



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。



1 月 26 日,游客在河南省洛阳市龙门石窟景区内游览。1 月 27 日,文化和旅游部公布 2023 年春节假期文化和旅游市场情况。经文化和旅游部数据中心测算,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%。全国文化和旅游市场总体安全平稳有序。新华社发(张怡照摄)

# “春节游”火爆

## 多地积极探索新措施为国内旅游业持续复苏增长“加油”“疏堵”

### 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 级及以上旅游景区实施景区门票减免或买一赠一优惠政策。其中,阿坝州、甘孜州、凉山州和攀枝花市“三州一市”国有 4A 级及以上旅游景区实行“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。

### 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发开放、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,面对如潮涌般的旅游客流,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,选择其他方式上、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,餐饮住宿和文体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、卫健等各部门亟需加强协作,提升“全域旅游”目的地的

“全域服务”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塔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”。

(新华社上海 1 月 31 日电)