来体验入住树屋。“夜晚可以仰望星空，聆听虫鸣，还能带孩子到处玩玩转转。”

在一座名为绣楼的树屋里，江女士与爱人在情人节前，体验了一晚树屋的浪漫。“前一天齐云山下了雨，今天早上，山上的云海景观特别好看，震撼心扉。”近年来，树屋被逐渐从国外引入，齐云山的树屋也博取了许多中产阶级家庭的欢心。“自由家”的工作人员方俊告诉

记者，暑假期间，大量江浙沪游客带着孩子入住木屋，感受别样的旅游体验。“小康型的家庭，暑假中空余的时间父母都会带孩子出去旅游。为了让孩子们高兴，同时也为了节省时间，他们纷纷将目光盯在了木屋上。”一时间树屋名声在外，游客纷至沓来，虽然住一晚价格都在好几千元，但预定入住仍然需要排队。工作人员说，他们每个木屋都是“孤品”，有些游客想体验不同的风格，“许多游人为了能住进青昧的木屋，甘愿等上一阵子。所以，每逢节假日来临前，景区的工作人员都会例行通知游客提前预定。”

80%的游客投诉能够当天办结

黄山市每年接待中外游客逾5000万人次。快速增长的游客量繁荣了旅游产业，同时又对旅游目的地的服务管理提出新挑战。尤其是随着全域旅游推进，旅游内容与形式都有了新的延展，任何区域都可能成为游客到达的风景地，每位市民都可能成为游客接触的城市窗口。游客来到黄山，有疑问了去哪里咨询？产生纠纷了去哪里表达利益诉求？自身利益受损害怎样获得权益保障？

今年初，黄山市“第一个吃螃蟹”，率先实施旅游管理领域相对集中行政处罚权试点工作，“摸着石头过河”探索旅游管理综合执法改革，以破解旅游管理执法中的难题、净化市场环境、保障游客权益。

28日下午，记者来到黄山风景区南大门，黄山市旅游管理综合执法局黄山风景区分局汤口旅游综合管理执法大队工作人员正在对周边旅行社、特产超市等进行检查。“旅行社有没有营业执照，经营范围合不合规，旅客的合同签订情况，特产超市、餐馆、停车场等有没有明码标价，有无黑车黑导游，都是检查的要点。”该大队相关负责人告诉记者，目前旅游市场检查基本已经形成常态化，大概半个月查一次，涉及工商、卫生、交通等各个方面。据了解，位处黄山风景区南大门区域的汤口镇行政区划上属于黄山区，每年黄山风景区约八成游客经汤口镇进山游览。由于体制上条块分割、管理上政出多门以及单一执法力量薄弱等因素，该区域的追客拉客、尾随兜售、乱收费等违法违规现象曾一度难止。

在试点推进中，黄山区与黄山风景区决定，由黄山风景区旅游管理综合执法分局派执法队伍监管汤口镇，及时妥善处理各类旅游投诉。“试点实施后，黄山风景区与汤口镇在旅游市场监管方面跨区域联动，实现一个部门监管、执法、查处，形成了旅游市场监管合力。”该负责人说，如此一来，山上山下建立联席会议制度，共同分析日常涉旅投诉热点问题，采取“零容忍”态度，依法依规严厉打击欺客宰客、非法营运、追拉客、虚假广告等旅游乱象。除了综合执法，在做好游客服务方面，黄山风景区也探索出一条新路子。在黄山风景区保护管理指挥调度中心，售票总数、进山总数、索道总数、险要地段实况等信息一览无余。据了解，这里相当于黄山风景区的“智能大脑”实时监控着景区情况，以保证及时处理紧急情况。此外，这里还是黄山风景区旅游咨询投诉中心，游客在景区遇到的所有问题，都能打到这里投诉。

“旅游咨询投诉中心成立以前，景区大多数部门都有服务游客的电话，但数量多就引起新的问题，游客遇到涉旅问题纠纷，不知道该打哪个电话，有的部门接听后又以种种原因把游客推往其他部门处理，‘踢皮球’的情况会造成游客投诉空转。”指挥调度中心工作人员崔娜告诉记者，目前景区咨询投诉中心集中了6部电话和5个网络平台，24小时运行，游客任何时间拨打相关电话，都会直接接进中心，“我们统一受理、交办和回复，对相关部门交办、跟踪、督办，并对办理情况进行结果性审核和回复，解决旅游投诉渠道不畅通、互相推诿、拖延扯皮等问题。基本上80%的投诉可以在当天受理当天办结，剩余20%的案件，一般不会超过10个工作日，远低于国家旅游局规定的60天之内办结。”