中国旅游报

CHINA TOURISM NEWS

2023年5月2日 星期二 今日4版 第6929期 中华人民共和国文化和旅游部主管 www.ctnews.com.cn

要闻速览

●五一假期第三天，中短途客流出行需求旺盛。5月1日是“五一”假期第三天，公众出行热度不减。交通运输部最新数据显示，全国铁路、公路、水路、民航预计发送旅客总量超过4900万人次，同比增长超过160%。其中，中短途客流出行需求旺盛。长白山站迎来了建站以来旅客出行最高峰，全天预计发送旅客5500人次。山东泰安通过增开热门景区公交专线、缩短运营间隔等方式，进一步满足旅客换乘需求。南宁东站提供专人小语种语音引导，为东盟旅客进站乘车提供便利。铁路预计发送旅客1600万人次，比2022年同期增长580.9%；公路预计发送旅客3050万人次，比2022年同期增长97.9%；民航预计发送旅客156万人次，比2022年同期增长649%。

●“港车北上”6月起接受申请，7月起可经港珠澳大桥往返。香港特区政府5月1日公布“港车北上”实施安排：从2023年6月1日上午9时开始接受合资格的香港私家车申请“港车北上”计划，并于7月1日零时起让已获批的香港私家车经港珠澳大桥口岸往来香港与广东省。广东省政府已于5月1日公布“港车北上”管理办法。根据管理办法，香港车主只要年满18周岁、持有港澳居民来往内地通行证，本人名下登记持有1辆香港机动车（车长小于6米且含驾驶人座位数不超过8座的非营运小型载客汽车），就可以申请临时入境机动车牌证。预计约45万名香港机动车车主将享受到这一政策红利。香港机动车在临时入境机动车牌证有效期内，可以多次入出内地，但停留期限不得超过临时入境机动车牌证有效期，每次进入内地后在内地连续停留不得超过30天，每年在内地累计停留不得超过180天。

●5月1日，第133届广交会第三期开幕。本期展览紧贴国际国内市场需求，聚焦行业发展方向，展览题材更为丰富。广交会第三期展览面积共48万平方米，参展企业1.04万家，展览题材涉及纺织服装、办公箱包及休闲用品、鞋、食品、医药及医疗保健等五大类。数据显示，第133届广交会一期、二期出口成交额超173亿美元，累计进馆220万人次，规模创历史新高。广交会第三期将持续到5月5日。 （据新华社、央视网）

强管理优服务 景区全力应对客流高峰

□ 本报采访组

延长景区开放时间、灵活调整出入口通道、优化参观游览线路、现场增设疏导人员……今年五一假期，全国共有1.28万家A级旅游景区正常开放，部分热门景区景点客流处在高位，甚至出现瞬时游客过量造成拥堵现象。全国各级文化和旅游部门坚持以人民为中心的理念，积极落实全国文化和旅游行业安全生产和假日市场工作电视电话会议要求，指导景区强化管理，优化服务，牢牢守住安全底线。各地景区及时回应游客需求，动态调整工作安排，全力做好客流高峰应对工作。

文化和旅游部资源开发司有关负责人表示，五一假期，文化和旅游部依托部综合监测与应急指挥平台，对全国重点旅游景区进行在线巡查，及时指导各地做好客流高峰应对工作，督促热门景区重点做好增设隔离设施、提前开门分散客流、灵活调整出入口通道、优化游览线路、增加现场疏导人员、指导涉水景区加强标识牌提示等工作，推动旅游景区提升服务质量。

引导游客错峰游览

五一假期，各地景区积极做好客流高峰应对工作，部分客流量较大景区及时发布客流量信息，灵活调整开放时间，引导游客错峰游览，避免园区瞬时游客过多、造成拥挤现象。

“北京各大市属公园认真落实预约购票、错峰游园等要求，加强门区、园内疏导，积极应对大客流。各公园明确重要疏导点位，适时启动‘三级’预警、暂缓入园等短时应急措施，确保假期游览安全有序。”北京市公园管理中心相关负责人介绍。

“为应对客流高峰，景区工作人员分散到关键点位，引导游客间隔进入景区、错峰游览。”福建省客家土楼旅游发展有限公司董事长张开梅说，景区还在游客服务中心LED显示屏、景区官方公众号等平台及时发布开放管理措施、人流量等信息，引导游客有序游览。

五一假期里前3天，广东省4A及以上景区接待游客966.7万人次，广州黄埔军校旧址纪念馆、东莞可园等多个景区发布流量公告，不少景区还选择提早开园。假日期间，广东省文化和旅游厅依托大数据平台对景区客流进行预测并生成5A级景区预测接待量汇总表，对旅游景区流量进行管理提示。

