

旅游“高温”之后的“冷”思考

■ 本组稿件采写 袁汝婷 张紫赞 喻珮

策划词

每逢假期,国人的旅行需求都被集中释放。

刚刚结束的“五一”小长假也不例外。全国铁路单日运客流量破千万创历史新高、北京 150 家主要景区(点)接待旅游者 550.6 万人次、上海世博园累计客流超过 20 万人次……尽管只有短短三天,也丝毫未影响人们的旅游热情。2014“五一”假期,中国假日旅游市场再度高位运行,各大主要旅游景区几乎清一色的“人山人海”。

与此同时,涨价太猛、景区太挤、休假扎堆,假日旅游中的“老三难”依然困扰着每一个出门旅游的人,已成为“假日经济”中的一道“特别风景”,引发了全社会的广泛关注。

涨价猛 景区挤 路上堵：旅游“老三难”环环相扣待破题



2014年五一节,天安门城楼下的游客。

“客棧平时 150,节假日 680”“人山人海煞风景,到此一游是合影”“一放假,全国人民都堵在了高速上”……近几年来,景区涨价、节日拥堵和休假扎堆,是困扰着中国游客的“老三难”。

五一小长假,各大景区依旧火爆,也让旅游“老三难”再次暴露于公众视野中。记者调查发现,这几大难题环环相扣,亟待通过政策规范、景区管理等多方合力破题。

太贵:吃、住、行都“逢节必涨”

“临江房 680 元一晚,小长假前几天就订满了。”凤凰古城一家客栈的老板告诉记者,往常临江房的价格在 150 元左右。而位于凤凰县的某五星级酒店,标准间平时每晚 300 多元,4 月 30 日晚对外标价已涨到 800 多元。“之前接到游客投诉,为什么平时 500 多

元的酒店长假涨至近 900 元。”九华山风景区管委会宣传科章寅虎说,与五一小长假相比,十一黄金周的价格涨幅更大,住宿涨幅在 50%左右。“有的民宿、农家乐,住宿价格甚至翻番涨。”

“短途交通涨幅在 30%左右,机票涨得更高。”安徽新天地旅行社总经理岳青松告诉记者,以合肥到海南为例,日常航空公司给旅行社的机票折扣在 4 折左右,小长假期间只能给到 8 折,这样往返仅机票就比平时贵 1392 元。

记者在湖南、湖北、安徽等多个景区走访发现,“逢节必涨”是各大景区的普遍现象,酒店价格翻番甚至更多,餐饮配备两套菜单,节假日用“高价”版,交通涨价更是立竿见影。

“涨价是一种市场现象,并不是完全不可以,旅游高峰期涨价也很普遍。关键在于不能漫天要价,不能疯涨,要有一个‘天花板’”。武

应对“人山人海”

5 月 1 日,一组延时摄影拍摄的五一当天的故宫“万人涌动”画面在网络热传;小长假首日,杭州西湖景区迎来八方游客,断桥景点,游人比肩接踵,只见人头不见桥头……五一当天,多地景区不出意外地迎来了游客高峰。

为引导、控制客流,不少景区已经提前推出了相应政策。但这些“精细化”管理能否带领景区走出“人山人海”?

景区分流限流频出“奇招”

“在节假日等出行高峰期,我们会通过网站、广播、手机短信和景区大显示屏,告诉游客哪个地方现在比较拥挤、哪个景区还有承载空间。”张家界旅游局局长丁云勇说。在他看来,信息公开是引导游客分流、避免发生拥堵很好的方法,“在人非常多的时候,我们甚至将景区客流实况录像传到景区的大显示屏上,让游客看到具体情况来选择。”

为了避免出现游人“一锅粥”现象,不少景区都开始设定游客数量的最大承载值。在安徽黄山,从去年“十一”黄金周期间就开始施行每日最大承载量限定制度,且“限流”的

众多景区推出“精细化”管理措施

对象不只是景区“大门”,景区内各主要景点也要“条块化”控制游客数量。

今年“五一”前夕,武汉旅游业还率先出炉了全国首个旅游环境承载量标准规范,保障景区游客不再“超载”。标准中规定,景区游客量一旦接近最大承载量,景区和旅游部门要采取分流、疏导;若超过景区规定的最大承载量,必须限制游客入内。

一些景区还将游客数量“分小时”统计,随时做出停售门票等调整措施。在扬州,何园景区就规定,日入园人次达到最佳接待量,即要做好出入园分流准备工作;日入园每小时售票人数超过 1000 以上时,立即停止售票,并通过各个紧急疏散口进行出入园分流。当发现游客人数激增时,景区还要安排当班人员,按安全疏散预案封闭复道回廊各入口,确保安全。

