

## 国庆假期好出游 安全文明紧相随

旅游安全治理需要强化  
多部门联合多业态联动

□ 本报采访组

一年好景君须记，最是橙黄橘绿时。近日，国务院联防联控机制新闻发布会上，文化和旅游部相关负责人介绍，国庆假期，全国将有超过1万家A级旅游景区正常开放，约占A级旅游景区总数的80%。各地旅游主管部门和景区在做好疫情防控和安全管理工作的基础上，推出亮点纷呈的文旅产品及优惠措施，邀请广大游客共赴一场金秋的文旅盛宴。

## 安全演练 严格防控

为确保旅游景区安全有序开放，文化和旅游部将指导A级旅游景区在属地党委政府的领导下，合理控制游客接待上限，严格落实门票预约制度，做到游客信息可查询、可追溯。

江西省文化和旅游厅、山东省文化和旅游厅要求各景区增派值班值守人员和志愿者，对易形成人员聚集的景区出入口、核心游览点、演艺场所、购物点等区域，严格落实人流引导和疏导措施，强化卫生管理和防控措施。成都市对华侨城欢乐谷、杜甫草堂博物馆、熊猫基地等热门景区提出了限量要求。

甘肃肃南敦煌鸣沙山·月牙泉景区负责人表示，景区在国庆节前奋力打好“主动仗”，对景区内疫情防控、环境卫生、服务质量、设施设备等工作进行周密部署，确保国庆节期间景区运营稳定。景区要求对疫情严防死守，对所有服务保障人员疫苗接种全覆盖，对公共场所进行消毒，制定重点人群摸排管控、突发事件应急预案方案预案，对“红码”人员进行隔离演练，强化疫情防控工作。

严格落实门票预约的同时，在提升适老化服务水平方面，河北、浙江已实现“健康码后台核验”，老年人到景区旅游，通过刷身份证等方式，后台核验绿码后，不需要出示手机健康码即可入园。美团门票度假事业部相关

负责人表示，针对很多老年人不带手机、智能技术运用困难的痛点，美团推出了“线下门票预订关怀专区”。关怀版专区页面的字体更大，价格、预约时间等信息都突出显示，预约流程也由之前的三步缩减为一步，大大优化了老年人出行的游玩体验。

在线下，美团还联合了云南丽江古城、陕西延安杨家岭革命旧址、吉林省博物院等景区启动了适老爱心改造试点工作，在线下的景区入口为老年人设立专属入园通道，协同社会服务人员为老年人提供人工帮扶、信息引导等工作，助力景区落实“智慧助老”的政策要求。

## 周边火热 红色邀约

国庆期间，江西推出“江西人半价游”活动、河南登封少林等景区针对河南省社保用户优惠、河北省承德市3A及以上的19家重点景区针对京津冀游客门票半价优惠……这些政策的推出说明，本地游及周边地区“微度假”正在成为人们生活方式的一部分。

日前，江西下发《江西省人民政府办公厅关于严格落实疫情防控措施促进四季度旅游消费的通知》，安全有序推动“本地人游本地、周边人游周边、江西人游江西”；鼓励党政机关、企事业单位干部职工外出旅游消费，引导广大群众恢复出游信心；结合落实“双减”政策，创新开展研学旅行，引导在赣学生积极参加“全国学子嘉游赣”活动。

携程日前发布的《2021国庆旅游预测数据报告》显示，截至9月下旬，通过携程预订国庆景区门票的订单量与去年同期相比增长超三成，周边景区门票占比较去年提升幅度较大。飞猪平台数据也显示，国庆旅游预订中周边游大涨超380%。携程研究院战略研究中心高级研究员沈佳旻表示，近几个月的疫情防控形势让许多游客打消了原本的跨省游计划，取而代之的则是周边游。

是周边游。

“我和同学已经预约了国庆期间的北大红楼参观，去看看《觉醒年代》的历史场景。”北京大二学生小宇说。百度地图近日发布的《2021年国庆假期出行预测报告》显示，北京中国共产党历史展览馆、上海中国共产党第一次全国代表大会纪念馆、江西井冈山革命博物馆等红色地标将成为热门旅游目的地。

今年也是四川省“重走长征路·奋进新征程”红色旅游年，四川以覆盖全省的11条红色旅游精品线路、40个经典景区，贯穿全年的17项红色主题活动，向游客发出金秋季节的红色邀约。

在陕西延安，延安红街成为年轻人热衷的打卡目的地。95后游客林巧在短视频上注意到了延安红街的热度，和朋友相约国庆假期前往，“最期待的是红色情景体验剧《再回延安》，没有座位，边走边看，想感受一下红色旅游的沉浸式互动体验。”

