

众志成城，不负青春

——5A 创建启示录

■本报记者 丁罡 刘斌 通讯员 郑佩婉

当仙都一举拿下全市首个 5A 级国家旅游景区的金字招牌，三年的拼搏时光，一千多个奋战的日夜，在这一刻都化作满满的自豪感。

在强手如林的创 5A 战场，仙都凭什么可以一战功成？上周，记者来到仙都，通过和当地干部群众的交流，挖掘成功的经验。

千年文化为 5A 创建“埋伏笔”

仙都文化底蕴深厚，唐万岁登丰元年（公元 696 年），武则天以轩辕黄帝名号为县名，诏令置缙云县。唐天宝年间，唐明皇李隆基闻奏曰：“真乃仙人荟萃之都也”，仙都因此得名。

仙都旅游资源得天独厚，拥有旅游资源单体共 236 个。身高 170.8 米的鼎湖峰，是全球最高的单体石柱。千年以来，谢灵运、陶弘景、李白、白居易、沈括、王十朋、朱熹、汤显祖、徐霞客等文人墨客慕名而来，留下大量描写仙都美景的诗词歌赋。现存摩崖石刻和题记 126 处，是江南最大的摩崖石刻群，数量占浙江省的七分之一。作者涵盖了王羲之、李阳冰、颜真卿、赵孟頫、米芾、沙孟海等各时代代表人物，几乎反映了中国半部书法史。

作为仙都的地标级建筑，黄帝祠宇始建于东晋，为历朝历代寻根祭祖场所，与陕西省黄帝陵并称“北陵南祠”。

“皇都归客入仙都，厌看西湖看鼎湖”。近年来，李安、徐克、陈凯歌等国际知名导演纷至沓来，500 多部影视剧在此取景拍摄。

近年来，缙云突出“黄帝文化名山”主题，打响“黄帝缙云、人间仙都”品牌，游客满意度达 99.2%，2016 年国庆假期被国家旅游局红黑榜评为“旅游服务最佳景区”。可以说，千年的文化积淀，为 5A 创建埋下了“伏笔”。

接续奋斗成 5A 创建“奠基石”

机遇总是留给有准备的人。早在 2006 年，缙云县委、县政府根据总体规划要求，经多方努力筹措 3.2 亿元资金，启动原 42 省道（S219）及平黄公路仙都景区段改线工程，并于 2011 年修建完成通车，成功完成了原两条景区过境主干道的转移。2017 年 9 月，缙云县人民政府又成功将县道仙靖线、玉碧线、仙官线调整为仙都景区专用道路，至此，仙都景区从法律意义上结束了过境公路穿越景区的历史，为仙都景区创建 5A 起到基础性作用。

2016 年 5 月 16 日，时任丽水市委书记史济锡明确提出仙都景区创 5A 任务，仙都景区创 5A 工作大幕拉开。五个月后，仙都景区顺利通过国家旅游局景观资源评审，成功取得丽水市首张创建国家 5A 级旅游景区“入场券”。

2016 年 11 月 3 日，县委县政府召开全域旅游暨创建国家 5A 级旅游景区推进大会，仙都景区 5A 创建的战役正式打响。根据创建需要，仙都管委会划定了包括鼎湖峰、朱潭山、小赤壁、仙都观、倪翁洞等景区在内的 5.23 平方公里创建范围，计划投入资金 5 亿元，在整个景区迅速推进景点改造、环境整治、功能优化、内涵提升等各项工作，致力大提升，开展大建设。

此后，缙云县委、县政府把仙都景区创 5A 作为全县的“一号工程”，以“一流标准”和“生死极速”的要求，拼尽全力，穷尽办法，竭尽资源，全力以赴推进创 5A 工作。

从 13 年前的提前谋划到如今的一举夺牌，正是一届又一届的领导关心支持、无数的党员干部接续奋斗，为 5A 创建奠定了基础。

机制创新是 5A 创建“加速器”

景区建设首先要有钱。为了筹措资金，缙云深化投融资体制改革，率先在仙都景区开展景区景点资产化、旅游公司实体化、旅游资产证券化的“旅游三化”改革。仙都景区将门票收入抵押建行、中行组团融资，实现融资 5 个亿，以市场化手段解决创 5A 资金紧张难题。

与此同时，缙云县委县政府把创 5A 作为当地的一号工程，专门成立仙都创 5A 工作领导小组，县四套班子主要领导和相关县领导分别担任组长和副组长，以“最多跑一次”为牵引，调动全县可以调动的一切力量，建立高效运转体制。任务落实上，根据规划和创 5A 评分标准体系，经县委常委和县政府常务会议研究，及时出台仙都创 5A 工作方案

和计划任务书，制定工作任务分解表。县政府 6 位副县长和近 40 个单位共同推进 10 大类 68 个分项的工作内容，绘制项目推进“作战图”，倒排计划，明确每个项目各环节完成时限。

仙都管委会更是提出“事不过夜”口号，将所有的会议都安排在了晚上，所有白天碰到的问题全部在晚上开会协商解决。“挑灯夜战”成了新常态。“有近一年的时间，我们工程人员每天回家的时间就没有早于深夜 12 点的。”分管项目建设的仙都街道副主任杜如川如是说。

正是在全程高效运作的基础上，仙都景区创造了一个又一个的建设奇迹：比如前湖大桥工程，作为仙都创 5A 的控制性节点工程，如按正常建设程序又恰逢汛期，该工程将无法建设。为确保大桥工程按预定目标完成，仙都管委会打破常规，抢晴天、战雨天，日夜施工抢进度，仅用了 2 个多月时间，抢在梅汛期前完成了水中桥墩基础工程，加速了工程的顺利完成。

