

有游客在寒风中滞留三四个小时;更有游客到景区后吃“闭门羹” 热门景区堵出“新高”怎么破?



1月31日,大年初四,陕西西安,游客排队进入秦始皇帝兵马俑 CFP供图

2017年可能是过年旅游史上最热的春节。记者在安徽、四川、湖南、北京等地走访发现,热门景区客流量爆棚导致拥堵现象频发,有的游客因堵车无奈步行很远前往景区,有的在寒风中滞留山上三四个小时,更有游客因景区饱和限客吃了“闭门羹”。每到长假就拥堵,一些热门景区的拥堵病怎么治?

据新华社

有的景区超载拥堵,有的游客被限流在景区门外

景区爆棚
2015年7月,国家旅游局公布全国31省市5A级旅游景区最大承载量。根据旅游法、景区最大承载量核定导则要求,景区不得超最大承载量接待游客,应对节假日制订相应流量控制预案,及时疏导、分流游客。

记者春节期间采访发现,一些景区多次超载,导致游客拥堵现象频发。根据最新统计数据,长假期间,湖南张家界天门山景区、凤凰古城和安徽天柱山、九华山等热门景区再次“超而不限”。如天柱山继2016年春节接待量一度超标128%后,鸡年首日接待游客达到8.5万人次,远超最大承载

量3.6万人次。
国家旅游局12301公共服务官方微博提示,1月30日、2月1日,湖南张家界天门山已两次发生游客滞留现象。国家旅游局副局长杜江责成假日旅游工作机构联系并督促湖南省旅游委采取有效措施分流游客,确保游客安全和游览质量。

记者调查发现,与“超而不限”不同,一些热门景区选择“超了就限”,“限客”“截流”之下仍然难解游客扎堆拥堵难题。

“预计人多,但没想到这么多,5公里路程开了1个小时。”大年初四,江苏游客凌小媚一家五

口来到安徽黄山自驾游,还未下高速就堵得水泄不通。1月30日,从北京千里迢迢而来的印先生,却连黄山景区大门都没有进去。“乘坐的大巴在高速上被堵,我们只能下车步行,走了一小时到游客换乘中心,才听到广播通知‘因景区饱和停止售票’。”

假日拥堵已成常态。北京各大公园在大年初一之后迎来游园高峰。大年初四,颐和园一早就迎来了各地旅游团队,而稍晚开车来的李韵,由于找不到停车位,只好把车停在离园两公里外的昆明湖东路后步行前往,“天很蓝,心情很崩溃”。

“实时播报”效果不彰 “限客令”难解拥堵病

顽疾难解
为什么一些景区采取“实时播报”“限流”等措施,拥堵仍然难以缓解?

1.信息发布渠道窄,游客难以及时获取准确一手信息。黄山风景区管委会相关负责人告诉记者,目前游客能通过广播和高速路、售票口的电子显示屏获取景区客流量信息,网站和APP的实时播报目前还不能做到。

记者发现,很难在高速路口的显著位置看见实时流量播报,城市广播受限于山区信号,需要手动输入才能查询到。

对于在景区售票口、换乘中心大屏中播报的信息,游客们反

映“到了大门口,才看到有效信息,已经晚了”。

2.公告客流量内容滞后、过于简单。以四川峨眉山的微信公众号与微博账号为例,公布的有关客流量的信息主要是每天傍晚的春节黄金周客流量实时播报,实际上只是当日客流量统计总结。

“这种信息参考价值小,游客需要的是实时动态流量播报和提前预警性信息。”游客郝女士说。

在北京,北京旅游网是实时在线获取景区人流量信息的主要渠道。但记者了解到,网站公布的数据依托于景区范围内游客手机sim卡激活数量测算,只能作为

参考,与实际人流量仍有差距。

3.景区动态引导及应急能力不足。来自四川的陆女士告诉记者,1月30日,她与大批游客在天门山滞留近四个小时,晚上十点多还在山上挨冻。

看见许多游客悻悻而归,来自江苏的沈先生一行17人庆幸提前预订好了黄山山上酒店,因为在限客当天四点以后,像他这样在山上已经预订酒店的被允许上山。

一些游客表示不公平,“是不是以后只有花大价钱在山上订了酒店,才能确保上山资格,这会不会导致山上酒店进一步涨价?”

