

疫情期间国内景区限流现状分析及建议

——以黄山景区为例

牟勇生 向华明 熊青青¹

(重庆邮电大学 经济管理学院, 重庆 400065)

【摘要】: 限流是常态化疫情防控下景区开放的基本前提,也是预约管理的基础。游客长期压抑的出游需求,以及旅游行业亟待复苏都加剧了疫情防控工作的困难。在保证稳定控制疫情下,复苏旅游业才是解决出游需求和经济发展的长久稳定之计。本文通过分析黄山人流管理模式,针对现阶段存在的问题提出了相关建议,希望对各地景区经济复苏有借鉴意义。

【关键词】: 旅游 疫情 限流

【中图分类号】: F2 **【文献标识码】:** A

0 引言

在全球爆发的新冠肺炎疫情是一次重大的突发公共卫生事件,对我国造成了很大的影响。然而疫情过后,人们出行的意愿并未褪去。“景区超载”为景区创造高额旅游收入的同时,也使景区管理陷入疲于应付状态。尽管有些景区联合交通管理部门制定了详细的旅游客流高峰管控预案,但一些热门景区仍存在旅游高峰期交通拥堵、停车难的问题。在景区超载情况下,景区有关部门对游客不文明行为、游客安全、旅游市场秩序的管理比较困难。而当前疫情现状仍严峻不下,如果不妥当处理景区限流问题,做好人流防控,景区将再次面临疫情高峰期时的处境。因此,本文旨在分析景区现有限流模式存在的问题,提出合适的限流方法,以助力旅游业的复苏。

1 景区客流量正逐步上升

随着各地解除居家限制,人们的旅游需求递增。虽然景区做出了相应的应对措施,但众多热门景点却还是出现了人满为患的情况,本文认为主要有以下两点原因。

1.1 景区推行优惠政策

为将疫情影响降到最低,国家旅游局通过发布《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》《关于做好旅游景区疫情防控和有序开放工作的通知》等文件,对景区恢复营业做了指导性安排;并且各省市也发布了地方鼓励政策进行助力。在符合各地防控要求前提下,各地景区正有序开放,推行各种优惠政策以缓解现行经济压力。

¹**作者简介:** 牟勇生(1999-),男,重庆人,重庆邮电大学经济管理学院本科生,工商管理专业;向华明(1998-),男,重庆人,重庆邮电大学经济管理学院本科生,市场营销专业;熊青青(1999-),女,重庆人,重庆邮电大学经济管理学院本科生,经济学专业。

基金项目: 重庆邮电大学 2018-2019 学年大学生创新创业训练计划项目。

1.2 民众出游意愿高涨

虽然疫情给旅游行业带来了严重冲击,但人们外出旅游的需求不会消失。相反,疫情的爆发以及近 2 个月的严格防控对人们的消费理念、消费行为和消费需求也产生了较大的影响。据《疫情过后游客出游意愿调研报告》指出,国内疫情稳定后,游客们出游意愿明显,暑期或迎来小高峰。在参与该调查的游客中,有 60%的受访者表示,如果疫情在三月底、四月份得到有效控制,会考虑外出旅游;有 27%的受访者持观望态度,暂时还不能确定是否会出游;只有 13%的受访者表示今年不会考虑出游。总体而言,人们表现出来较为强烈的出游意愿。

2 黄山景区采取的人流控制方法

为重启经济,4月4日,安徽黄山市 29 家景区开始对安徽籍游客免费开放 14 天。为防范疫情期间聚集现象,黄山景区也为此做出相应准备。在疫情期间黄山景区核定的限流人数为 2 万人,2 万人流分布在整个景区,可以实现有序进出、错开游览。为提高通行能力,从 4 日开始,景区开放了南大门集散中心和南大门分中心两个换乘点,分散游客购票进山,景区客运公司安排了 120 辆客运大巴,每小时可单程运送游客 5300 人。为防止人员过于流动分散,景区方面决定只开放黄山南大门与黄山北大门售票处,并且要求员工和游客行为规范,以及观光游览过程中人流控制等方面保证有效的防控。

3 景区限流问题现状—黄山为例

在实际限流方案实施过程中,黄山景区却暴露出了一些问题。本文认为存在这些问题的原因主要有以下三方面。

3.1 过度宣传

黄山景区存在过度宣传免费政策的问题。虽然推行安徽人免费游黄山政策有一定的合理之处,一方面是满足了游客长期压抑的出游需求,另一方面解决了旅游业亟待复苏。但黄山景区呈现出来的实际情况显然不是这样,前期大肆宣传免票开放,等到了景区门口却告知停止接待,造成大量游客聚集至景区大门之外,拥挤排队不戴口罩现象时有发生。这明显偏离了有序控制和合理限流的原则。景区如果在管控措施和限流上没有做好充分准备,过度宣传免费政策不做好完整预案,显然有些操之过急。

