

5.1小长假

# 今年还是观“人山”看“人海”

## 景区最大承载量为何未能成为保障游客体验“红线”？



五一小长假青岛栈桥游人如织。 新华社发

泰山观“人山”、西湖看“人海”、北京八达岭长城密密麻麻全是人……五一小长假，记者在北京、安徽、浙江、山东等地旅游景点采访发现，一些景区节假日多次超出游客最大承载量，一些景区接待游客量虽未超限，但游客反映拥挤不堪。旅游法规定“景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量”，为何未能成为保障游客体验的“红线”？

游客人挤人  
有景区超限近一倍  
游客体验难保障

游客人数严重超负荷不利于保护景区风貌，也极易引发公共安全突发事件。记者在多地采访发现，小长假期间有的景区游客接待量超过了核定的最大承载量。

“让人有种想要逃离的冲动。”刚从天柱山风景区归来的旅游达人季涵说，这是一场不像登山、更像是散步的旅途。记者从安徽省天柱山风景区管委会获悉，小长假首日该景区接待游客6.6万人次，而该风景区核定的最大承载量为3.6万人次，“超限”近一倍。

安徽省旅游局统计信息显示，天柱山风景区单日接待游客量多次超出核定承载量。2016年春节黄金周第二天，接待游客量一度达到8.2万人次，超标128%。

记者调查发现，还有不少景区的游客接待量虽未超过最大承载量“红线”，但限流效果并不明显，游客体验难以保障。

为限制人流，故宫实行实名制购票，并严格按照最大承载量限额售票。小长假首日，中午12点10分，故宫当日的8

万张票便售罄。1点左右，大量游客结束游览，从故宫北门出来。和朋友走散后的王先生无奈地说：“人挤人！中轴线上的主要景点，只能单向行走。太和殿前里三层外三层都是人头，很难看清殿内细节。”

与故宫相比，西湖景区在假日期间的单日接待量虽很少达到79.75万人次的最大承载量，但“断桥变人桥”的画面已经成为一种假日“常态”。1日14时，记者在北山路断桥出口口看到，游客早已是摩肩接踵。每当有游

客驻足拍照时，行进的队伍便会发生间歇性拥堵。

五一小长假前夕，南锣鼓巷因客流量远超瞬时承载量主动取消了3A资质，且暂停接待旅行团队。居高不下的客流量是否因此有所缓解呢？记者在现场看到，虽然街面上看不到挥着小旗的导游和戴着旅行帽的游客，但不宽的街道仍到处都是人。从山西到北京旅游的王先生感慨地说：“我以为不接待旅行团人会少一点，没想到还是这么挤。”

旅游法规定，景区应当公布最大承载量、景区接待旅游者不得超过最大承载量，旅游者数量可能达到最大承载量时景区要提前公告并及时采取疏导、分流等措施。

在上海外滩2015跨年踩踏事件发生后不久，国家旅游局下发《景区最大承载量核定导则》明确，最大承载量是指在一定时间条件下，在保障景区内每个景点旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下，景区能够容纳的最大旅游者数量。

游客最大接待量的“红线”十分明晰，为何一些景区“超而不限”？

天柱山风景区管委会相关负责人回应称，这是因为当初最大承载量核定与目前游客接待量统计的口径不同。“当时

最大承载量是仅仅针对主峰计算的。随着越来越多区域开放，当前游客数量统计包括主峰、三祖寺等景点。”安徽省潜山县旅游局负责假日信息统计的丁主任补充说，除了统计口径不同，由于景区索道、道路、停车场等基础设施改善，实际承载力增强了。

记者调查发现，除了统计口径问题，景区“超载”的背后更多是追求最大利益的冲动。有景区负责人透露，在当前旅游景区收入结构单一的情况下，游客接待量越大就意味着越多门票钱。假日出游需求集中爆发，各大景区在追求业绩冲动下缺少严格执行最大承载量的动力，往往是“靠假日挣够一年的钱”。“出于利益追求，由景区自己统计、上报的接待数据真实性会

打折扣。”

记者了解到，旅游法中明确规定，对于未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者的景区，由景区主管部门责令改正，情节严重的，责令停业整顿一个月至六个月。广东财经大学旅游管理与规划设计研究院院长张伟强教授直言，由于核定标准不一、违法举证难等实际困难，这一规定很难发挥作用。