“挡人潮”效果喜忧参半

丁云勇认为,要真正以降低节假日期间游客的绝对数量来实现“挡人潮”这一目的并不可行,面对“人山人海”的考验,景区最应该做的,是在如何管控客流、提高旅游服务质量

汉大学旅游发展与营销研究中心主任熊元斌认为,景区价格在有“市场的手”进行调节的同时,还需要“政策的手”加以规范,例如设置涨价比例上限。

熊元斌、丁云勇等人指出,从市场的角度来说,节假日景区“吃、住、行”涨价与供需关系失衡有非常密切的联系。“供给成本上扬是一个因素,更重要的原因是需求量短时间内暴增。”

太挤:景区处处“爆棚” 高速条条“拥堵”

供需关系失衡,简单来说,就是节假日景区“爆棚”了。

“鼓浪屿要被踩沉,泰山堵得人发疯。”“北京动物园,99.99%的动物都是人。”“西湖断桥,只见人头不见桥头”……景区究竟挤到了什么程度?从游客们的种种“吐槽”中可见一斑。

官方统计数据显示,小长假第一天,安徽黄山接待游客 2.0854 万人次,同比增长 79.3%;天柱山景区接待游客 6.6 万人次,同比增长 184.5%;张家界武陵源景区一次性进山人数达到 19494 人,同比增长 64.6%……

1 日晚,国家旅游局网站发布消息,北、上、广等地主要出城道路出现严重拥堵,高速堵车长达数十公里;全国铁路 1 日旅客发送量破千万人;2 日,公安部交管局数据显示,山西五台山、安徽九华山、四川九寨沟等景区道路交通流量增长 200%以上……

事实上,为了引导、控制客流,不少景区已推出相应政策。“我们会通过网站、广播、手机短信和景区大显示屏,告诉游客哪个地方现在比较拥挤、哪个景区还有承载空间。”丁云勇说,信息公开是引导游客分流、避免发生拥堵很好的方法,此外还可限流售票。

不少景区都开始设定游客数量的最大承载值。安徽黄山施行每日最大承载量限定制

上下功夫。

“去年国庆黄金周,张家界一些火爆的景区,售票达到一定量之后,我们就采取了停止售票限流的方式。”丁云勇介绍,去年“十一”黄金周,天门山景区曾三次限流售票,今年元宵节也曾停售。但并不是所有的“挡人潮”措施都能获得良好的示范效果。今年“五一”小长假前,河南嵩县旅游局的一则“免票”优惠政策即引发了不小的争议。根据嵩县旅游局发布的消息称,从 5 月 1 日起至 10 月 31 日,该县白云山、天池山、木札岭和卧龙谷 4 个景区将对全国范围实施免门票活动。

为此,不少网民“不买账”,并直斥这种分时段优惠不仅有失公平,且对限流实际意义有限。安徽大学旅游系副主任李经龙分析指出,采取部分群体免门票的形式,其实是侵犯了另一部分游客的旅游权利,这种强行分流措施的效果往往甚微,因为没有从根本上分流游客的需求。

未来可探索推广预约旅游

不少游客和专家认为,“人山人海”的背后是“扎堆休假”,其本质是全民带薪休假尚



度;武汉旅游业率先出炉了全国首个旅游环境承载量标准规范,规定景区游客量一旦接近最大承载量,景区和旅游部门要采取分流、疏导……

景区客流管控可以治标,但如何治本?“根本还是在于落实带薪休假的老问题。”安徽省旅游局安全假日办主任梁晓莹认为,要缓解景区爆棚现象,平衡供需矛盾,关键在于要改变“集中出行”的现象。

扎堆:错时休假待探索 带薪休假未落实

“集中出行”最重要的推动力,自然是“休假扎堆”。

丁云勇、梁晓莹等业内人士指出,没有真正实现“错时休假”,没有将带薪休假制度落到实处,是中国旅游目前面临“老三难”的根本原因。

安徽省淮南市市民杨玲是一名旅游爱好者,但刚刚入职一年的她被领导以“任务重,年轻同志多努力”驳回了休年假的申请。杨玲说,她和她的同事带薪休假普遍难以保证。

安徽师范大学历史与社会学院副教授陈爱如认为,正是由于带薪休假有名无实,国家法定节假日才会成为大量国民外出游玩的最后一根“救命稻草”,全民出游的拥堵局面由此而来。

“最明显的是公务员、国企员工等群体,现在基本是按照国家法定的休假制度来旅游出行,给旅游市场造成一定压力。”丁云勇建议,应该要设立相关制度,让民众有根据自身情况选择休假的时间和空间,让带薪休假的权利得到法律保障。

