

时评

景区客流管控要在“精准”上下功夫

虽然各地景区五一假期前已按照疫情防控要求做好恢复开放的准备,但面对假日旅游高峰,景区除了制定相关预案,还要对各种可能发生的情形做好预判。对一些重点景区的热门景点、游览线路需要进行二次限流,以精准调控预防疫情传播风险

□ 杨劲松

据报道,5月1日,在泰山风景区,游客排队等候登山时出现拥挤的情况。景区连夜三发通告,采取暂停售票、分时预约、分时下山等措施应对突发状况。对此,在5月2日国务院联防联控机制新闻发布会上,国家卫生健康委新闻发言人再次提醒游客要分时预约、错峰出行,始终做好个人防护。笔者认为,虽然各地景区五一假期前已按照疫情防控要求做好恢复开放的准备,但面对假日旅游高峰,景区除了制定相关预案,还要对各种可能发生的情形做好预判。对一些重点景区的热门景点、游览线路需要进行二次限流,以精准调控预防疫情传播风险。

今年五一假期是我国进入常态化疫情防控阶段后的首个小长假,虽然目前全国绝大多数地区已是低风险地区,但人们出游相对集中给景区做好疫情防控工作带来不小的压力。五一

假期前,中共中央宣传部、文化和旅游部召开电视电话会议,强调景区开放要坚持防控优先,做好客流管控,并明确提出了一系列的要求。按照相关要求,五一假期首日全国开放的8498家A级旅游景区基本做到了限量、错峰、安全和有序开放,“实名预约制”“只开放室外区域”和“接待游客量不得超过核定最大承载量的30%”等要求也得到了较好落实,但还是有部分景区出现了人群拥挤现象,而且在人群聚集处仍有个别游客不戴口罩。这些现象表明,有所准备和充分准备之间还有不小的差距,必须对此高度重视。

景区把开放管理各项工作“抓实抓细”要结合实际有具体措施。相关部门明确要求,景区要坚持客流管控,加强景区入口、重要游览点等重点区域和重要节点管理,严防人员瞬间聚集;推动实施预约制度,引导游客间隔入园、错峰旅游;审慎评估收费景区开展优惠活动并加强应对调控

力度;要加强风险排查,做好应急预案,开展应急演练等。这些要求主要是方向性的指引,景区必须充分估计有可能出现的极端情况,保证足够的“能力冗余”。要全面细致排查,明确关键节点、关键时段和关键限制条件,找到短板和潜在风险,由此形成可操作的执行方案。

从今年清明假期和五一假期来看,出现人员聚集的多为山岳型景区。此类景区重要节点的承载力较低、疏散能力较弱,在节假日很容易出现结构性人员聚集。对此,景区有必要进行充分的情景分析,科学合理评估游客总量和空间时间的结构分布,更精细、更柔性地运用市场和技术手段,通过优化线路组合、丰富游览项目、及时信息触达和实时引流错峰等综合措施强化安全接待能力,以有效消解风险因素。

尽管景区承载力控制有一定的理论和经验可以借鉴,但在疫情防控常态化要求下,景区如何有效调整组

织结构和运营模式,杜绝懈怠和厌倦?如何在疫情防控的基础上提升旅游体验和景区的收益?如何在疫情防控中引入高科技手段,提升经营效率和游客满意度?如何更有效地与游客互动,实现旅游产品服务的有效供给?解决这些问题的根本出路就是创新。这其中包含理念思路创新、资源整合创新、区域合作创新、运营模式创新和技术手段创新等在内的全方位、全过程创新。

当前,旅游业发展面临复杂的形势和新的挑战,但由此推动形成的生存自救、资源整合、快速反应和精细应对等能力对未来发展意义重大。在此期间,自驾车房车产品、研学旅行、夜间旅游及健康产品、微度假和微休闲等新产品、新项目的潜力得到了更广泛的认同,也将倒逼景区摒弃过时思维,从而突破“门票经济”的桎梏轻装上阵,从“泰山压顶”的困境中探索出一条光明之路。

(作者单位:中国旅游研究院)

