

“黄金粥”拷问 谁是罪魁祸首

■ 记者 蔡梦葵 报道

2013 年国庆，一年两度的黄金周再度开始。没有一点意外，“黄金粥”在各地陆续上演。在九寨沟，有无数人被堵在路上、堵在洞里。最后激起民愤，游客索性围堵了旅游大巴，攻陷了售票大厅。在凤凰古城，连人行道、政府机关都沦为游客的停车场，但仍有不少人被堵在桥上，只能远观古镇。中国的旅游接待能力为何如此薄弱？还是中国的游客实在是太多太强大？

道路拷问 高速路是怎么变龟速的？

2013 年 10 月 4 日，有媒体的官方微博爆料，四川九寨沟景区进沟方向出现了大堵车。有游客透露，堵车从昨晚就开始了，8 公里的路被堵了 4 个小时。堵车现场，有人直接熄火在车上睡觉，有人爬上路边山坡吃饭。另外，由于私家车过多，停车场车位严重不足，很多车都直接停在路边，占去一根车道。而前往九寨沟的路段堵车，并不是个案。从 10 月 1 日开始，四川省内多条高速公路就发生了严重的拥堵现象。据成都市交通部门透露，10 月 1 日，成都周边绕城、成雅、成温邛、成南、成渝、成绵等多条高速公路爆棚，均远超平日流量。据不完全统计，成都市周边主要高速公路车流量超 50 万车次，其中大部分为乘用车。

有媒体人在 10 月 1 日上午 9 时许驱车路经成灌高速安德段时发现，前后车辆拥堵情况严重，从安德段到都江堰段高速入口堵车绵延数十公里，虽然车辆有缓慢的行进，但后面来的车辆不断增加，拥堵越来越严重，不少车辆只能从安德出口下高速绕道老成灌路前往都江堰方向。随后，该记者又沿绕城高速往成雅高速方向行进。在绕城高速，拥堵现象同样严重，短短的十多公里，记者行驶超过一个半小时。

道路的拥堵，还远不仅是四川一省的问题。今年国庆高速公路免费期间，全国范围内的高速公路都发生了耸人听闻的拥堵状况。位于北京的杜家坎收费站，排队等候缴费的队列一度因拥堵长达 6 公里，故戏称为“堵家坎”。在京哈高速长平段，车辆通行速度仅有 40 公里每小时左右，车辆通行非常缓慢。造成车辆缓慢的一个原因不仅是大量的车辆涌入高速公路，同时还有个别的新手进入高速公路，应急车道内随意停车，个别车辆随意变更车道抢行，加剧了车辆的通行压力。国庆长假进入第三天，由于自驾车旅游的车主仍络绎不绝，到省内景点游玩两到三天。广东省内共有 14 条高速路发生拥堵。据交管部门统计，广东全省共有广深、虎门大桥、深汕西、开阳、惠河、佛开、广珠东、粤赣、江鹤、广惠、阳茂、广肇、广佛、京珠南 14 个路段出现拥堵。其中广深高速在 10 时 05 分往广州方向新桥至长安段车流较大，现场可缓慢通行。虎门大桥在 10 时 30 分往广深高速方向车流较大，车龙到下午仍在疏导。

而事实上，这种局面早在高速公路免费的 2012 年便出现。2012 年中秋国庆假期八天长假一开始，我国国内各地高速公路相继出现拥堵高潮，大量私家车和小型客车主滞留高速公路难以通行。由于拥堵，一些游客为了抢路，违章驾驶，造成事故频发。据假日办发布的消息，2012 年黄金周期间，发生各种道路交通事故 68422 起，造成 794 人死亡，2473 人受伤，直接财产损失 1325 万元。这种尴尬的局面，被不少业内人士归罪于出行人数过多。有专家在 9 月 30 日便预计，在这个长达 8 天的黄金周，有一半中国人——总计约 7.4 亿人次，要通过公路、铁路、民航等出行，创下同期出行新纪录，中国交通管理部门承受巨大压力。黄金周期间，公路水路客运量将达到 66 亿人次，日均 8250 万人次，较去年同期增长 88%。铁路方面，9 月 27 日至 10 月 7 日，全国铁路预计发送旅客 7540 万人，日均近 700 万人。铁路长假出行高峰日甚至“不亚于春运”。

