

观“人山”看“人海”

景区“超限” 游客体验难以保障

泰山观“人山”、西湖看“人海”、北京八达岭长城密密麻麻全是人……“五一”小长假，记者在北京、安徽、浙江、山东等地旅游景点采访发现，一些景区节假日多次超出游客最大承载量，一些景区接待游客量虽未超限，但游客反映拥挤不堪。旅游法规定“景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量”，为何未能成为保障游客体验的“红线”？

有景区“超限”近一倍 有景区未“超限”仍人挤人

游客人数严重超负荷不利于保护景区风貌，也极易引发公共安全突发事件。记者在多地采访发现，小长假期间有的景区游客接待量超过了核定的最大承载量。

“让人有种想要逃离的冲动。”刚从天柱山风景区归来的旅游达人季涵说，这是一场不像登山、更像是散步的旅途。记者从天柱山风景区管委会获悉，小长假首日该景区接待游客6.6万人次，而该风景区核定的最大承载量为3.6万人次，“超限”近一倍。

记者调查发现，还有不少景

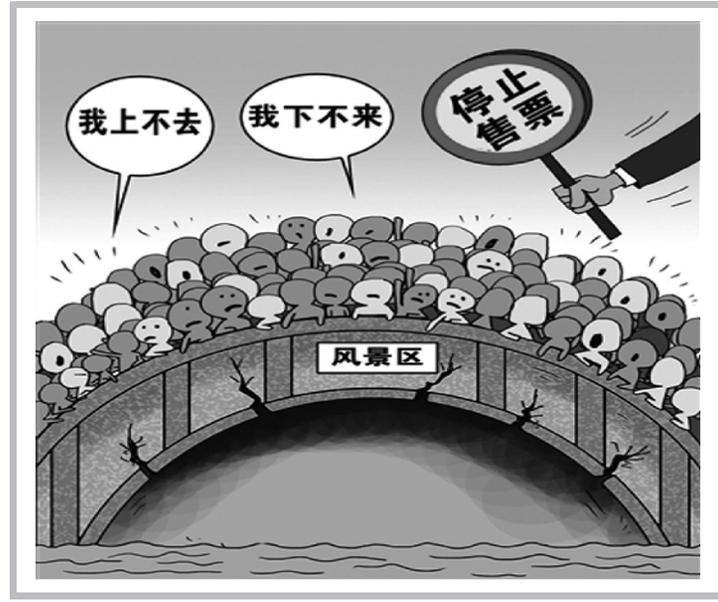
区的游客接待量虽未超过最大承载量“红线”，但限流效果并不明显，游客体验难以保障。

为限制人流，故宫实行实名制购票，并严格按照最大承载量限额售票。小长假首日，中午12点10分，故宫当日的8万张票售罄。1点左右，大量游客结束游览，从故宫北门出来。和朋友走散后的王先生无奈地说：“人挤人！中轴线上的主要景点，只能单向行走。太和殿前里三层外三层都是人头，很难看清殿内细节。”

与故宫相比，西湖景区在假日期间的单日接待量虽很少达到

79.75万人次的最大承载量，但“断桥变人桥”的画面已经成为一种假日“常态”。1日14时，记者在北山路断桥出入口看到，游客早已是摩肩接踵。每当有游客驻足拍照时，行进的队伍便会发生间歇性拥堵。

“五一”小长假前夕，南锣鼓巷暂停接待旅行团队。居高不下的客流量是否因此有所缓解呢？记者在现场看到，不宽的街道仍到处都是人。从山西到北京旅游的方先生感慨地说：“我以为不接待旅行团人会少一点，没想到还是这么挤。”



完善“超载”问责机制 精细调控景区“瞬时承载量”

专家认为，承载量直接影响游客体验与生命安全。一方面，在核定最大承载量时综合考虑空间、设施、生态、社会等因素，确保科学性和可信度；另一方面，尽快明确权责关系与问责机制，对“超载”景区进行处罚与问责，实行负面清单管理，保障最大承载量相关政策“不打折扣落实”。

中国社科院财经战略研究院副教授魏翔认为，一方面要理顺景区管理体制机制，根除政府利益驱动的诱因；另一方面需加快旅游业供给侧改革，通过扩大有效的景点供给、时间供给，加强景区间竞争，让游客有更多选择权，倒逼景区重视游客体验度。

安徽大学旅游系副主任李经龙分析说，景区管理部门不能心存侥幸，必须提高安全意识，重视游客拥挤问题。建议在智慧旅

游建设中，加快通过大数据等方式实现限量售票、分时参观、优化路线，以智能化即时控制景区游客量。比如“将限额售票分散至每小时，当每小时售票人数超过一定限额，便停止售票，并通过各个紧急疏散口进行分流。”“设计多条交集少、易分流的游览路线供游客选择。”

李经龙认为，为了避免游客“白跑一趟”的情况，还可以对热门景区探索实现网上分时段预约管理，将人群有效限流在旅游出发前。

据了解，目前，上海黄浦区内部景区已经通过信息技术实现实时客流“上线”，游客可以通过手机实时查询各区域的游客数、拥挤程度与该景区的瞬时承载量，及时调整游玩路线。

据新华社

“靠经验”核算最大承载量 “靠假日挣够一年的钱”致“红线”虚设

旅游法规定，景区应当公布最大承载量、景区接待旅游者不得超过最大承载量，旅游者数量可能达到最大承载量时景区要提前公告并及时采取疏导、分流等措施。

游客最大接待量的“红线”十分明晰，为何一些景区“超而不限”？

天柱山风景区管委会相关负责人回应称，这是因为当初最大承载量核定与目前游客接待量统计的口径不同。“当时最大承载量是仅仅针对主峰计算的。随着越来越多区域开放，当前游客数量统计包括主峰、三祖寺等景点。”安徽省潜山县旅游局负责假日信息统计的丁主任补充说，除了统计口径不同，由于景区索道、道路、停车场等基础设施改善，实际承载力增强了。