观察

预约旅游成潮流 数字化转型须加快

适应常态化疫情防控要求,旅游行业只有在全域旅游理念指导下,立足游客需求,加快数字化转型,才能获得持续健康发展

□ 特约评论员 张苗莠

五一假期,没有围栏、不收门票的杭州西湖景区是如何科学管控景区流量的?除了收费景点预约购票外,西湖景区采用了电子围栏技术,对容易出现人流聚集的区域加强客流疏导,还利用城市“大脑”以及导航软件,对进入景区的车流人流进行管控。五一假期,预约旅游等技术手段大显身手,对于加强景区疫情防控和实现安全有序开放发挥了重要作用。

今年五一假期,人们的出游需求更加旺盛。为严格规范旅游景区管理,文化和旅游部节前发布相关通知,要求景区预约开放,合理控制流量,确保安全有序运行。五一假期,仅在携程上,可预约的景区数量就超过4000家。各景区纷纷公布每日预约数额,如故宫每天限额5000人、黄山每天限额1.5万人……通过预约可以有效控制游客流量,保障旅游秩序,同时也提升了旅游体验。

据报道,截至目前,全国已有近七成的景区恢复开放。越来越多的景区实施分时段预约,将景区门票按小时分段,让游客提前知悉景区人流情况,实时看到预约数量,及时调整行程,景区可根据游客预订情况有效控制流量。

在这方面,杭州西湖景区的智慧系统对疏导客流发挥了很大作用。利用智能红外测温仪可以同时多人进行测温,城市大脑通过海量数据分析,发挥了数字治疫、数字治堵的系统功能。

预约旅游方式的推广同时撬动了新消费模式。随着景区预约、住宿预订成为潮流,对于景区从观光旅游向休闲度假转型升级提出更高要求。疫情防控催生了新的业态和消费模式,为旅游业提供了新机遇:发展旅游新业态,驱动景区智慧化程度提升,推动供给侧全面向全域旅游变革,在吃住行游购娱等诸方面不断加快数字化、信息化、智能化步伐。

不少景区使用智能的AR、AI技术推动了智慧景区建设。泰山景

区、杭州西溪湿地等引入景区智能管理系统与无人机巡航,在大量人群聚集发生时,智慧景区系统起到了重要的警示与管控作用。杭州西湖景区实施的圈层管控手段对于开放型景区客流管控效果明显。西湖智慧景区管理系统根据不同圈层人流量进行管控,保持每个圈层适度的人流量,并在游客聚集超时及时封闭入口。通过打造智慧系统,景区从环境监控到游客体温监测、雾化消毒以及市场预测、游客疏导等方面实现了全方位管控,大大提升了节假日旅游安全保障。

对住宿业来说,摆脱疫情影响不仅靠市场分析,还需要靠科技手段。爱彼迎平台为满足游客“零接触”自助入住,以精细的市场调研与细分技术,及时上线数万套“安心住”房源。近期,住宿业管理的数字化升级步伐进一步加快。途家民宿与蜂电科技达成战略合作,在身份认证、远程门锁管理、智能节电、安全报警等智能化服务体系方面寻找突破。通过智能化、数据化解决方案,可以对游客进行数据化管理,对市场进行精细化细分并实施目标市场策略。

更多的博物馆、展览馆等场所利用数字化、“云参观”的服务发展智慧旅游。对于那些无法进入景区游玩的人群来说,数字旅游就是一大福音。山西大同云冈石窟景区五一假期推出“云冈石窟全景漫游”,有效弥补了预约市场外未满足的旅游需求。山西太原晋祠博物馆首次尝试“5G+VR”“云游”项目,山东曲阜孔子博物馆举行云观展活动,河北博物院推出“互联网+教育项目”,这些云旅游给游客带来新的体验。

面对疫情给旅游业带来的困难和挑战,如何以疫情防控为契机加快转型升级,是旅游业发展以及旅游企业市场战略调整的重点。适应常态化疫情防控要求,旅游行业只有在全域旅游理念指导下,立足游客需求,加快数字化转型,才能获得持续健康发展,让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

来论

做文明安全健康旅游的践行者

市民和游客不仅要文明旅游的践行者,也要做自身安全健康的守护者。来自你我他的文明之美,是节日里最美的风景,守护好你我他的健康,是平安出游最大的意义

□ 鹰远

五一假期,各地景区秩序井然,文明旅游蔚然成风,这样的喜人景象令人欣慰。经过了漫长的居家隔离,人们终于有机会外出旅游赏美景、放松心情。从某种意义上说,疫情防控是对每位游客文明素养、文明行为的考验。强化文明、安全、健康的出游意识,提升公众文明旅游素质,尤为重要。