也有人不经意间将出行人数过多的缘由归罪于国庆期间高速公路免费之上。但据记者的随机采访，不少喜爱自驾游的车主对此并不认同，有受访者自称在 2011 年和 2010 年国庆也曾走过相同的路段出行，但即便高速公路尚未免费，短短 100 公里——平日只用 1 小时即可驱车走完的路程，仍走了长达 6 小时。就此，记者也深有体会。记者几年前在某个夏日周末驱车前往都江堰进行周边游，尚未出城便在成都往都江堰的快速干道上堵车近一小时。

对于高速路的拥堵，其原因众说纷纭，有人归罪于免费。然而也有专家认为，免费本身没有错，关键是相关部门在执行政策的时候，缺乏前期规划和预案的准备，以至于面对车流措手不及。中国道路协会秘书长王丽梅就表示：节假日小型客车免费通行高速是民意所在，它让民众得到实惠，同时也拉动旅游消费。目前，该政策的实施还处在摸



着石头过河的时期，大家应该理性看待问题。造成车辆拥堵的原因很多，不能把免费当成根本原因，因拥堵就呼吁取消是因噎废食的表现。

上述受访者也对节假日的道路拥堵表示出了相仿的看法。该名不愿透露姓名的受访者认为，高速路节假日堵车有多方面的原因，出行人数过多肯定是其中之一。其次，中国不少驾车者的素质不高也是极大的一个原因，他表示，在高速路主道行驶缓慢时，总能看见不少私家车用侵占应急车道快速通过，而非法行车，总会扰乱交通，欲速而不及，让整个交通状况更为恶劣。他曾亲眼目睹一辆侵占应急车道的汽车追尾停在应急车道、打着双闪灯的汽车而酿成车祸。而且，每当因车流量过大而行驶缓慢时，总能在公路路面上看见各种各样随地乱扔的塑料袋、食品袋、饮料瓶等。

此外，该名受访者表示，管理部门反应迟缓，也是加剧拥堵的一大因素。他表示，2011 年国庆他驶入前方拥堵的高速公路时，一路上经过收费站，也看到不少 LED 屏，没有任何执法人员或信息提示前方拥堵严重，也没有执法人员在生活资料充足的地方限制车流涌入，从而达到分流的目的。甚至在拥堵的 6 个小时过程中，沿途不见任何一辆执法车、一名执法人员在现场维持交通秩序。

景区拷问：游客滞留谁之过？

而今年国庆黄金周景区的种种混乱，也被指出跟景区管理不当有极大关系。10 月 2 日，九寨沟景区发生游客滞留事件，不少前来游玩的游客被滞留直至入夜，由于天气寒冷，不少游客难以忍受开始拦阻过往班车，更使得整个景区的交通瘫痪。对此，景区甚至出动武警维持秩序。央视报道，21 点多，大约 60 辆大巴在警车带领下抵达诺日朗换乘站，滞留的 2000 多名游客开始逐步撤离，很多乘客已滞留 5 个小时以上。

2 日晚 7 点多，第一批步行出来的游客到达景区门口时，就开始围在广场处，要求景区退票，然后游客越来越多，约有上千人。当晚 22 时左右，景区门口打出“可以退票”的字样，不过由于要统计一天的门票，景区是从晚上 11 点开始，陆续退票。3 日，九寨沟管理局、阿坝大九旅集团九寨沟旅游分公司在官网上发布致歉信，称其对昨日游客滞留事件负有重要责任，并感到“深深的内疚与自责”。从 2 日晚 11 时起，在景区售票处开始组织退票，截至 3 日上午 11 时已退票 11 万余张。

13 日凌晨 4 时许，九寨沟景区在其官方网站上刊登了“关于‘102’游客滞留九寨沟景区的致歉书”，解释事件原因为“少数游客强行拦车所引发的连锁反应”，并向全体游客表示歉意，但并未提及退票及赔偿相关事项。