事实的确如此。虽然西湖、天柱山、九华山等景区也均在假日出现过“超限”，但截至目前，全国范围内很少见因“超限”受罚或摘牌的案例。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏分析说，在缺乏监管的情况下，最大承载量的核定与实施，是否科学很难作

出判断。一般来说，景区会根据经验，在保障“不出事”的情况下，尽量满足游客游玩需求。

为什么一些景区并未“超限”还会拥挤不堪？中部一景区管委会规划科负责人解释，不少景区和我们一样，都是依靠经验核算的最大承载量，有不科学之处。出于利益追求冲动，有景区在核算最大承载量时趋向越高越好；而在统计上报接待游客数量时也有很大弹性空间。这就造成一些景区表面上没有“超限”，实际游客体验差。

人群蜂拥，一些景区应急分流能力不足加剧了拥堵程度。“景区资源调配能力差，车辆供应能力与接待客流量不匹配，导致大批客人滞留山区。”正在河北白石山风景区游玩的倪欢欢说。

专家认为，承载量直接影响游客体验与生命安全。一方面，在核定最大承载量时综合考虑空间、设施、生态、社会等因素，确保科学性和可信度；另一方面，尽快明确权责关系与问责机制，对“超载”景区进行处罚与问责，实行负面清单管理，保障最大承载量相关政策“不打折扣落实”。

中国社科院财经战略研究院副教授

魏翔认为，一方面要理顺景区管理体制机制，根除政府利益驱动的诱因；另一方面需加快旅游业供给侧改革，通过扩大有效的景点供给、时间供给，加强景区间竞争，让游客有更多选择权，倒逼景区重视游客体验度。

安徽大学旅游系副主任李经龙分析说，景区管理部门不能心存侥幸，必须提高安全意识，重视游客拥挤问题。建议

在智慧旅游建设中，加快通过大数据等方式实现限量售票、分时参观、优化路线，以智能化即时控制景区游客量。比如“将限额售票分散至每小时，当每小时售票人数超过一定限额，便停止售票，并通过各个紧急疏散口进行分流。”“设计多条交集少、易分流的游览路线供游客选择。”

李经龙认为，为了避免游客“白跑一

趟”的情况，还可以对热门景区探索实现网上分时段预约管理，将人群有效限流在旅游出发前。

据了解，目前，上海黄浦区内部分景区已经通过信息技术实现实时客流“上线”，游客可以通过手机实时查询各区域的游客数、拥挤程度与该景区的瞬时承载量，及时调整游玩路线。

（新华社北京5月2日电）

# 五一小长假，出游有啥新趋势？

五一小长假，各大景点不出意外地开启了“人山人海”模式。旅游显然已成为消费“刚需”。假期出行，人多难以避免，但随着出游理念和心态的变化，中国的游客正变得越来越成熟。

怎么能在人们集中出行时提高自己出游的舒适度？如何让自己的出游不再只是为了“买买买”？今年的五一小长假，大家都怎么玩？又玩出了哪些新花样？

## 趋势一 用手机和网络搞定出游的一切

4月29日，小长假开始的前一天，铁路互联网售票数量创历史新高。这一天，全国铁路互联网售票达到625万张。当日，全国铁路发送旅客1042.9万人次，同比增加68.6万人次，增长7%。

火车票、机票、酒店、景区门票、出行保险……越来越多的旅游者选择提前通过手机和网络搞定出游的一切。

在北京从事会计工作的小李计划利用五一小长假和大学同学相聚苏州。清明假期一结束，这个85后女生就开始计划五一出游。用12306客户端查询好小长假期间的余票情况，小李早就订好了出行的车票，避免了小长假前一票难求的尴尬。

订好车票之后，小李又马不停蹄地搜索当地酒店。通过几个酒店APP的

比价，她毫不犹豫地抢到了心仪酒店的优惠“秒杀”。

“现在手机这么方便，我喜欢动动手指就能搞定一切。这样不仅能够避免买票时排长队浪费时间，时不时还能得到一些优惠，何乐而不为呢。”小李告诉记者，无论是长线计划，还是说走就走，只要有网络，她就能让自己的出游尽在掌握。