3.2 分时限流不合理

黄山未做到有序合理的分时限流措施。疫情期间景区核定的限流人数是 2 万,相对景区整体容量也许是可以,但景区显然低估了免费带来的刺激效应。根据什么报道,4月5日当天凌晨三、四点钟就有人开始出发排队。早间,黄山景区进山人数已达到游客流量规定上限峰值,早上 7 时 48 分就停止了接待游客。大量游客在同一时间集中涌入是非常不科学,而且几乎没有预案的表现。核定的 2 万人为何要放在几小时内通过,如果分时限流、错开时间进山,不仅可以避免拥挤,而且 2 万人流可以分布在整个景区,实现有序进出、错开游览。

3.3 未实施提前预约措施

黄山景区未通过提前预约的方式进行限流。地方政府和景区之前花了大量精力做宣传,广而告之安徽人免费游黄山,很多人却在高速路上和景区门口被告知停止接待,现场到达人数与预期游客数量截然不同。以至于大量游客聚集售票门外,防疫安全隐患剧增。因此,由于景区未进行游客入山前预约,才造成到达实际人数远高于限制人数。

4 疫情期间景区限流对策建议

4.1 科学管理, 稳定限流

景区应该充分认识限流的积极意义, 避免被经济效益左右。重启经济固然重要, 但仍需将游客安全放于第一位。景区限流措施有效保护景区各类旅游资源和设备设施, 有利于景区的合理运营管理。同时, 景区也应该认识到超负荷客流量不仅会大幅度提升景区的管理成本, 还会大幅增加疫情期间潜藏的安全隐患, 人员密集更容易造成疫情快速传播。旅游事故虽然有偶然性, 但偶然中有必然, 一次的偶然所造成的伤害, 恐怕不是超载游客的利益所能补偿的。

4.2 分时、分地限流相结合

以西藏布达拉宫景区为例, 网络订票全部限下午使用, 充分体现了分时限流的优势。当游客通过购票后电脑会自动分配一个参观时段, 游客在该时段无需换票, 即可凭身份证通过闸口, 错过这个时段, 门票自动作废。分摊单位时间内客流量, 避免客流集中, 减少对景区的破坏。无论是限流的景区还是不限流的景区, 景区都可能存在瓶颈性景点——瓶颈性景点需要采取相关的设施和管理人员, 保证游客总量不超过本景点瞬时游客接待量。可考虑的措施有单向通行、九曲栏杆等, 限流人数不应该按照景区最大限流人数来做考量, 应该以入口通过不过于拥挤来做测算。黄山为例 2 万人数分散在整个景区不多, 但同一时间集中出现就是极大的安全隐患。

4.3 网上预约, 完善设施, 大数据控流

面对高人流量, 景区方面应该采取预约管理。黄山聚集事件就是一个活生生的例子, 游客未能提前获知进入景区资格, 走到半路才得到通知景区已经限制进入。而预约制服务在我国很多领域都已开始实行, 比如医疗领域、交通领域等, 已形成一套完整的运行体系。景区可引入相关服务, 如果能够把申请和预约前置, 通过 APP 或小程序做到在家申请免费资格和预约, 将大大提升游客的出行体验。2015 年 9 月 20 日起, 北京故宫面向有资质的合法旅行社及散客试运行网上预售门票, 每日网上预售总量限 4 万人, 预售门票当日有效, 这都是很好的典例。限流不是限在景区门口, 是在游客决策阶段就做好管控和梳理, 为游客减少麻烦的同时也是为景区减少麻烦。

5 总结

疫情还未结束, 旅游行业的经济复苏任重道远。现阶段各类景区要根据国家相关指导工作, 利用科学方法, 做好景区游客管理工作。政府部门和景区管理层也要进一步健全差异化防控策略, 动态调整相关管理政策, 通过考虑景区最大承载量和接待能力, 制定周密的开放方案, 推行有利于秩序维护的预约制, 同时强化服务保障。游客也要遵守管理、文明旅游, 自觉主动查看景区防疫公告。只有政府、景区和游客形成合力, 才能真正实现防疫安全和旅游休闲两不误。

参考文献:

- [1]唐继刚. 景区预约限流常态化的必要性与实施建议[N]. 中国旅游报, 2020-06-10(003).
- [2]“黄山景区人扎堆”的教训与警示[J]. 理论与当代, 2020, (05): 58-59.
- [3]王红彦. 文旅市场加快恢复防控措施不能放松[N]. 中国旅游报, 2020-06-09(003).
- [4]叶金福. 假期将至景区防疫要跟上[N]. 健康报, 2020-04-21(002).