随后有网友将致歉书发布在微博上，很多网友对于这份将责任推给“少数游客”的致歉书并不买账。有网友表示，把责任推在游客身上没有道理。游客不遵守秩序你们可以管，游客走在公路上你们也可以管，但景区没有管或者没管好，仍负有很大责任。也

有游客表示，九寨沟景区接待的游客超量，但九寨沟是售票的，假如可以效仿其他一些景区，每日控制售票数量，这种问题即可轻易而居地解决。也有网友称去年去九寨沟，在人还相对不算多的情况下也遇到过游客滞留的问题。故认为景区的管理的确存在问题。

自 3 日下午开始，全国各地也陆续发生景区容量超载问题。全国假日办接到游客投诉，反映河南云台山、湖南张家界、山东崂山、贵州梵净山等景区接待人数超载、游客滞留问题。而在去年，多地景区也发生过类似问题，2012 年 10 月 2 日傍晚，多位网民通过微博求救，称华山滞留大批游客，因退票问题与景区发生冲突，滞留旅客封堵景区入口，造成大批游客滞留。华山景区管理部门虽提前启动应急预案应对客流高峰，却没有提前向游客发布“预警”，导致滞留进一步加剧。今年 7 月，有网友在微博上爆料称自己刚从宜昌朝天吼景区漂流归来，前一天从下午一点半等到六点半，还是自己抢船充气才漂上。人太多，没有秩序没有管理，警察来了开了三枪，打架踩路，一人重伤一人中暑无数人退票，引发网友热议。有网友跟评，“漂个流而已，搞这么夸张？”。7 月 14 日下午 3 时 44 分，宜昌市兴山县公安局官方微博“平安兴山”就 713 朝天吼漂流景区情况进行了通报。据通报显示，近期由于高温酷暑，朝天吼漂流景区连日迎来客流量高峰。7 月 13 日中午 12 时 30 分至 14 时，在旅客接待高峰时期，景区人数一度接近 8000 人。为了避免出现安全事故，景区暂时关闭了部分售票窗口，准备分流游客，再行分时段售票。但由于外地游客急于漂流，导致千余游客滞留售票大厅。随后，景区与当地警方取得联系，全力做好游客安抚工作。但少数游客漂流心切，情绪激动，出现了向民警扔矿泉水瓶、辱骂执勤民警的现象。当天下午 4 时，在景区和警方的努力下，漂流得以开始。直到晚上 8 时许，在对部分没有漂流的旅客办理退票和补偿手续后，景区持续才恢复正常。

对于一而再发生的旅客滞留景区事件，全国假日办在今年国庆也紧急通知，要求各地假日办重视旅游景区服务管理，及时发布接待信息。

看看国外知名景区的接待能力

我国的各种景区一再将瘫痪的主因怪罪于游客数量过多上，但纵观全球各地的知名景区，其游客数量也并不比我国景区的游客数量少，可他们的运作却一如既往地良好。以马来西亚最知名的景区之一沙巴为例，这个潜水者的天堂，在今年预估前来沙巴旅游的游客人次可高达 300 万人，但记者登录 Booking、Agoda 等酒店预订网站以及亚航的机票预订官网上，发现无论是住宿还是交通，皆资源充足。如果在今年提前预订明年的机票，价格的折扣还十分惊人。

同样地，今年泰国的旅游市场也一如既往地火热，今年第一季度，仅仅是到泰国旅游的中国游客人数超过 100 万，相比去年同期增长 93%。不过，泰国旅游部门一直在积极应对游客数量增加带来的接待能力挑战，并很清楚地认识到现有的不足以及应该

做什么。泰国国泰旅游集团董事长黄汉忠在接受采访时表示，中国游客大量进入泰国旅游，对于泰国各机构和旅行社的接待能力提出了新的挑战。目前，各旅行社对于汉语导游的需求较大，虽然泰国有汉语导游 6000 人，但其中很大一部分仅能进行基本交流，缺乏导游全球素质，需要泰国旅游局加大力度培养并增加汉语导游。