不同的出行方式，对应的热门目的地也有所差异。百度地图预测，国庆假期，自驾游客更偏爱西北金秋、新疆秋景、西藏风光。此外，9月20日正式开园的北京环球度假区也将成为热门打卡地；同时，适合亲子游、情侣游、朋友游、家庭游的主题游乐园，如上海迪士尼乐园、常州中华恐龙园等地也将迎来客流高峰。

## 全新体验 文明旅游

观光打卡、品尝美食之外，还可以有哪些全新玩法？这个国庆假期，2021年“魔幻重庆”大型城市剧场沉浸式旅游活动即将启动。这是全国首个以城市为大景区的“剧本杀”活动，游客可在2天左右的时间里，一边感受重庆独特的山水魅力，一边体验“剧本杀”带来的互动乐趣。

该“剧本杀”活动主办方介绍，国庆七天假期，将推出四条主题线路，分别是魔幻穿越、近代国风、宋韵、电影，串联了洪崖洞、湖广会馆、大足石刻、

统景温泉、武隆仙女山等十余个景区。每条主题线路的时间为2天1夜或2天2夜，游客可穿上特定主题的服装，获得不同的剧本，与景区中的NPC（非玩家角色）进行对话交流，完成寻宝、破案等任务。

国庆节恰逢丰收的季节，在江西婺源篁岭景区，晒秋丰收快闪活动、篁岭晒秋主题景观、篁岭丰收运动会等，庆丰收主题活动轮番登场；在浙江西溪湿地，将举办万斤柿子大放送、“天降喜柿”宋韵互动快闪、“迎亚运·民赛柿”国风游园会等特色活动。

不负秋色，安全出游，文明旅游。山东省文化和旅游厅提醒游客，避免前往不具备接待条件的区域，确保人身、财产安全，特别是在山区、河谷等区域要防范山体滑坡、落石、泥石流、山洪暴发等自然灾害带来的风险。在旅游活动中应尊重当地风俗习惯、文化传统和宗教习俗，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。

杜绝“舌尖上的浪费”，景区是重要的宣传阵地。黄山景区因地制宜，以“黄山挑山工”的图片直观告知来山的游客制止餐饮浪费行为的重要性，游客在景区内吃的每口饭都是挑山工用双肩挑上来的，剩下的每一口饭也都要挑下山。通过宣传，提醒游客抵制铺张浪费，摒弃“爱面子”“讲排场”的陋习，做到按需点餐，使用公勺公筷，尽量采用分餐制、小份餐，积极践行“光盘行动”。

泰山风景区市场监管分局对红门、中天门、南天门等主要景区进行督导检查，规范明码标价，倡导经营业户文明服务、诚信经营。多地旅游市场监管部门提醒游客在旅行中要按需购买，理性消费，并留好购物凭证。如遇纠纷，应采取适当措施防止损失扩大，投诉可拨打热线12301维权。

（本报采访组：曹燕 牛莹 张院堂 周晨 陈清 白丽 边锋 统稿：曹燕）

## 分时预约“削峰填谷” 以人为本提升体验

——“智慧旅游·预约旅游 景区节假日运营专题研讨会”综述

□ 曹燕

国庆假期将至，如何在保证景区安全、有序运营的同时，保障游客的出游体验？日前，由中国旅游报社主办的“智慧旅游·预约旅游 景区节假日运营专题研讨会”在京召开，来自文化和旅游主管部门、景区、预约旅游平台等各代表共同探讨如何用好预约旅游抓手，解决景区在疫情常态化背景下节假日运营面临的难点问题。

## “削峰填谷”作用显现

“通过门票预约，景区可以做到游客信息可查询可追溯，这是在疫情防控常态化下，景区保障安全运营必不可少的手段；而分时段的预约‘分流’效果，能够有效改善游客在节假日出行时面临的交通难、停车难、观赏难问题。”文化和旅游部信息中心副主任信宏业指出，预约旅游不仅是文化和旅游行业面对疫情防控常态化下的“被动应对”，更是持续推进科技融合与产业升级、经营理念转变、提升游客便利性的主动作为和积极探索。

武汉市黄鹤楼公园管理处营销策划科科长王红念对预约旅游的作用深有体会。“黄鹤楼景区地处武汉市正中心，极易造成拥堵。在刚刚过去的中秋节，黄鹤楼游客接待量恢复到2019年同期的80%，游客量较大且防疫安全要求很高，但相比2019年，公园却并没有出现拥堵、聚集的情况，这得益于分时预约措施的落实和游客预约旅游意识的提升。”

分时预约对“削峰填谷”的作用也在泰山得到验证。泰山风景区综合部副部长宋磊介绍，“在2019年实施预约旅游之前，每日游客量很不均衡，2019年五一假期，波峰波谷差距高达3.7万人次，而今年五一假期峰差仅1.8万人次，在游客总量大于2019年的情况下，保障了游客更好的旅游体验。”