尽快实现预约管理、限量售票、及时公告、分时参观

破解有招
对于“超载”导致的拥堵问题,中国社科院财经战略研究院副教授魏翔分析说,一些景区对于门票的高依赖度决定了其对高接待量的渴望,甚至会采取多种变通手法去超载接待。有关部门需要加强督查,严禁各种违法违规行为,对“超载”景区进行问责。

专家认为,要从根本上解决拥堵问题,景区也不能仅仅根据最大承载量“一限了之”将游客拒在门外,还应采取措施动态监测

客流量,及时发布有效信息。魏翔表示,目前一些山东、山西民营景区已经能够实时播报人流量及历史峰值,并建立快速反应系统,但发布渠道限于景区网站,影响力较弱。建议由地方旅游部门或协会搭建统一信息发布平台,统筹地方景区实时流量的发布,方便游客使用。

北京市旅游委相关负责人表示,游客抵达景区了才开始限流,不能从根本上解决问题。应该推

广景区门票预约制、控制游览时间保证参观质量、平衡淡旺季。

大年初四参观故宫的游客中网上购票接近6万张,现场售票约2万张。故宫端门安检通道处设置了“预约票入口”指示牌,增开预约票专门通道,优先放行采取预约方式购票的观众;九华山风景区与在线网站合作,在现场只需扫二维码,便可网上支付获得电子票,快速进入景区,减少排队带来的人员拥挤。

▶ 马来西亚游船失事追踪

游船涉嫌超载,游客均为“自由行”散客 始发码头属非法商用 事发后仍有游客出海

1月28日,一艘载有中国游客的游船在马来西亚沙巴州环滩岛附近发生沉船事故。截至2月2日,仍有6人失踪,其中包括5名中国游客,搜救仍在进行,搜救范围已经扩大至3900平方海里。

涉事游客均为“自由行”散客

经初步核实,涉事游客均为“自由行”散客。

28名游客中,2名湖北游客是出发前在天猫百程国旅购买的沙巴一日游产品,21名游客是落地后在网上购买国内旅行社或在线企业代理的沙巴一日游产品,其中深圳浪花朵朵国旅12名(广州游客5名,江苏游客7名),蚂蜂窝旅行网9名(江苏游客2名,广东游客3名,安徽游客2名,四川游客2名)。

以上23名游客购买的“沙巴环滩岛一日游”产品,均由当地的马来西亚沙巴超自然旅行社提供服务。

28名游客中的另外5名游客,是沙巴船家在当地招揽的中国游客。

事发码头被指非法商用,事后仍有游客从此出海

除了对失踪者的搜救,同时针对事故原因的调查也在进行中。记者2月1日也对事故船只始发的丹绒亚路码头进行了探访,并对涉事码头及船只运营的合法性进行了调查。

此次遭遇事故的船只,是1月28日从丹绒亚路码头出发。该码头临近哥打基纳巴卢国际机场。在穿过一片居民区之后,记者看到,码头设施简陋,更像一个渔民用来临时停靠渔船的渔港,并不像正规的商业码头。

记者在现场采访时也遇见了来现场进行调查的马来西亚政府官员。他们均表示,按照规定,丹绒亚路码头仅供当地居民使用,不能用于商业用途,更不具备接待游客的资格。

在码头,记者发现,这里有不少旅游船只停靠,但是据沙巴州旅游部门表示,自沉船事故发生之后,这个码头就被勒令停止运营。不过当地居民表示,事故发生之后这几天,仍有游客从这里登船出海。

事故船只涉嫌超载

记者调查发现,此次承接涉事旅行团的旅游公司为马来西亚本地旅行社,名叫超自然旅行社。记者在码头也见到了停泊在岸边的印着该公司名称的游船。其外观和大小,同马来西亚海军公布的事故船只资料图片大致吻合。记者看到,船舱后部一共有4排座椅,每排能够坐4到6人,这也意味着这艘船的舱内最多只能坐24个游客。而发生事故的船上共载有31人,其中包括28名中国游客。这也意味着涉事船只可能涉嫌超载运营。

2月1日,当地官方对丹绒亚路码头上的一些旅游设施进行了拆除。哥打基纳巴卢市市长杨文海表示,在当地有3个市政府规定的专门用于游客出海的码头,这些码头完全可以负荷当前游客的正常出行。

船只设计师:该船不适合环滩岛附近海域风浪

马来西亚出事船只的设计师丹尼尔·多迪在社交媒体上表示出事船只不能负荷30人以上,为超载。

另外它的设计不适合环滩岛附近海域风浪并且船只注册的用途是用于其他海域的研究。沉船事件发生后对环滩岛的旅游冲击很大,游客数量下降了50%。

据央视



2月1日,一架马来西亚直升机在海上进行搜救工作 新华社发