

# 蜀南竹海创建国家级旅游度假区指挥部办公室 关于转发国家文化和旅游部度假休闲指导处原处 长潘肖澎对蜀南竹海创建国家级旅游度假区及 国家 AAAAA 级旅游景区指导建议的通知

竹海镇、石海镇人民政府，示范区各部门（单位），蜀南竹海景区，兴文石海景区，世外桃源度假酒店：

为确保成功创建蜀南竹海国家级旅游度假区和 AAAAA 级景区，近期“两海”管委会特别邀请到国家文化和旅游部度假休闲指导处原处长潘肖澎到蜀南竹海现场调研指导相关创建工作。潘处长通过对蜀南竹海度假区规划范围实地考察和座谈交流，提出以下蜀南竹海创建国家级旅游度假区重要创建工作建议和意见。现将调研指导建议转发你们，请各部门（单位）认真组织学习，结合实际抓好蜀南竹海创建国家级旅游度假区和蜀南竹海兴文石海创建国家 AAAAA 级旅游景区工作。

附件：国家文旅部度假休闲指导处原处长潘肖澎对蜀南竹海创建国家级旅游度假区及国家 AAAAA 级旅游景区工作指导意见

宜宾市“两海”示范区文化旅游产业发展局（代章）

2020 年 11 月 26 日



附件：

## 国家文旅部度假休闲指导处原处长潘肖澎对蜀南竹海创建国家级旅游度假区及国家AAAAA级旅游景区景区工作指导意见

### 一、蜀南竹海创国家级旅游度假区存在的问题和不足。

(一) 国家级旅游度假区范围与AAAAA级景区范围不确定。如果度假区的范围和AAAAA级景区的范围不确定，也就明确不了以后相应区域的建设方向。潘处长曾经分管A级景区评定和度假区评定的相关工作，她认为怎么样更好的去处理AAAAA级景区和度假区两者之间的关系非常重要，A级景区和度假区既是矛盾对立的又是可以统一的，一个很好的旅游度假区，一定是依托非常好的自然环境资源。如迪士尼乐园，它就是一个度假产品，还有长隆国际度假区、乌镇这两个是AAAAA级景区，但是实际上它更是一个度假区。是因为当时评定AAAAA级景区的时候，没有进行细分，很多度假产品的都在这个国家级AAAAA级景区里面。原国家旅游局推出国家级旅游度假区标准的目的是要将旅游产品再进一步细分。文旅部度假休闲指导处最近几年在对度假产品进行细分，如海边旅游度假区的标准、冰雪旅游度假区的标准、温泉旅游度假区的标准等等，细分的目的就是把度假区和A级景区完全区分开来。

(二) 挖掘蜀南竹海自身的文化资源不足。潘处长来竹海调研以后，认为我们有很多文化资源是没有被挖掘，竹海的自然的

条件非常的好，这样的自然禀赋是与生俱来的，和其他很多地方相比而言，唯独竹海有这么好的自然禀赋。但是，目前对于自身的文化资源的挖掘是不足的，就连守着的竹文化资源，都还是处于起步阶段，没有进行深层次的对文化资源的挖掘。在此基础上，还有很多文化资源值得去介入，比如康养文化、饮食文化等方面得挖掘。要把我们的蜀南竹海特有的文化资源需要凝练出一个标志性的符号。

（三）蜀南竹海创建国家级旅游度假区的氛围不足。蜀南竹海创建国家级旅游度假区的工作是在如火如荼地开展，但是在部门之间协调，内外沟通等各个层面还有差距，目前蜀南竹海没有达到创建国家级旅游度假区在创建期的浓厚的氛围，也没有形成一套切实可行的完善机制和体制。如未做到全民动员，全民参与创建工作，涉及创建区域内的群众对国家级旅游度假区的概念不清楚、创建意义不清楚等。去年全国公布的四家国家级度假区，所有的度假区在创建过程中真正做到了全民动员和全民创建，要达到在度假区内随便问个群众都非常清楚创建工作的意义。潘处长到国家级旅游度假区玉龙河，打个出租车不用问司机都能自然而然的讲我们这里现在创建国家旅游度假区，上级要求我们怎么做，还说创建成功了是国家给的奖励，蜀南竹海创建国家级旅游度假区工作在宜宾市范围内的氛围不浓。