新冠肺炎疫情让人们改变了很多过去的不良习惯,戴口罩、勤洗手、勤消毒成了“规定动作”。随着正常的生产生活秩序正在全面恢复,外出旅游的人越来越多,个人一些不文明行为又卷土重来。前不久,一男子因在八达岭长城墙砖上故意刻画,被公安机关处以行政拘留5日并处罚款200元。

“你站在桥上看风景,看风景的人在楼上看你。”每位市民、游客的言谈举止也是一道风景。

当下,无论是领略名山大川的壮丽,还是感受名胜古迹的魅力,“在路上”已经成为人们的一种生活方式。因此,在疫情防控进入常态化下,倡导文明旅游十分必要。

毋庸讳言,现实生活中,不文明行为并不少见。虽然这些不文明行为为局限于少数人,却大煞风景。不文明现象像一面镜子,折射出一个

事实:一些人还没有学会“文明出游”这门必修课。杜绝不文明旅游行为,归根到底要靠公民道德素质的提高。

令人欣慰的是,近年来,各地通过形式多样的宣传引导和对旅游不文明行为的持续约束,人人支持、人人参与文明旅游的社会风尚逐步形成,公民旅游文明素质不断提高。

文明旅游直接反映人们道德素质和社会文明程度,事关公民切身利益,事关国家和民族形象。市民游客文明素质的高低,直接影响着城市的面貌和城市形象。同样,文明水准的高低,决定着休闲旅游的品质,也影响着公共生活的质量。

“道之以德,齐之以礼,有耻且格。”只有每一个社会成员都争做文明人,树立“我是城市文明形象大使”的观念,对不文明行为抱有羞耻感,并以此自戒自省,内化于心、外化于行,社会文明才能得到提升。只有当文明出行从社会共识化为行动自觉,旅游才能真正体现追寻“诗和远方”的意义。

总之,市民和游客不仅要文明旅游的践行者,也要做自身安全健康的守护者。来自你我他的文明之美,是节日里最美的风景。守护好你我他的健康,是平安出游最大的意义。

“一带一路”建设为数字旅游提供广阔发展空间

□ 梁昊光

“一带一路”倡议提出至今,在各方的努力下,沿线国家基础设施建设、国家之间往来便利化等基础条件不断改善。“一带一路”建设推动了政策、资金、信息、人流等要素向沿线重点区域快速流动和聚集,为旅游数字化发展提供了生产要素。同时,作为旅游业最活跃的新业态,数字旅游在出入境政策、基础设施建设、数字互联互通等方面的诉求也推动着“一带一路”建设的高质量发展。

旅游资源是数字旅游发展的“生命之水”,丰富的旅游资源能够提升数字旅游产品的吸引力和竞争力。“一带一路”跨越了东西方四大文明古国,汇聚了世界上精华的旅游资源,被视为世界上最具活力和潜力的黄金旅游之路。截至2019年,“一带一路”沿线国家拥有自然保护区18404个,占全球总数的75%,世

界自然遗产地62个,占全球总数的32%,世界文化遗产地382个,占全球总数的51%,还有很多自然文化旅游资源处于待开发状态。丰富多样的旅游资源为数字旅游发展奠定了基础。

数字旅游作为一种新的旅游发展方式和新的旅游生活方式,具备互联网开放、平等、协作、共享、去中心等特征,与“一带一路”建设秉持的共商、共建、共享原则相契合。同时,《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》中强调的互联互通的“联结”思想,与物联网、云计算、人工智能等新技术资本的特性高度吻合。“一带一路”重点建设的“互通”内容推动了政策、资金、信息、人流等要素的流动和聚集,有利于多元主体网络化协同,聚合区域资源优势,加快新技术的研发及推广,推动区域传统产业向数字经济形态演化,为数字旅游发展提供了有力