今年国庆假期，泰山游客总量预计比2020年略有增长，与2019年国庆假期持平。宋磊说：“泰山目前支持游客在全天4个时段分时预约，景区能够提前预知游客量，并据此实现分段门票的合理限量，动态调控假期高峰尤其是夜间登山、看完日出的客流高峰，坚决守好‘瞬时最大游客承载量’、‘游客瞬时承载量’、‘岱顶最大承载量’三条景区安全管理红线。”

## 有效遏制“黄牛”乱象

节假日期间，热门景区门票成为稀缺资源，高价倒卖景区门票的屡见不鲜，也增加了游客的出游成本和不确定性。研讨会专家认为，完善的实名制购票制度是遏制黄牛的利器。近年来，北京故宫、甘肃莫高窟等景区实施门票实名制，游客购票需输入身份信息、人、证、票一致才能进入景区游览。

如何遏制“黄牛”乱象？上海海昌海洋公园总经理李绍君介绍，景区已全面推行实名制购票，打通各个销售渠道与景区系统对接，保证价格公示透明；灵活设置产品预约规则，例如设置提前一天预约、限时条件退、特价产品不可退、过期不可退等。

中国旅游协会地学旅游分会副会长潘肖澎认为，实名制购票在一定程度上“堵死”了“黄牛”的获利渠道，提高了“黄牛”囤票的成本，“黄牛”的操作空间受到挤压。潘肖澎建议，实名制预约和防“黄牛”风控系统的建设，需要技术、资金的投入，单靠景区的单一力量难以完成，可以引入互联网

平台的力量。

## 揭开游客体验“盲盒”

得益于预约旅游的政策引导，以及各地景区的实践，国内游客对预约旅游的接受度正在不断提高。美团门票数据显示，以文博场馆为例，2021年较2019年，用户当日购买门票的比例下降17.3个百分点，提前1天预订的比例上升10个百分点；今年的端午小长假，用户当日购买门票的比例下降26.8个百分点，提前预订的比例有不同幅度的增加。

与会代表一致认为，预约旅游要始终坚持“以人为本”的发展理念。“想预约门票或者查找行程信息时，我一搜基本上都是景区‘官网’，但到底哪个是真的，哪个是假的，有时难以分辨。”中国旅游研究院数据分析所旅游经济运行组负责人胡咏君说出了很多游客的心声。

北京第二外国语学院中国文化和旅游大数据研究院副院长钟娜娜建议，景区可以提供统一的购票平台入口方便游客预约，也可以参考主题公园的做法，用好门票预约数据，提醒

游客合理规划参观园区的动态游览线路。

中国旅游研究院副研究员黄瑛认为，预约旅游和旅游安全密不可分。目前，旅游安全信息是地质、气象、河流、疫情等分散性的信息，而预约平台可以综合这些信息对游客实现精准触达。

慕田峪长城旅游服务有限公司常务副总经理罗星介绍，作为“来北京必打卡”的知名景点之一，慕田峪长城一直在追求极致的游客体验，通过景区自身的自媒体矩阵，提前在多个渠道宣传预约方式；合理简化票务销售页面，提升游客购票体验；通过升级“售票处”为“票务服务中心”，实现单纯的售票职能向票务综合服务职能的转变。

“门票预约是开启游客满意度的‘一把钥匙’，它能让景区更好地洞悉游客需求。”美团门票高级战略顾问赵立松说，“节假日期间，景区的客流量激增时，容易给游客带来不理想的出游体验，但景区往往缺乏有效手段获得游客的真实反馈，美团景评通过分析游客的海量公开评价内容，帮助景区揭开游客体验‘盲盒’，进而有针对性地优化服务。”



北京喇叭沟门原始次生林区地处北京市最北端，是北京地区面积最大的天然林生态景区之一。图为游客在喇叭沟门徒步赏秋。本报记者 陈晨 摄

模式转变快，全员共治。此次专项整治行动一改原先工作机制，由党政领导牵头建立联席会议机制，文旅、应急、公安、自然资源等各部门联动共建，定期通报情况、共享信息，研究解决安全管理难点问题，形成多部门多元共治的高质量合作治理格局。专项整治突破了原有的文旅部门“小马拉大车”的安全治理模式，共建了一个多部门联合、多业态联动、多主体互通的共建共治的治理体系。自专项整治方案印发以来，福建省文旅、公安、应急管理、政法等多部门积极联动，投入专项整治行动。

此次专项整治方案提出，加强安全设施建设。景区主管部门要督促指导景区结合景区提升计划，加大防护设施投入，督促景区完善景区内安全提示、警示标识和安全防护设施，打造优质平安景区。