（四）度假区组团沿线环境较差，建筑物风貌不统一、不协调。无论是创建AAAAA级景区还是国家级旅游度假区，处处是环境，人人是景观的思想观念非常重要。根据目前的评定标准和暗访要求，如果度假区内游客必经之路的沿线环境和建筑物风貌

出现问题，就是一票否决。所以，游客必经之路的沿线一定要是环境整洁、建筑物风貌协调统一，这个工作一定要做好。近几年创建成功的AAAAA级景区和旅游度假区，甚至是正在创建的A级景区和旅游度假区，基本上全都是大手笔的投入，无论从建筑风格，还是方方面面基本上都是协调统一的。

（五）缺乏整体导览系统及企业标识系统。整个度假区要有一套完善的导览系统。导览系统包括全景图、分区导览图、路标指示、标准的信息图形符号、卫生间、停车场、观光车停靠点等标志。同时，现目前蜀南竹海用的企业标识是九十年代的标志，无论你们做吉祥物还是员工的服装等，都可以用企业标识，在标识的设计上要融入更多的竹海所特有的元素。

（六）景点、景观等缺乏景物介绍。通过实地的参观了解，发现度假区和景区内的景点和景观普遍都缺乏景物介绍，本来是最优质的和独一无二的一些景物和文物等，没有景物介绍，很难让游客在第一时间了解到这么顶级的资源或者比较好的资源，比如观云台、鱼化石和九龙碑等等，我们有很多很多景物介绍缺失了，这是对我们内在资源的很好的宣传展示。

（七）缺少国际水准的度假酒店和具有地方特色的精品酒店及民宿。目前度假区内就只有世外桃源度假酒店，但是酒店的设施和装修都比较陈旧了，需要进行翻新，使其能够达到五星级的标准和国际水准的标准。根据标准要求，目前仍然差一家国际水准的度假酒店。同时，我们也缺乏具有地方特色的精品酒店和民宿。

（八）度假区存在收门票现象。现在东西大门范围内的度假

区存在自由进入瓶颈，按照目前的管理方式只要东西大门进入就必须购买门票。根据现在度假区的标准要求，度假区范围内是不能收取门票的。一定要解决这个问题，虽然度假区不能收门票，但是消费的潜力就更大了。游客只要到了度假区就是消费，无论是停车、吃饭、住宿和购物娱乐等等都需要消费。要走出门票经济的思维，在AAAAA级景区范围内涉及到核心保护区、人流量要限制的地方，可以收取门票。

（九）周边自驾游客不能自由进入度假区，严重影响度假体验。在AAAAA级景区里面，乘坐观光车是百分之百没有问题的。但是在旅游度假区里要满足游客可以开车到任何地方，必须要满足这一点。潘处长指出如果不能满足游客在度假区范围内自驾，蜀南竹海现在就不要创国际级旅游度假区。现在竹海的整个客源市场是以川滇黔渝周边的游客为主，一定要吸引游客自驾。度假的含义是什么？度假就是通过一段时间能给身心的一个全方位的放松，用英文的意思表达就是“再充电”，所谓再充电，就是游客可能来的时候非常疲惫，但是通过来一段时间的度假，回去能够忘却曾经的疲惫与烦恼，能够获得焕然一新的感受。

（十）度假区相关单位和人员服务意识不强与服务水平不高。目前，竹海的AAAAA级景区和度假区范围内都存在服务意识不高，服务细节不够以及服务水平不高等诸多问题。像世外桃源酒店的整体服务水平离国际水准的五星级酒店服务就有很大的差距。

