

为国内旅游业持续复苏增长“加油”“疏堵”

多地出新招 “春节游”火爆

据文化和旅游部数据显示，今年春节假期全国国内旅游出游3.08亿人次，同比增长23.1%。实现国内旅游收入3758.43亿元，同比增长30%。全国文化和旅游假日市场总体安全平稳有序，文旅市场复苏势头强劲。

强劲的复苏态势也对各地旅游管理部门、企业经营者和一线工作人员提出新的要求。新华社记者发现，为顺应行业复苏态势，满足大众旅游服务需求，多地在探索中采取了平衡客流、升级安保、提升服务等一系列措施助推国内旅游业持续复苏增长。

■措施一

科学引导均衡客流 挖潜全域旅游调和冷热

上海浦江游览接待游客同比增长239%、西安曲江新区接待市民游客同比增长了133.68%、湖南张家界景区接待游客人数超过历史最高水平……“人潮汹涌”是今年火爆春节游带给各地旅游业者的一项共同考验。

一些地方发力挖潜全域旅游调和客流冷热。上海新春推出超过500项新春文旅活动，成功引导半数游客不向传统热门景区扎堆，而是前往当地文旅新空间游玩消费。重庆市在中心城区、渝东北、渝东南分别助推观光休闲演艺游、三峡人文风光游、民俗康养生态游，鼓励各旅游目的地错位发展，均衡引导客流。

四川提前布局“冬游四川”文旅消费促进系列活动，让“冷”地方“热”起来，助力春节客流均衡化。活动推出多项奖补优惠政策，当地共有144家国家4A级以上旅游景区实施景区门票减免或买一赠一等优惠政策。其中，阿坝州、甘孜州、凉山州和攀枝花市“三州一市”国有4A级以上旅游景区实行“门票买一送一”、国有4A级以下旅游景区门票全免的优惠政策。绵阳市推出“一元游绵阳，万张门票等抢”活动。宜宾市则引入“梦回宋朝”沉浸式汉服秀剧本杀等新业态新场景，以焕新游客体验这一优势从传统热门景点吸引客流。

中国旅游研究院长江旅游研究基地首席专家罗兹柏建议，各地加强旅游信息宣传引导，既要有“网红”目的地引流，也要有特色“平替”景区可去。同时，建议主管部门加强市场细分引导，推动景区依分众化、小众化方向提升品质，为游客打造更多沉浸式的旅游体验。



↑市民在四川省泸州市江阳区华阳街道世纪城文化广场观看川剧绝活“变脸”表演(1月25日摄)。新华社发

→1月27日，游客在张家界大峡谷玻璃桥游览(无人机照片)。新华社发



■措施二

强化旅游安全措施

客流汹涌增加了游客、文博单位等各方面的安全风险。对此，春节期间，文化和旅游部通知要求进一步加强旅游安全工作，包括加强对设施设备的安全检查，做好流量管理，完善安全提示警示标识和安全防护设施，关注旅途中的消防和道路交通安全，谨慎参与高风险项目，避免前往没有正式开放开放、缺乏安全保障的区域旅游等。

一些地方着力升级安全机制与技术。重庆制定了一系列包括导游、旅行社、酒店、景区、邮轮管理等在内的服务安全标准并强化了贯彻执行和培训力度。张家界市武陵源区委书记张龚告诉记者，面对潮涌般的旅游客流，当地景区主要进入通道采取预约、分时、分段放行等措施确保游客安全，并制定了详细的分流管控措施：游客易扎堆的主要游览线路采取单向分流管控；落实按核定承载量调控运力预案，比如当索道、百龙天梯和景区停车场出现游客拥挤时，立即启用环保车运力调控，引导游客到人数较少的游览线游览，或提示游客改变下山方向，选择其它方式上、下山。

记者还了解到，为保障客流高峰期文物安全，秦始皇帝陵博物院建成启用了秦始皇陵遗产监测平台，在博物院内的一二三号兵马俑坑、铜车马博物馆、9901和0006陪葬坑及秦陵封土共布置了130个监测设备，对遗址及文物本体、游客密度、大气环境等情况进行实时监测，监测内容包括沉降、空气二氧化碳含量和温湿度变化、大气颗粒物、瞬时客流量等内容。在监测之外，博物

院在铜车马博物馆中安装了恒温恒湿设备、充氮设备，在二号、三号兵马俑坑的展馆安装了空调，用来调节、控制博物馆展厅及展柜环境。

■措施三

提升服务需求预判能力

加大服务质量监管力度

上海市市场监管局工作人员介绍，春节假期，休闲消费回补增温，餐饮住宿和文娱体育等诉求有所增长，主要反映在假日餐饮消费、在线订送餐服务、宾馆住宿预订等方面。但服务质量不尽如人意成为部分游客的“堵心事”。中国旅游研究院专项调研显示，面对快速复苏的春节假日旅游市场，两成左右的旅游企业表示接待能力确实捉襟见肘。

多地通过在互联网，特别是移动互联网上开展服务预约，提前预判服务需求并采取应对措施。上海科技馆、上海自然博物馆、上海天文馆接待客流几乎每天都接近其最大额定承载量。三馆也采取线上实名、分时预约的方式，以提前对景区客流做好预判。重庆在全市推广使用文旅小程序，接入场所近4000家，提升信息预判能力。

狠抓监管也为保障好游客体验提供了底气。重庆在多个区县游客集中地前置设立旅游投诉现场受理点、相关区县探索建立了旅游购物无理由退货机制，做到投诉“不过夜”；上海启动“网格化督查”机制，按照“分片包区”的原则，采取“四不两直”方式对37处文旅场所开展督查。

四川新美好国际旅行社电商部负责人吴琰建议，随着更多游客走向非传统意义的景区，提升旅游服务质量变成一项系统性工程，文旅、交通、绿化、市场监管、卫健等各相关部门亟需加强协作，提升“全域旅游”目的地的“全域旅游”质量。

“兔年春节游火爆，既让我们旅游业者充满信心，同时也提醒我们要为后续的五一小长假、暑期、国庆黄金周等旅游旺季做好充分准备，包括从业人员的服务质量、智慧系统的便民程度、创新产品和服务的引入，都需进一步完善，以迎接文旅市场的进一步复苏与提升。”上海东方明珠广播电视台有限公司总经理郭一峰认为，眼下不少旅游企业的在岗人员业务素养与能力只能说勉强“合格”，对适应和保障高品质服务需求恐怕仍有差距，“要保证持续复苏发展，扩充人力资源、抓好业务培训也是当务之急”。

据新华社