近年来，为了追求体验和眼球效应，各地网红游乐项目纷纷上马。玻璃栈道、旱滑道、水滑道、蹦极、漂流、热气球、速降、水上乐园等高体验、高刺激性项目纷纷落地。但是，这类高体验、高刺激的网红游乐项目

往往属于高风险项目，项目安全管理滞后于发展速度。针对高风险旅游项目，主管部门和经营单位应重点练就“七招”，对高风险旅游项目实现“精准整治”。

一是经营许可。尽快明确高风险项目的监管单位与主管部门，建立分类许可可制，高风险旅游项目的经营者需要就具体的经营项目向分类管理部门提出经营许可。

二是保险保障。鼓励景区与保险公司合作，定制高风险项目的专属旅游保险、项目保险与群体保险，选择合适的商业保险来分担和转移风险。

三是风险预警。在项目活动组织运营前，项目组织者和参与者应该参考宏观风险预警部门和微观风险预警部门的预警信息。主管部门应联合气象、地质、水文、体育等多部门联合监测风险，做到及时预警。

四是安全运作。在项目活动的具体运营过程中，项目经营者应该与旅游采购商和旅游者共同配合行动，维护项目的安全秩序；项目操作人员必须持证上岗，且必须经过严格的专业培训与技能考核。设施设备运行前，进行空转测试；营业结束后，进行安全检查，确保设施设备处于良性状态。

五是安全监管。结合《高风险旅游项目目录》，明确高风险项目的主管单位、监管部门，尽快出台相关政策标准。项目运作的具体监管部门包括了项目的审批许可部门和各级市场监督管理部门。

六是救援处置。开展应急处置和紧急救援演练。可以依托公共救援、公益救援和商业救援等三种不同性质的救援服务，建立全方位、高效率、立体化的旅游救援体系。

七是安全宣传与舆论监督。通过官方媒体、公共媒介和商业媒介等不同渠道宣传安全知识，同时对高风险旅游项目的安全应急工作进行舆论监督。

旅游安全离不开公安队伍的参与。在旅游安全治理实践中，福建省应进一步强化“旅游+警务”的安全治理模式，发扬泉州荣誉“旅游警务”治理经验，加强水域、高空、游乐器械、特种车辆和设备的隐患排查整改力度，建设完善景区安检和安防系统，升级和建设视频监控与语音播报系统，严把安全容量、安全检查和秩序维护三道关口，指导旅游单位强化内部保卫工作，提高旅游景区治安水平。

福建省这次专项整治行动突出强调“重点区域”“重点时段”。随着夜游经济的快速发展，夜间文旅消费聚集区的加快建设，夜游人群众多，其相应的安全问题需要更多关注。

根据旅行社责任保险统保示范项目出险数据显示，2010-2019年间，全国共发生13667起夜间旅游安全事故，平均每年发生1366.7起，平均每天发生3.7起。由此可见，夜间旅游安全事故已进入多发阶段。应加强与电力、气象等部门的合作，识别夜间旅游安全事件发生时间段，并及时通过相关平台发布公告；旅游企业应加强夜间旅游安全防控，在节假日以及寒暑假期间强化夜间旅游安全防控措施，并制定相应的应急预案，如增添安全管理人才；加强安全监控；完善景区内监控、语音播报等设施，尽可能有效规避安全风险。

总之，旅游安全治理体系应夯实基础，强化多部门联合、多业态联动，共享信息、共担责任、共防风险，推进旅游安全治理体系与治理能力现代化。

（作者为华侨大学旅游学院教授）

## 第二届青岛世界烟花汇演国庆举办

本报讯（记者 肖相波）“2021年第二届青岛世界烟花汇演”大型烟花燃放活动将于10月1日至5日在青岛羊毛沟花海湿地公园举办。此次活动由长沙宫廷文化传媒有限公司、青岛羊毛沟花海湿地文化产业有限公司共同策划，由浏阳金生红鹰烟花集团、青岛羊毛沟花海湿地文旅集团共同主办。

本次燃放活动由金生红鹰烟花领衔新加坡、西班牙、意大利、加拿大各国顶尖烟火燃放团队共同呈现为期5天累计5场的烟火表演。分为三大主题，分别为10月1日的《锦绣

中华》、10月2日和3日的《异域情缘》以及10月4日和5日的《浪漫之城》。

据本次活动相关负责人介绍，本次燃放烟花共计60余万发，将打造国内最大规模的3D立柱焰火和世界最长的玻璃桥瀑布焰火，通过多种高科技手段诠释“音乐+焰火+科技”融合的极致魅力。

青岛羊毛沟花海湿地公园位于青岛市城阳区，总占地2500余亩，是国家3A级旅游景区。在国庆期间，该景区还将为广大游客朋友献上秋日里的粉黛花海、向日葵花田、酷炫国潮花灯会等精彩文旅产品。