泰国的酒店一般情况下足够接待各国游客。但中国游客在节假日集中大量前来也会造成酒店房间骤然紧张，不少游客会被安排到城市边缘的经济型酒店。泰国酒店协会表示，将在今年新建酒店房间近 4000 间，以满足“旅游黄金时段”飞速增长的游客住宿需求。

黄汉忠说，中国游客人数在短时间内激增还造成各旅行社的车辆安排几乎“满档”，而一旦出现车辆抛锚或游客受伤等突发事故，就容易引发“多米诺骨牌效应”，造成延误。为提高运力，泰国各旅行社及相关旅游部门今年相继从中国购入 1500 多辆大型旅游车。

此外，在满足接待能力的同时，泰国也十分注重旅游的质量。针对之前一些“零团费”操作和强制购物情况，泰国旅游与体育部部长颂萨对指出，“零团费”是一种欺诈行为，中泰双方将尽快制订出计划，彻查相关旅行社的欺诈行为，以净化旅游市场。颂萨表示，面对 2012 和 2013 年中国游客迅速增长，确实在接待质量上出现了一些问题。“我将赴中国与有关部门进行协商，以改善接待环境和服务质量。”

泰国旅游与体育部官员攀亚在接受采访时也明确指出，泰国旅游的核心是“品质游”，泰方一直在与中国旅游机构协作解决最近凸显的种种问题。

当然，“九寨沟们”不是只是一个小小景点，无法与整个泰国比拟接待能力。而且不少类似于九寨沟的景点都地处偏远山区，其接待游客的数量相比之下的确“大得惊人”，远远超出其本身的接待能力。信息显示，早在 2011 年，其 1-10 月的接待游客数量便突破了 200 万。而作为东南亚旅游胜地菲律宾，整个国家在 2011 年全年的接待游客数量也不足 400 万。只是，九寨沟是否接待好了这么多游客，确实需要打上一个大大的问号。

九寨沟的食宿问题一直都广受游客诟病，记者在搜索引擎上输入“九寨沟 / 住宿 / 差”的词条，瞬间弹出 595 万条信息，其中大都是网友发帖抱怨称入驻的酒店与宣传不符、住宿条件很差等。随便点开一条信息，就见有网友发帖抱怨称“说起九寨沟就怕，国庆跟了一个旅行社的团，到了没房，只得在车上过夜”。记者就此采访到一名长期带团进入九寨沟景区的导游，当询问到九寨沟的食宿条件时，该名导游只是淡淡地说了一句：“吃的是猪草，住的是猪圈”，并称这是一名参团游客曾经给他们抱怨的，留给她的印象十分深刻。九寨沟的景区要与菲律宾长滩岛等东南亚成熟景区比较，虽然接待人数差不多，但接待质量实乃相差甚远。

九寨沟位于四川省西北部的阿坝藏族羌族自治州九寨沟县漳扎镇，是白水沟上游白河的支沟，以有 9 个藏族村寨（又称何药

九寨）而得名。九寨沟海拔在 2000 米以上，遍布原始森林，沟内分布 108 个湖泊，有“童话世界”之誉。但该景区由于身处高山峻岭之间，尽管离省会成都市不过 440 公里，但沿途道路险峻、弯道极多，早晨从成都市出发，一般要晚上才能抵达，物资运送极为不便。此外，尽管九寨沟景区面积达 62 平方公里，但由于该景区为世界自然遗产，且 70 年代便被政府要求停止伐木，可开发面积十分有限。加之前面所述的路途问题，景区住宿条件较之东南沿海的景区，有所不足也十分正常。

当然，面对这种问题，一些国外的成熟景区也有相当成熟的办法可以解决，那就是限制进入人数。以沙巴的美人鱼岛为例，这个位于哥打巴鲁郊区，距离马来西亚沙州首府亚庇市约 1 小时的车程，距哥打巴鲁码头约 45 分钟的船程的小岛。每天有上岛人数限制，一旦下雨，便会封岛禁止登入。游客想要到美人鱼岛游玩，也必须通过当地正规机构才能获准进入，这也是当地政府为了恰当管理该景区的妙招。作为同样路途不便、接待能力弱、气候不稳定的九寨沟，事实上也完全可以采取类似办法。而此次九寨沟的游客滞留事件，据央视报道正是由于散客过多，打乱了景区既有秩序所致。