连日来，湖北A级旅游景区游客接待量全线上涨，部分景区游客量达到历史峰值。为安全有序度过假日，武汉黄鹤楼景区、武汉木兰不夜城景区、襄阳盛世唐城景区等多家景区及时发布流量预警信息，提醒游客不要扎堆出游。

“5月1日至3日，公园营业时间调整为7时至20时。”为满足五一假期游客游览需要，大连老虎滩海洋公园4月30日发布通知，延长园区营业时间，并提示广大游客提前预约、错峰出行。

强化限流优化线路

五一假期，不少景区针对客流集中的场所、狭窄的地段、重要的节点，积极强化限流措施，优化游览线路，设置单向单行参观，确保旅游秩序和游客安全。

4月30日10时30分，洛阳龙门石窟景区预约人数达到6万人次，接近景区最大日承载量。为确保游览秩序和游客安全，景区紧急采取限流措施，并召开现场会，回应游客需要，采取潮汐式出入口管理，动态调整入口和出口通道数量。

北京市公园管理中心相关负责人介绍，五一假期，颐和园门区增设硬质护栏200米，划分东宫门、九道弯、文昌阁等32处重要点位，并增设安全疏导、游园提示等150块，维护有序游园氛围。北京动物园开启老正门，增加4条入园通道，新老大门同时使用，快速分解门区客流压力。熊猫馆作为热门景点，采取单行线管控措施，打开西南临时出口，增加馆内游客疏导力度，对重点区域采取局部限流管控措施，提高游客参观体验感。

“为解决游客在验票入口处大量聚集、入园速度较慢等问题，我们及时进行了调整，采取灵活提前开园时间，动态调整出入口通道管理，提高出入园效率，避免游客在入口处聚集产生安全隐患。”大连老虎滩景区开发管理有限公司董事长杨为东介绍，目前，景区在入口和核心游览场所增加了隔离设施，有序分隔客流，确保游客快速通过。

“博物馆提前安装了上百米硬质隔离栅栏，五一假期，在出入口和馆内规范放置安全引导牌，有效引导游客安全行进。为应对可能出现的客流聚集，馆内工作人员还配备对讲机、手持式广播喇叭、无线验票机等，确保游客安全有序参观游览。”恭王府博物馆相关负责人介绍。

增派人手现场疏导

为进一步做好游客引导服务工作，各地景区还增设了工作人员、警察、志愿者等现场疏导人员，做好游客疏导。

“节前，我们就预测五一假期迎来大客流，所以提早做了安排部署。”南京玄武湖公园管理处党委书记、主任秦小斌介绍，公园增加了安保和志愿者力量，与交警、公安及环湖办联合管理，增加和动态调整排队硬件设施等，并根据每日实际情况动态调整相关措施。

5月1日，河北承德滦平金山岭长城脚下，游客量明显增多，景区及时安排工作人员指引大家有序上山。“这两天，景区游客量比预计的要多，日接待量达8000人次左右。为让游客玩得舒心和安全，我们增设了服务人员、疏导人员以及志愿者，积极引导游客有序进出、安全游览。”金山岭长城文物保护中心副主任王凤敏说道。

五一假期里前两天的13时左右，黄鹤楼景区游客日预约量达到最大承载量的90%，按照相关规定，景区停止售票。面对奔涌而来的游客，武汉文旅志愿者身穿红马甲、头戴小红帽，帮助景区工作人员开展咨询引导、协助游客购票等工作，提醒游客注意安全。“假期景区人特别多，很多志愿者主动来帮助我们，感到很暖心。”来自长沙的游客王先生说。

为加强游客疏导管控工作，西湖风景名胜区专门设立了断桥区域、灵隐区域现场指挥部，制定了相关应急预案。节日期间，景区每日投入600余名管理人员，一是利用现有景点内公安语音系统及无人机喊话，滚动播放管理温馨提示；二是发挥景区视频监控系统作用，及时发现处理突发事件。

五一假期，吉林省梅河口市东北不夜城单日最高客流突破10万人次，知北村单日最高客流突破8万人次。为应对客流高峰，梅河口市在各个景区景点、高速口都安排了志愿者。“我们在外地游客来梅河旅游的第一站梅河口的高速南口，为外地游客提供最热情的服务。”身穿荧光色马甲的志愿者说。

5月1日凌晨5时30分，武功山金顶索道站负责人李光泉和17名同事便开始了运行前的检修巡线工作。“这几天在山上过夜的游客比较多，索道需要提前运行，防止出现长时间排队下山的情况。”检修技术员邱鹏辉说。

“五一假期，景区多部门组成工作专班，依托党员志愿者、公安巡防和医疗卫生队伍等开展出游咨询、文明劝导、接驳转运服务，确保广大游客出游安全顺畅。”江西武功山风景名胜区党委副书记倪艳霞介绍道。

