



山门处已是人满为患，好不容易买了票，开始上山，简直就像蜗牛爬，人推人人挤人，一步一停地往上走，只有很少的叶子是红色，人比红叶还多呀……这样的情景想必很多赏红叶的市民都有同感。面对这样的情景，原本愉快的心情却变得很糟糕。旅游舒适度成为景区和有关部门不能回避的问题。

### 【调查】

#### 闹心——景区外花一个半小时找停车位

国内游、国外游、组团游、自驾游……近些年，越来越多的人加入旅游大军，几乎每逢假期，人们都会背起背包来场说走就走的旅行。然而人多、车多、景区车位不够这些问题，却让不少游客感叹“煞风景”，破坏着景区游览舒适度。

于晓梅是位很典型的上班族，朝九晚五加周末双休的生活，让她经常有时间带着儿子到处玩，“其实我非常热衷于京郊游，利用周末时间带儿子出去转转是件挺好的事。”于晓梅告诉记者，今年儿子四岁，正是十分贪玩的时候。

说起旅游舒适度，于晓梅倒起了苦水，还讲起了一次让她很不愉快的京郊游经历。“这个事提起来就闹心。一个周六，我们全家一早6点多就出门，准备去

京郊某景区游玩，预计到达时间是早上8点钟。”于晓梅回忆。

但是让她没想到的是起了个大早却赶了个晚集。“没想到路上有点堵车，到达景区的时候，已经9点半了。一路睡觉的儿子到达景区后非常兴奋，只等我停好车就出去玩了。”

本以为熬过路上的拥堵，可以愉快地游玩，但是令人没想到的是，当时正值旅游旺季，景区停车位非常紧张，于是她到处找车位。“景区自带车位已经停满了，我只好在周边找车位。”于晓梅苦笑着说，好不容易找到一个空隙停车，就有工作人员跑过来告知不能停在这里。

时间都浪费在了停车上，中午11点，停好车后的一家人再无心游玩，随便找了个地方吃了个饭，简单逛一逛，就回家了。

#### 着急——景区内吃饭与解手都找不着北

“清晨，我推开窗，看到蜿蜒而上的青石板路上，三五成群的人在闲逛。衬着村庄未退下的朦胧，我也赶着登上司马台长城，感受那里的雄壮和巍峨。午餐，吃上一份热腾腾的农家饭，回归最淳朴的生活。下午，畅游在各色小店中间……”市民杨洋在从古北水镇度假回来，写下美好长一段游记。

杨洋告诉记者，“游客感受是评价景区舒适度的唯一标准。所以对于景区来说，要做的一定是要满足不同人群的度假需求。”然而在调查中，记者发现不少市

民在旅游过后，并没有产生和杨洋一样的好心情。人多、景区设施不足成为人们抱怨的集中问题。

“人真是太多，起大早然后一路颠簸来到景点。你看到的是购票处九曲十八弯的长龙。排啊排啊，好不容易进入景区，又是人山人海，几乎是人挨着人走。”于晓梅抱怨道，“很多景区设置的公共卫生间也比较少，找厕所成难题。我个人觉得，景区的配套设施和景区的风景一样重要，只有游客觉得舒适，才有心情欣赏景区的美景。”

# “人比红叶多” 旅游舒适度如何提升？

□本报记者 盛丽 王路曼 文/摄



### 【措施】

#### 发布舒适度指数加大网上预警

“有的景区会说是游客人数太多，造成设施不够用。”提到景区内设施问题市民王先生有话要说，“这个理由很牵强。今年10月，我和老婆来到故宫，按说这个景点是人们公认人多的景点，但是游览秩序却没有那么糟，而且景点中的设施也很到位。”

王先生介绍，他提前在故宫博物院官网上进行预约，游览当天他本以为会排很长的队才能进入，没想到拿着身份证，在门口一刷很快进入。“所以我建议，更多的景点能够利用网络来提升服务和游客的游览舒适度。”

对于王先生提到的网上购票等旅游网上服务，近几年已经有不少景点在实施。仅以故宫为例，操作就很简单。游客登陆故

宫博物院官方网站后，进入门票预售系统，然后在普通观众、旅行社团队、年票这三个选项中根据需要选择进入。在确定游览日期、时间段、门票数量等信息后，填写身份证号并网上支付就算完成。