的资本支撑。

大线路旅游覆盖面积广,所包含的旅游资源内容多样且情况复杂,借助新技术,在“一带一路”旅游体系中嵌入数字信息化引擎,可以将大量的旅游资源和数据进行整合、分析和利用,提升旅游服务水平和旅游内容的统筹规划水平。可以预见,高增值性、高技术性、高知识性的数字旅游将成为“一带一路”协同发展的先行产业。利用网络视频、游戏、博客、微博、微信等新媒体传播渠道,能够提升旅游资源的宣传效果和品牌知名度,带动“一带一路”沿线国家旅游一体化发展。

“一带一路”沿线旅游资源形态极为丰富,是享誉世界的旅游精品线路。游客出游需求的增长与数字旅游的发展,将推动重点区域旅游信息基础设施、大型数字旅游项目、智慧城市等方面的建设,有利于帮助沿线贫困地区减贫脱贫。应充分发挥数

字旅游开放性、渗透力和融合力等天然优势,拓宽国家合作领域,创新合作载体和模式,重构国际旅游发展格局,有效带动旅游经济洼地发展,实现沿线国家旅游经济共同繁荣。

根据全球知名的旅游线上公司Priceline、Expedia和携程网发布的数据,2019年,前往“一带一路”国家游客人均预订旅游产品花费为5000元左右。新兴支付、预订方式可以满足游客多元且日新月异消费需求,让更多消费落地,“一带一路”沿线国家和地区纷纷与中国企业合作。当下,新冠肺炎疫情在全球扩散,联合国世界旅游组织预测,受新冠肺炎疫情影响,与2019年相比,2020年国际游客人数将下降20%至30%,意味着国际旅游收入可能减少3000亿至4500亿美元。全球化的合作无疑是抵抗疫情最明智的选择,而数字旅游的发展正是合作的新机遇和新领域。

(作者单位:北京第二外国语学院)

(上接第1版)银川游客陈金海是沙湖忠实“粉丝”,5月1日上午景区一开园,他就直奔沙湖观鸟台,拿着相机、手机忙个不停。“我每年都会和好友来沙湖观鸟,沙湖是鸟的乐园,是大自然给宁夏的礼物。”陈金海说。宁夏沙湖旅游股份有限公司党委书记、董事长周文强介绍,经过多年生态治理,保护利用,沙湖自然景观越来越美,已经成为宁夏保护湿地、改善生态环境,自然与旅游完美融合的一张名片。

吉林长白山森工集团所辖重点国有林地区位于长白山林区核心区域,各类森林公园和自然保护区密集,是重

要的生态安全屏障,也是生态旅游资源宝库。五一期间,该林区同样迎来了大量游客。长白山森工集团自然资源部主任丁国栋表示,集团通过全面停止天然林商业性采伐、退耕还林、建立各类保护地等使森林得到休养生息,为森林生态旅游发展打下基础。来自长春的游客程女士说:“这里空气好、景色好,充满大自然的气息,让人心情舒畅。经过这次疫情,更加意识到健康的可贵,良好的生态是自然的财富,以后要常去这样的景区。”

在四川,生态环境优美的旅游目的地也受到游客追捧。5月3日上午

11时,都江堰一青城山、峨眉山、九寨沟、邛崃天台山等景区均宣布当天门票全部约满。作为世界自然与文化双遗产地,峨眉山景区在做好假日游客接待的同时,不忘保护好生态环境。节前,峨眉山景区党工委书记刘永林一行专门对生态保护工作进行了督查,要求景区内道路施工要杜绝乱扔垃圾现象、严守保护生态原则,并要求相关负责人加强景区植物的保护。

对于如何处理好假日期间的生态保护与旅游发展关系,浙江大学管理学院教授、中国旅游研究院融合创新研究基地首席专家周玲强表示,假日

旅游对拉动目的地消费有一定的促进作用,但集中出游会导致旅游接待设施超负荷运转,生态环境压力加大。对此,一方面要引导游客转变出游观念,更多地开展乡村社区度假旅游,另一方面要加强乡村社区文化振兴和休闲度假旅游配套设施建设,引导各地从追求游客数量增长向拉长游客逗留时间、提升游客人均消费转变,利用旅游这个平台构建一二三产融合发展的“生态圈”。

(采访组成员:靳畅 占方 王涛 白骏 陈俊超 刘先兴 刘玉萍 李志刚 执笔:李志刚)