（采访组成员：魏彪 李金枝 陈熠瑶 邰子君 周晨 王凯东 高越 程俟薇 刘玉萍 程芙蓉 范朝慧 执笔：范朝慧）

奋斗者正青春

把万水千山讲给游客听

□ 本报采访组

“春光无限好，正是出游时。”今年五一假期，广大人民群众探亲访友、文化体验、休闲度假等需求高涨。连日来，广大旅行社工作人员坚守岗位，为游客乘兴而来、满意而归默默付出，以暖心服务守护“诗与远方”。

高艺珊是陕西省榆林市羊老大文旅集团的一名导游，自2006年从事导游工作以来，持续向游客推介“驼城”榆林文旅资源，这是她热爱的事业。“今年以来，榆林市持续发放多批次‘畅游榆林·券享生活’文旅电子消费券，使得五一假期来榆林旅游的游客比以往更多，我们得做好服务，让游客满意。”高艺珊说。

“统万城距今有1600多年历史，历经北魏、西魏、北周、隋、唐、五代至北宋，现存遗迹是古代北方游牧文化和中原农耕文化交流与融合的重要实证。”五一假期，在统万城景区，高艺珊一边向游客讲解，一边带领游客沉浸式体验遗址复原场景。“博古通今、出言有章、生动风趣是导游的执业灵魂。”她希望用自己的见解，向游客多角度、全方位展示榆林的魅力，以热情服务让游客在寻“古”之旅中，“遇见”更加多彩的“驼城”。

“假期旅游火爆，服务保障更得跟上。”4月30日，由新疆雪莲花国际旅行社有限责任公司导游侯峰带领的36名游客行进至阿克苏地区。“从3月开始，就经常带这种时间比较长的旅游团，团里老人还比较多，所以我常备了一些感冒药、胃药、晕车药和消炎药，以备不时之需。”从事导游工作十余年的侯峰说道。

每次结束当天的行程，侯峰都会提醒游客关注次日天气，注意及时增减衣服，并详细介绍有关行程安排。“用细心、耐心、诚心服务游客，正是这份职业的责任和意义所在。”侯峰说。

核实游客航班信息，提前联系酒店住宿用车……伴随着红彤彤的朝阳，内蒙古蒙忻国际旅行社导游员宋云虎开启了五一假期。4月28日，宋云虎早早收拾了一番，理了一个帅气干净的发型，熨烫好要穿的蒙古袍，迎接从南京来鄂尔多斯休闲度假5天的11人定制旅游团。“我要以崭新的面貌迎接远道而来的游客，给大家留下好印象。”宋云虎说。

讲解服务对于宋云虎来说，是必备功课之一，要随时应对不同游客的提问。此次带团过程中，宋云虎向游客讲解了内蒙古的历史文脉、民族融合故事等，看到游客们在草原上高兴游玩，宋云虎觉得一切付出都很值得。“祖国正北方，亮丽内蒙古，我将以饱满的热情、专业的服务迎接海内外游客的到来。”

这个五一假期，国家高级导游牛刚同样和伙伴们奋战在山西旅游第一线。为确保接待服务质量，4月中旬牛刚便与主要目的地景区进行会商，研究制定接待细节，讨论接待方案，精心做好前期准备工作，确保旅游团队安心游览。

五一假期，牛刚与3名同事在太原古县城为团队游客进行讲解。“假日第一天来太原古县城游玩的游客有6万多人次，第二天游客预计超7万人次，从这些数据可以看出旅游市场正在迅速恢复，我们在假日里加班加点工作是值得的。连轴转让大家感到很疲惫，但是一拿起导游旗帜，我们的精气神马上就来了！”牛刚说，“为游客服务我快乐，这也许是我永葆青春的秘诀。”

4月30日，全国金牌导游、厦门建发国际旅行社集团有限公司导游员王婷接待了来自陕西的由近40名游客组成的旅游团。早上7时，王婷就抵达酒店，检查旅游大巴车的安全带、安全锤是否可用，卫生情况是否达标，在每个座位摆放矿泉水，提醒游客带好身份证相关证件，派发《游客安全告知书》。直到晚上9时送客人回酒店休息，她还在微信群里做好明天游览的景点预告、出游温馨提示。“五一假期，大家出游热情高涨，期望值也比较高，这就要求我们必须在接待服务质量方面下功夫，在每个细节上保证做到万无一失。”王婷告诉记者。