“如果能提前了解景区的停车和人流量信息，该多好啊！”聊到提升旅游舒适度的话题，不少市民发出这样的感叹。而有关部门也在思考，探索相关做法。

在2012年，市旅游委对故宫、颐和园、八达岭、香山公园和植物园地区、八大处公园、世界公园6个景区人流量持续进行试点监测，并且首次发布部分景区的游览舒适度指数。据了解，此次发布的游览舒适度指数包括5个等级，5为舒适、4为较舒适、3为一般、2

为较拥挤、1为拥挤。

除去发布游览舒适度指数，为游客提供游览参考信息，今年，有关部门在提高游览舒适度上又有新突破。8月20日，市网信办、旅游委指导发布本市景区实况地图。游客可在实况地图网页上，了解到有关本市热门旅游景点包括路况、停车、人流量方面的实时性和预测性信息。

本次发布的本市景区实况地图包括天坛和奥林匹克森林公园等四个景区。而实况地图的作用，不仅为用户提供实时性和预测性的出行决策信息，还为有关部门加强景区管理提供实时参考数据。将来还会开发掌上景区实况地图，同时还将拓展景区数量，逐渐覆盖到全国热度最高的50个景区。

#### 实施限流重舒适更重安全

截至17时，北京180个主要A级景区接待旅游者242万人次，同比增长2.9%。故宫接待同比减少39.2%，颐和园同比增长36.1%，天坛公园同比减少9.3%，天安门城楼同比增长81.7%，北海公园同比增长33%，中山公园同比增长68%……这是一组今年“十一”长假中的一天，本市主要景区的游客接待量的统计。不断提到的“增长”这个词语，让不少人眼前浮现出人山人海的场景。

“很多外出旅游的人都有过这样的经历，如果购票人太多就此放弃进入景区参观游览，打道

回府。如果硬着头皮买票入内，人多的环境也不会拥有很高的旅游舒适度。这么多人在景区，舒适度肯定不高，安全也成问题。”市民李女士说。

值得注意的是，今年国家旅游局下发《景区最大承载量核定导则》。《导则》提出，景区内旅游者数量达到最大承载量的80%时，需启动包括交通调控、人口调控等措施来控制旅游者流量；景区内旅游者数量达到最大承载量时，应立即停止售票，向旅游者发布告示，做好解释和疏导等相关工作。

#### 服务理念+配套设施 一个都不能少

“优质的服务理念、一流的管理团队，这也是提高旅游舒适度不可缺少的基础。”市民杨洋说，“旅游硬件、文化软件服务在一定程度上，推动着旅游业发展，也满足着游客的需要。”

近些年，不少景区都意识到要想提高游客游览的舒适度，必须在景区的硬件和软件服务上做足功课。

“真正的旅游应该是人和自然环境的和谐。”北京古北水镇旅游有限公司总裁陈向宏说。为了处理好旅游开发与生态环境保护的关系，保证度假区与周围自然环境的和谐统一，古北水镇在

基础设施的建设中以项目近1/3的总投入，斥资12亿元用于生态环保的建设。

古北水镇的前身是原司马台旅游景点，“我们看到这里原生态的自然环境、历史遗存和文化资源都十分宝贵，但与此同时，原景区也存在一定的问题，比如缺少整体规划，作为旅游配套设施的几处散乱民居、简陋的度假村和餐馆也不能满足高品质旅游度假的需求等，工作人员说。

据了解，景区的开发建设团队先是对司马台地区的地形地貌、历史人文资源做了深入研究和考察，并且结合乌镇古镇保护

与旅游开发的成功经验，开始对这里原有的三个自然村落进行重新规划整治，并新建了一大批旅游度假配套设施，始终将文物保护、古建筑修缮和基础设施的重建列为首要任务。

本着“修旧如故，以存其真”的原则，采用了大量的古建材料和传统修缮手段，力求展现北方边关重镇的风采。“所以，现在游客可以看到的古北水镇是集中保护了45万平方米的明、清、民国风格古建，融合了长城边塞文化与汉、满、蒙、回等民族习俗的成果。”工作人员介绍。