中国私家车算不算多？

而由于私家车过多、黄金周高速公路免费导致道路拥堵的说法，则更是显牵强。信息显示，中国的汽车保有量在 2013 年将破亿，汽车保有总量为全球第二，而排名全球第一的仍是美国，数据显示，在 2011 年，其汽车注册量就达 2.4 亿辆。但许多到过美国的中国人地发现，美国虽然数据上汽车十分多，但很少发现堵车现象。业内人士认为，美国少有堵车的最主要原因则是高速公路网发达，高速公路宽，且设置合理。美国被称作是“汽车轮子上的国家”，人们日常出行都得靠车，因此也造就了世界上最发达的公路网，无论是在乡村还是城市，双向 10 多条车道、多处接驳的立体高速公路网皆随处可见。而且，美国的高速公路收费也相当低廉。以华盛顿到纽约为例，全程 370 来公里，要穿越三个州，沿途有一些收费站，从 3 美元到十几美元不等，全部加起来不到 50 美元吧；而一张单程火车票就要一百多美元，更不用提更贵的飞机票了。而在广袤的中西部地区，极少见到收费站，因为在高速公路上设立收费站本身会增加建设和管理成本，最主要的是会给驾驶者带来诸多的不便。

美国城市中的一些道路，堵车现象较少则是源于人性化的设置。在美国城市的住宅区中，见得最多的交通标识是“停车”牌。它竖立在从小街道到主要街道或小街道和小街道的交叉路口，替代红绿灯。在两条时速限制相同的非主要街道相交处，四面都竖有停车牌。四个方向来的车到路口都要停下来，谁先到停车线前面停下来谁就先行，依次通过，井井有条。为避免出现交叉路口纵横交错的乱塞车，加州交规中有不得堵塞路口的规定。当你行驶到主要街道或小路时，即使是绿灯，也不能将车停在路口中间。如果你驶到路口中间，万一前面的车没有动，这时绿灯变红灯，你就会因堵塞横向交通而被罚款。

除了美国，欧洲诸国的汽车保有量也十分之高。数据显示，2011 年德国的汽车保有量就已达到 5090 万辆，是中国的一半。但德国的国土面积仅 357 万平方公里，不足中国陆地面积（960 万平方公里）的 27 分之一。但若没发生交通事故，即便在德国经济最发达、人口最多的柏林，堵车也并不常见。究其原因，同样是因为公路网发达，交通设置合理。据称，在柏林停车只需要支付一年大约 400～500 元人民币的费用，在指定区域内的路边停车位上，可以随便停。

另外，德国车主的高素质也是提高交通次序的关键因素之一。在柏林，哪怕是路口只有一名过路的行人，司机也会自动减速让路。机动车道之间的行车线，即使到了红绿灯路口也是虚线，即便如此，没有人会胡乱切线。

目前，中国的人均汽车保有比例为 1:172，而全球汽车平均拥有量为 1:675，即每 675 个人拥有 1 辆汽车。中国的人均汽车保有量远低于平均线。但由于近年来中国私家车数量的猛增，也有专家预计，假设每户平均 35 人，中国大约有 37 亿户家庭。按 100 户 60 辆计算的话，中国 10 年后大体会有 22 亿辆私家车。假如交通状况仍无改善，不知道届时往哪里放这些汽车？会拥堵到什么程度？

因此，中国目前需要做的，除了大力修建高速公路，尽快优化路网设计以外，仍然需要努力引导车主遵纪守法，尽量减少鲁莽驾驶。如果这些问题不尽快解决，中国公路上的“黄金粥”，在几年后很有可能会进一步蔓延至其他时段。事实上，在北京等一些城市，据了解平时峰时的道路状况实际上的确也好不到哪里去。