记者调查发现，除了统计口径问题，景区“超载”的背后更多是追求最大利益的冲动。有景区负责人透露，在当前旅游景区收入结构单一的情况下，游客接待量越大就意味着越多门票钱。假日出游需求集中爆发，各大景区在追求业绩冲动下缺少严格执行最大承载量的动力，往往是“靠假日挣够一年的钱”。

记者了解到，旅游法中明确规定，对于未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者的景区，由景区主管部门责令改正，情节严重的，责令停业整顿一个月至六个月。广东财经大学旅游管理与规划设计研究院院长张伟强教授直言，由于核定标准不一、违法举证难等实际困难，这一规定很难发挥作用。

中国未来研究会旅游分会副

会长刘思敏分析说，在缺乏监管的情况下，最大承载量的核定与实施，是否科学很难作出判断。一般来说，景区会根据经验，在保障“不出事”的情况下，尽量满足游客游玩需求。

为什么一些景区并未“超限”还会拥挤不堪？中部一景区管委会规划科负责人解释，出于利益追求冲动，有景区在核算最大承载量时趋向越高越好；而在统计上报接待游客数量时也有很大弹性空间。这就造成一些景区表面上没有“超限”，实际上游客体验差。

人群蜂拥，一些景区应急分流能力不足加剧了拥堵程度。“景区资源调配能力差，车辆供应能力与接待客流量不匹配，导致大批客人滞留山区。”正在河北白石山风景区游玩的倪欢欢说。

五一小长假，出游有啥新趋势？

五一小长假，各大景点不出意外地开启了“人山人海”模式。旅游显然已成为消费“刚需”。假期出行，人多难以避免，但随着出游理念和心态的变化，中国的游客正变得越来越成熟。

怎么能在人们集中出行时提高自己出游的舒适度？如何让自己的出游不再只是为了“买买买”？今年的五一小长假，大家都怎么玩？又玩出了哪些新花样？

趋势一：用手机和网络搞定出游的一切

4月29日，小长假开始的前一天，铁路互联网售票数量创历史新高。这一天，全国铁路互联网售票达到625万张。当日，全国铁路发送旅客1042.9万人次，同比增加68.6万人次，增长7%。

火车票、机票、酒店、景区门票、出行保险……越来越多的旅游者选择提前通过手机和网络

搞定出游的一切。

在北京从事会计工作的小李计划利用五一小长假和大学同学相聚苏州。清明假期一结束，这个85后女生就开始计划五一出游，早早就订好了出行的车票。

订好车票之后，小李又马不停蹄地搜索当地酒店。通过几个酒店APP的比价，她毫不犹豫地抢到了心仪酒店的优惠“秒杀”。

“现在手机这么方便，我喜欢动动手指就能搞定一切。”小李告诉记者，无论是长线计划，还是说走就走，只要有网络，她就能让自己的出游尽在掌握。

趋势二：短途出境游火爆

由于周边国家签证政策越来越宽松、拼假模式越来越流行等原因，五一小长假短途出境游市场异常火爆。

携程网数据显示，日本、泰国、韩国是五一出行热度最高的境外目的地前三名国家。境外热

门目的地城市排行前十名：香港、首尔、澳门、台北、新加坡、曼谷、东京、普吉岛、济州岛、大阪。

“这些热门城市得益于航班便利，出行时间较短，美食美景购物选择多样化等因素。”携程旅游专家分析。

趋势三：“买买买”逐渐转向“会享受”

携程网调查发现：从今年小长假游客在行前考虑的要素看，舒适度首次排名第一位，有43.4%的人会在行前优先对此做出评判，安全性、可玩性、购物便捷、美食等都排在其后。

据了解，五一出境游的酒店预订中近六成成为星级酒店。有消费者表示：“旅行中比起走走走、买买买，我更享受在酒店中懒散地休息、游泳、小酌一杯的惬意感受。”

据新华社

国家网信办牵头成立联合调查组进驻百度

新华社电 国家互联网信息办公室发言人姜军2日发表谈话指出，近日“魏则西事件”受到网民广泛关注。根据网民举报，国家网信办会同国家工商总局、国家卫生计生委成立联合调查组进驻百度公司，对此事件及互联网企业依法经营事项进行调查并依法处理。

联合调查组由国家网信办网络综合协调管理和执法督查局局长范力任组长，国家工商总局广告监管司、国家卫生计生委医政医管局及北京市网信办、工商局、卫生计生委等相关部门共同参加。联合调查组将适时公布调查和处理结果。

全国经依法登记社会组织超66万个

新华社电 记者1日从民政部获悉，截至2016年一季度，全国经民政部门依法登记的社会组织达到66.48万个，其中社会团体32.9万个，基金会4841个，民办非企业单位33.1万个。

据了解，民办非企业单位指企业事业单位、社会团体和其他社会力量以及公民个人利用非国有资产举办的，从事非营利性社会服务活动的社会组织。在民政部门登记的非营利性民办学校、民办医院、民办养老院、民办博

物馆、民办社会工作机构等组织，都属于民办非企业单位。

“按照慈善法规定，今年9月1日慈善法施行后，‘民办非企业单位’这类社会组织将统一更名为社会服务机构。”民政部民间组织管理局副局长黄茹说，向残疾人、困境儿童、贫困人口、老年人等困难群体提供无偿专业服务，是社会服务机构等以专业服务为专长的慈善组织参与慈善活动的重要形式，也将成为我国社会服务机构未来发展的主要方向。