除做好讲解工作等，王婷还经常为游客拍一些短视频、活动花絮等，并制作旅游VLOG，用镜头记录游客的美好生活，增加旅途的附加值。“五一假期，久违的烟火气和热闹的氛围又回来了。虽然工作时间会比平时长，工作量比平时多，细节服务、温馨提示、环节把控也比平时更加注意，但大家都不会觉得很辛苦，反而感到很幸福。”王婷说，“作为一线导游员，我要把万水千山讲给游客听，要把福建故事讲好，传播中国好声音，做好中国传统文化的继承者、实践者、传播者。”

“五一假期，员工放弃休假，全员在岗。”河北康辉国际旅行社总经理马杰介绍，为迎接五一假期，他们根据热门目的地分别编制了涵盖国内长途、国际包机等多种出游方式的2023最新线路手册，根据不同人群的个性化需求，帮助游客快速找到合适的线路，同时确定出发时间及注意事项，确保出游不赶、出游无忧。

“我们在五一假期前两周就着手准备。”唐山春秋国际旅行社有限公司总经理王晓雅介绍，五一假期，公司专门设立了24小时服务热线，第一时间回应并协助解决游客遇到的问题。节日期间，所有旅游团队均由工作5年以上的专业导游接待，努力将唐山美景、美食、人文历史等展现给每位游客。“节日期间，我们将计调人员分为两组，每组两个人，每天由一组值班，确保旅游过程中出现的餐食、住宿、行程等问题能快速解决。”

（采访组成员：任丽 王思超 董亮 王文华 李金枝 任英文 高越 统稿：魏彪）

视觉新闻

保障通行 最美人墙

五一假期，杭州西湖边的“最美人墙”志愿服务如约而至，并升级为2.0版，以全新队形保障市民游客安全有序通行。2023年是“最美人墙”志愿服务的第8个年头。如今，“最美人墙”已经成为西湖景区最美的橙色风景线。图为4月30日，市民游客在“最美人墙”引导下有序穿过马路。 视觉中国 供图

安徽黄山风景区回应“游客在厕所过夜”情况

希望游客错峰出行合理安排行程

本报讯（朱文文）近日，社交平台“黄山景区回应游客在厕所过夜”话题引起网络关注。4月30日，安徽黄山风景区针对有关情况发布说明。

说明主要内容如下：2020年以来，黄山风景区实行“实名分时预约”机制，无预约、不入园。4月、5月游客日接待量控制在3万人次以内。4月29日黄山风景区接待游客22176人次，与预约情况基本一致，未超限接待。

针对近期少数游客夜宿景区公共场所情况，黄山风景区曾多次公告提示理性出游，合理规划游览行程，并在各入园口、游客集散地提醒未在山上预订住宿的游客及时下山。4月29日15时开始，景区安排工作人员现场劝导，广播系统提示，并组织工作人员开展夜巡，客运索道、换乘车辆到20时30分仍在为零星下山游客服务。4月29日晚，黄山风景区山上公共场所仍有800余位游客留宿。尽管不鼓励此类现象，但景区从确保游客安全和人性化关怀的角度，仍设法克服山岳型景区的局限性，夜间打开酒店餐厅、大堂等公共场所，尽最大努力给予基本服务。由于夜宿游客较多，公共场所容量有限，有少数游客自行在景区旅游公厕过夜。

黄山风景区建议，当前正值旅游旺季，为确保旅游秩序，提升游览体验，希望游客朋友们错峰出行、合理安排行程，提前预订山上酒店，或选择山上游、山下住。

桂林通报“进景区上厕所买门票”事件

已向游客致歉 景区闭门整改

本报讯（邝伟楠）5月1日，桂林市文化广电和旅游局官网发布桂林市旅游市场综合监管工作领导小组办公室关于“游客在桂林进景区上厕所要买55元门票”事件的情况通报。

通报说，4月29日，“游客在桂林进景区上厕所要买55元门票”相关视频在网络上引发关注。桂林市旅游市场综合监管工作领导小组高度重视，立即组织开展调查工作。

经核查，四川广安籍游客萧先生等4人，于4月28日17时35分左右到达木龙湖景区检票处，要求免费入园上厕所，游客得知入园需购买55元门票后与检票人员发生语言冲突。随后景区安保人员上前劝阻，并指引游客前往附近的公共厕所。事发后，桂林市旅游市场综合监管工作领导小组办公室立即约谈景区负责人，责成其加强员工培训，提高文明服务水平，规范经营行为，营造文明旅游的良好环境。

通报还说，目前，桂林木龙湖景区已联系该游客，向其表达歉意。同时，景区即日起闭门整改。

国内统一连续出版物号：CN 11-0013 邮发代号：1-40 全年定价：360元 出版单位：《中国旅游报》社有限公司 地址：北京市东城区北河沿大街83号 联系电话：010-85168061 85168080 印刷：工人日报社印刷厂