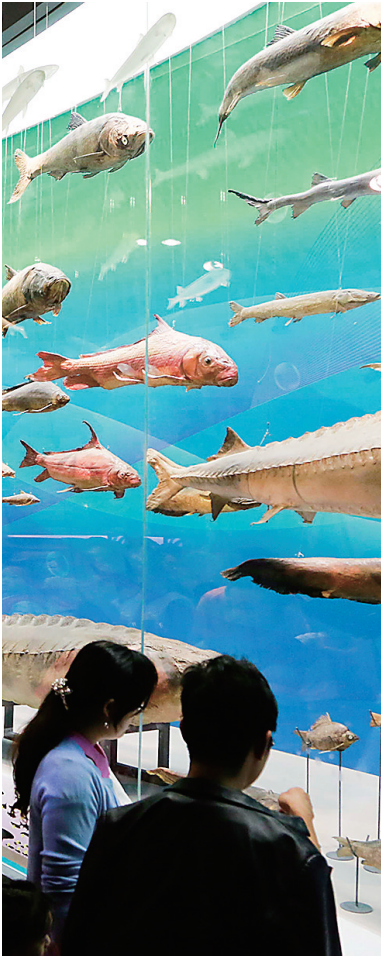
## 趋势二 短途出境游火爆

州岛、大阪。

以普吉岛为例，该目的地酒店预订同比增长近90%，成为青岛海游旅行社消费者选择的热门目的地之一。韩国济州岛、印尼、马来西亚等免签、落地签目的地也是五一酒店预订宠儿，人气位居前列。此外，菲律宾、越南等国家景点由于性价比高，人们出游意愿旺盛，酒店预订增长均高于今年酒

店整体平均涨幅。

“这些热门城市得益于航班便利，出行时间较短，美食美景购物选择多样化等因素。”携程旅游专家分析，香港、澳门、台北、新加坡成为最热门城市，主要还是缘于语言交流便捷，加之游览时间一般都在3-5天，消费者请1天假拼上五一小长假即可出游，出行时间成本较低。



## 趋势三 “买买买”逐渐转向“会享受”

携程网调查发现：从今年小长假游客在行前考虑的要素看，舒适度首次排名第一位，有43.4%的人会在行前优先对此做出评判，安全性、可玩性、购物便捷、美食等都排在其后。据了解，五一出境游的酒店预订中近六成成为高星级酒店。携程旅游专家说，高星级酒店无论在品质、设施还是服务上，都具有较高的水准。五一小长假在消费者心中是传统的旅游黄金周，利用假期放松身心，入住更舒适的酒店享受假期已成共识。“消费者对于旅程中住宿条件的要求正在变得越来越高。”

有消费者表示：“旅行中比起走走走、买买买，我更享受在酒店中懒散地休息、游泳、小酌一杯的惬意感受。”携程海外酒店数据表明，二三线城市消费者预订同比增长迅速，成为酒店预订市场业绩增长的主力军。专家分析，随着收入水平的提高以及消费观念的改变，越来越多二三线城市的消费者，愿意在旅行上投入更多，走出国门去享受旅行带来的幸福。

（新华社北京5月2日电）

5月1日，游人在重庆自然博物馆新馆参观。五一小长假期间，各地的人们或游览观光，或品味书香，选择多种多样的休闲娱乐方式度过假期。 新华社发

## 凤凰古城 舍“小利”换“大利”

今年五一凤凰古城暂停围城设卡验票方式后的首个小长假。记者在湖南凤凰县采访发现，城外各大酒店均已满客，在暂停“围城收费”后游客人数和旅游收入都大幅增加。凤凰古城在舍弃门票的“小利”后，换来了旅游经济发展的“大利”。在全域旅游的大环境下，暂停“围城收费”的凤凰能否实现景区提质增效，成为继西湖之后又一升级样本？

### 暂停收费游客陡增 旅游收入不降反增

4月30日凤凰迎来了五一旅游小高峰，下午3点，来自各地的自驾车车辆把凤凰县虹桥东路和中路堵得水泄不通。的哥胡师傅告诉记者，与去年不同，今年4月29日下午就能明显感觉外地车辆多了起来，“尤其从29日下午5点开始，通往古城的几个主干道都在堵车，大部分是外地车辆。”

据统计，凤凰酒店宾馆、家庭客栈4月30日入住率达82%。沱江沿岸客栈和古城核心区的旅馆更是生意兴隆。记者随机走访了江边的几家客栈，除了几家价位较高的酒店还有房间外，其他大部分客栈在五一期间均已客满。