## 二、蜀南竹海创国家级旅游度假区及竹海石海联创AAAAA级景区的意见建议。

（一）进一步明确国家旅游度假区和AAAAA级景区的范围。

万诺普旅游规划设计院与“两海”管委会要根据创建标准进行充分的沟通交流，进一步明确国家旅游度假区与AAAAA级景区的范围。需要特别提醒的是旅游度假区的范围一定要处理好永江村、世外桃源度假酒店组团与现在蜀南竹海景区内划定的度假区组团这两个区域的景观道路的连接，一定要将组团之间的交通连接做成无障碍的、及时的。

（二）进一步提升国家旅游度假区与AAAAA级景区管理与服务品质。第一，牢固树立“处处是环境，人人是景观”的思想理念。在创建工作中无论是制定方针政策，还是建设基础设施与服务设施等等，一定要遵循“处处是环境，人人是景观”的思想理念。每一个员工、每一个民宿主都是景区和度假区的形象，这是必须要牢牢记住的一个观念、一个宗旨。第二，全面提升景区管理服务水平与酒店民宿服务水平。针对景区管理服务水平不足要通过精准施策、重点攻坚等方式进行有针对性的培训提升，不断优化着旅游景区的对外形象，为游客营造了良好的旅行环境。针对酒店、民宿服务水平的提升，要探索建设酒店行业服务水平支持体系；要建立完善的服务质量管理体系，如设立服务质量管理组织结构。和制订质量标准和质量目标；要进一步加强员工管理，特别是加强员工培训，提高员工素质是酒店服务质量管理的当务之急，培训能够起到好的作用。将技能培训与知识培训有机结合，真正全面提高员工的素质与技能，真正提升其服务品质。第三，切实做到景民融合和谐发展。在全力推进蜀南竹海国家级旅游度假区、AAAAA级景区工作中，要继续发挥好竹生态资源优势，不断推进产业融合、文旅融合、景民融合，特别是景民融合和谐

发展非常关键，竹海真正的主人是世代居住在竹海的原居民，只有和他们融合好了，才能激发出广大人民群众创造力和主动力量，也才能真正贯彻落实习近平总书记关于“以人民为中心的发展理念”，也就能实现景民融合和和谐发展。

（三）进一步加强环境风貌整治和项目建设。首先，现有的很多建筑不可能全部拆，建议大家对竹海现有的建筑风格和形态进行筛选，选出几个具有代表性的风格，既能充分体现川南地域特色，又兼容现代的一些建筑风格，在这个基础上可以略有改变和创新，但是整体的风格要定调。即便是创新，也要有一个建筑风格作为指导，度假区里最后不能成为一个低端的万国建筑博览会。创建不是最终目的，最终目的是要通过创建国家级旅游度假区和创建国家AAAAA级景区来提高蜀南竹海的整体环境等等。其次，国家旅游度假区和AAAAA级景区所有的建设项目一定要树立“细节出精品”的思想理念。无论是基础设施建设，还是服务设施建设，最后拼的都是细节的处理，就是细到登山道的连接缝都是精益求精的去处理。要把竹海当成是自己的家，竹海的建设就是家的建设，有这个意识了就一定能做到“细节出精品”。

（四）探索确立新的宣传营销方式，进一步打开远程高端优质客源市场。举全市之力全民动员，全民参与为创建国家级旅游度假区营造浓厚的宣传氛围，要在全市层面做相关的培训讲座，进一步统一创建思想认识。可以分阶段、分类型的，有步骤的实施计划，不断的加深全民对创建工作的思想认识。目前，全国最大的消费市场为长三角和珠三角的客源，他们目前是国内的优质高端客源市场，要探索确立新的宣传营销方式，进一步打开远程

高端优质客源市场。

（五）蜀南竹海与兴文石海联创AAAAA级景区建议。全国范围内成功联创AAAAA有先例，蜀南竹海与兴文石海联创AAAAA级景区是可行的。