借力引智为 5A 创建“添外援”

为了最大限度优化仙都景区的旅游环境和服务质量，仙都景区还广发“英雄帖”，邀请国家、省级 5A 专家和上级旅游主管部门、兄弟景区业务专家、旅游咨询机构、游客代表来找茬。他们在仙都景区游览体验过程中，全面反映景区的基础设施、环境卫生、服务质量、旅游安全、交通秩序、资源保护、信息化运用等方面存在的问题和不足。发现问题随手拍，以现场图片和视频形式，统一反馈至仙都创 5A 办公室。

针对找茬人员当场反映的问题，仙都创 5A 办公室要求责任人员立行立改，倡导在五分钟内现场解决。不能够当场解决的，以工作任务交办单形式交到相关责任单位，限期整改落实。责任单位对交办事项已完成整改的，进行验收、销号申请，仙都创 5A 办组织人员验收后通过的，予以销号，并向找茬人员予以反馈。对工作落实不到位或整改进度缓慢的，由专项督查组出具书面限期整改通知书，并报送县委、县政府督查室督办，结果计入年终考核。通过开展找茬活动，据不完全统计，2018 年以来，先后邀请国家级专家 13 批次 27 人；省级 19 批次 42 人；市县旅游部门及时跟进，一有需要就过来指导督查；创 5A 办每周去仙都景区和景区外部实地督导 2 次。总共完成 14 批次 1000 余项整改任务。

除此之外，仙都景区还邀请了浙江省城市规划设计院对景区建设进行规划，邀请了北京蜗牛景区管理有限公司进行全程指导。大量专家的“加盟”让景区建设少走了无数弯路，也让景区管理水平上了一个大台阶。

担当作为是 5A 创建“杀手锏”

来自于各个职能部门的无缝对接、担当作为是 5A 创建的“杀手锏”。

在取得丽水市首张创建国家 5A 级旅游景区“入场券”之后，缙云所有职能部门都动员起来，为仙都创 5A 工作 24 小时待命。对此杜如川感触很深。他说，鼎湖峰景点改造项目投资 1800 多万元，是 2017 年改造项目中投资最大的一个。当他们紧赶慢赶收齐所有的资料的时候，已经到了下班时间。那天偏巧是周五，如果材料无法得到发改局的审批，就会多耽误两天时间。

杜如川马上就跟发改局进行电话沟通，于是发改局从办事员到科长到副局长再到局长全部加班办理。“等走完全部审批流程，已经是月上中天，可是大家忙得连晚饭都顾不上吃。正是有了各部门的通力合作、担当作为，仙都景区才能在创 5A 的战役中一举拔得头筹。”杜如川说。

仙都创 5A 工程有别于其他重大项目建设的一个显著特点就是，它的系统性、持续性和开发性。一环紧扣一环，项目是基础，服务是关键，人的因素至关重要。在创建过程中，仙都全体参战者敢于探索、宽容失误、大胆尝试，精雕细琢，一个细节一个细节反复整改，攻克了一道道技术难关，改进了每一项服务。

在采访中，特别令记者印象深刻的是，仙都铁军的每一位同志，都没有任何的畏难情绪，他们认为创 5A 是责任所在，是分内之事，不能有丝毫懈怠。正是这种自觉的担当，才能让他们经受住持续三年的“煎熬”。胜利的消息传来，他们把喜悦又转化为更大的责任与压力。如今，仙都景区又马不停蹄地投入新的战斗。

深度时评

拿牌之后更要创牌

本报记者 丁罡 刘斌

5A 级景区是我国旅游景区最高等级，代表着我国世界级精品的旅游风景区等级，是一个地方旅游业发展的金字招牌。谁拥有 5A 金字招牌，就会拥有更多的境内外客源市场份额，在带来社会效益的同时，会直接带来更多的经济效益。但 5A 级景区不是“终身制”，取得金字招牌，并不是“终身荣誉”，更不是挂在门楣的“摇钱树”。国家文化和旅游部对 5A 级景区实行严格的动态管理，出现问题，随时有可能被警告或摘牌。

5 年前，山海关成为国内首个摘牌的 5A 级景区。当时就有业内人士指出，景区星级帽子只戴不摘，让一些地方对 A 级景区申报看成“一锤子买卖”。很多景区在趋之若鹜的追“星”路途上，“重申报、轻维护”，或者是取得资质后“高枕无忧”，结果是星级景区，有星级价格，却无星级服务，饱受游客诟病。

有了金字招牌，如果不能保持和提高服务品质，疏于管理，得不到游客的认可，金字招牌自然也面临被摘牌的危险。

对于一个地方来说，在景区成功跨入 5A 级之列之后，当务之急的是不忘初心和使命，认清创建成功之后的肩上责任，明确今后提高管理水平和服务质量的任务。一方面，要对照 5A 级景区标准，进一步在开发建设与自然景观和谐上下功夫，在坚持标准、超越标准上下功夫；另一方面，要结合当地的生态特点和文化底蕴，丰富旅游产品，并通过互联网及时向游客推送具有当地特色的旅游信息，满足广大游客的不同需求。创 5A 之后，景区服务不能只局限于创 5A 时的发展水平，必须随着旅游市场游客消费需求不断调整和创新。

总之，创建成 5A 级景区不是目的，创建只是手段，为游客提供更加周全、更加优质的服务才是目的。在获得 5A 的荣誉后，仙都景区应该把荣誉作为工作的加油站，继续在提高服务质量、环境质量、景观质量上下功夫，只有抓住服务的精髓，将大门口的金字招牌越擦越亮，创建真正属于仙都自己的金名片。