



# 要客流量更要“点赞量”

——“网红”城市应对假期“大考”要过三关

新华社记者 白田田 李晓婷 邵琨 张格 吴燕霞

今年“五一”假期，“网红”城市的旅游消费市场火爆，但随之而来的排队到崩溃、产品和服务跟不上、遭遇“价格刺客”等问题也不可回避。业内人士认为，“网红”城市在享受“流量红利”的同时，需要格外做好安全保障、产品供给、市场监管等工作，收获更多的“点赞量”，保持长久吸引力。

## 人流多了，旅游安全如何保障

短时间、大流量，这是“网红”城市假日经济的重要特征。以湖南长沙五一商圈为例，“五一”假期累计客流量超过500万人次，激增的客流量给安全保障带来了不小挑战。

长沙市天心区城市运营指挥中心的智慧大屏上，实时显示着五一商圈的三维地图、监控视频和处置力量配备情况。

“不同于日常的城市管理，假期的安全保障要更加灵活、敏捷。”长沙市天心区应急管理局局长邓欣说，应急、公安、城管、卫健、消防等部门提前部署人员到五一商圈值班备勤，以应对突发状况。

安全保障体现在一个个细节中。在长沙市中心的黄兴南路步行街，工作人员提前对街区设施设备进行修补，疏通下水道；加固步行街

上的各类雕塑，防止因为客流量过大而倾倒。

“我们最大的压力也是安全。”在老牌“网红”城市重庆，渝中区城管局副局长任化艳说，作为老城区，面对大量游客，地下管网、市政设施、桥梁安全能否保障，城市管理如何将干净、整洁、有序提高到更高标准，都考验着城市治理智慧。

“五一”假期，渝中区实时监测

现场人流量、车流量，一旦达到景区承载量预警值，适时对千厮门大桥、沧白路、嘉陵江滨江路等中心区域路段实行临时交通管制，确保交通安全；对东水门大桥、临江路、棉花街等外围道路实施改道分流，并采取人墙阻隔拉链式护送人群过街、加派警力疏导交通、集中整治突出交通违法行为等措施，让游客“走得了、走得好”。

## 消费旺了，产品服务如何跟上

大量游客来到“网红”城市，会有“吃喝玩乐”等各种消费行为。然而，一些地方“买家秀”与“卖家秀”的反差、期望高与失望大的落差，暴露出“红了之后”文旅消费产品和服务没有完全跟上的问题。

在网红打卡地重庆洪崖洞，老商户王华君说：“以前，游客发现洪崖洞能耍的地方并不多，打个卡、

吃个饭就离开了。”

高颜值之下，以餐饮和零售为主的业态较为单一、品质不高。为此，重庆市近年来锁定年轻人这个目标市场，按照特色化、个性化、去景区化的要求，升级都市旅游产品，补齐产品和服务短板。洪崖洞景区及周边持续提档升级，推出了“潮玩世界”“洞见山城”防空洞、飞

越重庆等多元化体验场景，经典景区还在持续上新。

对于“新晋网红”山东淄博来说，烧烤让这里“一夜爆红”，但也存在昙花一现的隐忧。淄博有关部门意识到这一点，近期趁势策划了一系列“烧烤+文旅”活动，向游客推介红叶柿岩、马踏湖、周村古商城等景区，带动全域旅游发展。

在长沙五一商圈，春节期间曾出现市场供给和消费需求不匹配的情况，游客在一些地点排队时间过长甚至吃不上饭。今年“五一”假期，长沙各大商户做足了准备，通过加大食材采购、增加高峰期用工、延长营业时间、优化排队方式等措施，提升优质产品和服务的供给能力。

## 市场火了，经营乱象如何监管

近期，有的“网红”城市和热门旅游目的地出现一些经营乱象，一些商户抱着“一锤子买卖”的心理，“能宰一次是一次”。随意涨价、贵得离谱的商品让游客“乘兴而来、败兴而归”。

即使是在以诚意出圈的淄博，也出现个别商户片面追求利润、违规涨价的情况，当地市场监管部门

第一时间对当事人的违法行为进行立案调查。淄博市发改委等部门发布通知，假期前后在全市范围内对宾馆酒店客房价格实行涨价幅度控制措施，按3月1日-3月31日宾馆酒店各类型客房实际成交价格（包含线上、线下所有实际交易结算金额），上浮超过50%的，按哄抬价格行为予以查处。

长沙有关部门在“五一”假期对价格欺诈、假冒伪劣产品销售等违法行为展开全面排查，就诚信经营、食品安全等问题约谈包括网红门店在内的重点商户，同时通过行业协会向商户发出诚信经营、文明服务倡议书。

聚光灯下，市场环境好，就能享受“人心红利”，否则就会被游客从

“目的地”拉入“黑名单”，这已经成为不少“网红”城市的共识，也成为个别“网红”城市的惨痛教训。

山东大学社会学教授王忠武说，“网红”城市要凭借政府细致服务、商家诚信经营、市民实在好客，形成游客自发推介、政府迅速反应、市民主动维护的城市营销“良性闭环”。

（据新华社北京5月6日电）