据统计，4月30日和5月1日凤凰共接待游客17.57万人次，旅游收入达12509.55万元，远超去年。凤凰县委副书记时荣芬告诉记者，相比去年，今年五一游客量大幅攀升。“去年我们没有启动城外免费接驳车，全县也没有启动黄金周模式。今年4月30日晚上，我们在古城外预留的4500个小车车位就已全部停满。”

记者了解到，自从4月10日凤凰暂停“围城收费”后，游客陡增，旅游收入不断上涨。数据显示，2016年4月凤凰接待游客132.16万人次，旅游收入达10.89亿元，同比增长9.02%和5.32%。

“最明显的是，今年4月截至28日，到凤凰乡村游的购票人数就已达11.876万人次，门票收入有830.2721万元，比去年4月一整月的收入还多788.5721万元。”凤凰县旅文局副局长龙勇志说。

### 古城部分商户门庭冷落 开始探索转型升级

在凤凰游客量和旅游收入都大幅增长的同时，古城内不少商户却犯了愁。记者在古城内最繁华的地段沿江风光带看到，与被熙熙攘攘的游客占据的街街道形成鲜明对比的是，不少街边的商户门庭冷落。

“原以为暂停收费后游客增加，生意会好很多，其实并没有实质性改变。”位于沱江边的一家饭店老板赵红英告诉记者。

记者在古城内走访发现，对于那些不位于古城内主干道的其他经营者而言，游客数量的增加没有带来他们想象中的收益。

“商户的营业收入与游客人数的增加并不构成直接联系，古城内有很多品质高、营销策略好的商户即便位置不好，在旅游淡季依旧不缺客人。”时荣芬说。

而古城内不少商户也意识到这个问题，正在努力探索转型升级。在古城经营银饰品的左宇帆便是其中之一，他经营的“苗族银饰锻制技艺传习所”，尽管拥有国家级非物质文化遗产苗族银饰的锻制技艺，在早期也曾因为开发的产品不实用以及存在与古城内其他银饰品店同质化的情况而生意不佳。

“于是我尝试利用苗族特色图案和工艺手法制作项链、耳钉、吊坠还有碗筷等实用性佳又具有鲜明地方特色的产品。”左宇帆说，“古城门票这几年，我的生意完全没有受到客流量的影响，营业额逐年攀升。”

2015年进驻古城的苗绣服饰品牌“山谷居民”，通过将苗绣与现代服饰品有机结合，同时发挥品牌效益，尽管店内的服饰和装饰品价格远高于古城内其他售卖苗绣用品的商户，依旧不乏客源。

“我们正不断引导古城商户提高商品品质，引进一些具有湘西文化特色，产品附加值高的商品，同时让价格趋于理性，用产品来吸引客人，而不是光期望通过游客人数的增加来增加营业额。”时荣芬说。

### 免票后的凤凰能否成为 西湖后的又一升级样本？

凤凰古城暂停“围城收费”后游客数量和旅游收入的不断攀升，可以看出凤凰在舍弃“门票经济”后，换来的是更大的商机和效益。

中国市场经济研究会理事李武武教授认为，凤凰古城暂停“围城收费”是关上一扇门打开了另一扇门。“这是景区管理方式的巨大转变，也是景区运营思路的调整，其进步意义不容小视。”

暂停围城收费后，凤凰在旅游景点提质增效上作了新的探索。湖南凤凰古城风景名胜区管理处主任姚文凯介绍，凤凰古城一直受到自驾游游客的喜爱，为解决凤凰县长期以来停车难的问题，今年10月1日前将完成城北旅游停车场建设。

“我们会在今年内完成游客服务中心主体工程、民俗园停车场改造和古城景区内闭路监控系统等项目建设，为提高旅游接待水平提供硬件基础。”姚文凯说。

几天前，北京南锣鼓巷因“游客爆棚吃不消”主动申请取消3A级景区资质，并决定暂停接待旅游团，以此来改善游客在景区游览的舒适度。而暂停围城收费后，凤凰古城也同样面临着游客“爆棚”的现状。

“我们在暂停收费前就预见到了这点，未来凤凰古城的旅游开发以古城为核心，向沱江上下游、南华山景区和乡村游延伸的思路布局，全力推进古城景区扩容提质，达到分流游客的目的，同时加快凤凰国际旅游度假区的开发，提升全县旅游整体品质品牌，改善游客游览的舒适度。”时荣芬说。

（新华社长沙5月2日专电）