熊元斌分析说,当务之急不仅要用带薪休假制度强化保障市民出游的权利,还要尝试建立错时休假制度,让国民分流实现出游需求,“不能十三亿人都用一套休假办法。”



没有完全推广落实,在此状况下,公共节假日的“人山人海”必须依靠更加精细化的管理和管控客流措施来应对。

“未来可以探索推广预约旅游的方式。”李经龙说。他表示,去年出台的《旅游法》已明确规定,景区接待旅游不得超过景区主管部门核定的最大承载量,那么景区一方面可以事先按照最大承载量放号,另一方面假日期间实时公布接待游客信息。

但李经龙也指出,目前国内整个旅游行业机制不健全、运行不规范甚至信用程度低的现状,是景区、旅行社不敢贸然尝试“预约旅游”的直接原因。“担心游客‘取号’后不来,影响景区接待人数‘业绩’,但这些可以通过完善的制度设计进行防范,比如黑名单制度、提前确认付款等方式。”



49.07%,二、三星中等价位酒店的占 33.33%,选择四星级以上豪华酒店的占 10.93%,另外 4.37%的人选择社会旅馆入住,2.3%的人选择其他方式。”中国旅游研究院院长戴斌这样点评“五一”旅游消费市场。

如何走出景区“人山人海”困局

又逢“五一”小长假,“人山人海”的中国式旅游再度涌现。为了让游客不再“只见人潮不见景”,中国各地试水景区限流政策。专家建议,想要真正挡住人潮,仍需“精细化”分流通控,以及进一步完善全民带薪休假制度。

武汉旅游节前率先出炉了全国首个旅游环境承载量标准规范,保障景区游客不再“超载”。标准规定,景区游客量一旦接近最大承载量,景区和旅游部门要采取分流、疏导;若超过景区规定的最大承载量,必须限制游客入内。

武汉市旅游局数据显示,5 月 1 日,武汉市 10 个重点旅游景区全天接待游客 41.86 万人次,其中中国最大城中湖——东湖风景区接待游客 9.84 万人次,严格控制在东湖风景区日承载量 11 万人次的范围之内。

早在去年 10 月出台的《旅游法》中就有明确规定,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。《旅游法》实施半年多以来,各地景区均推出相应政策,逐步缓解游人“一锅粥”现象。

安徽黄山从去年“十一”黄金周期间就开始施行每日最大承载量限定制度,景区内各主要景点“条块化”控制游客数量;中国著名古城湖南凤凰景区去年起实施“一票制”制度,“游客堵在街上走不动”的现象大有好转;而在世界闻名的旅游目的地张家界,已于去年推出景区游览预约制,并在旅游高峰期推行限流售票和景区游客承载量实时公开制度,控制和引导客流。“市场的扩大必然带来监管的麻烦。”武汉市旅游局副局长范继先说,很多旅游问题的产生都是游客过多、景区接待能力有限而造成的。

服务质量降低、安全隐患增大、吃住行陷入“涨价怪圈”……记者走访湖北、湖南、安徽等多个中国知名旅游景区发现,“人山人海”带来的一系列行业“潜规则”依然存在。

“五一”期间,凤凰古城内五星级酒店“天下凤凰”,4 月 30 日晚的对外标价涨到 800 多元,而平时每晚约为 300 多元。沱江岸边的临江房价格涨至 680 元/晚,节日前预定已满,而该类房间平日的价格仅为 150 元左右,价格翻了三倍多。

还有各类民宿、农家乐,由于缺乏监管,随意定价。不少餐饮场所甚至备有两套菜单,在客人数量激增的节假日使用定价较高的菜单。

专家指出,需求量之所以短时间内集中暴增,主要来自于旅游业内两大根本性难题。一方面是,公众出游只能在假日期间释放,导致游客短时间内激增,市场供应紧绷。另一方面是,公众出游对于目的地的需求过度集中在国家 5 A 级景区,进一步导致游客在短时间内向固定少数景区涌入。

“人山人海”的背后实则是“扎堆休假”,其本质是全民带薪休假尚没有完全推广落实。想要真正挡住人潮,分流通控尚需更加“精细化”操作。

安徽大学旅游系副主任李经龙指出,可以借鉴国外“预约旅游”的机制,同时通过完善制度设计,比如黑名单制度、提前确认付款等方式规避游客“取号”后不来的风险,从而改善信用程度较低的现状,健全旅游行业机制。

“未来需要提倡一种泛旅游的概念,”李经龙建议,加大景区所在城市的景观建设,让整个城市一步一风景,一景一典故,既打造全域旅游效应,又能有效分流人群。