

·2013年度盘点之行业篇·

景区： 摸索智慧发展之路

景区作为城市旅游的标志，有着无法替代的作用。当游客蜂拥而至一个城市后，首先必会游览当地的著名景区。不过，随着时间的发展，游客对于一个城市的期望，已经慢慢开始向别处转移。作为北京来说，当故宫、颐和园已经成为人们耳熟能详的场所后，如何让人们去感受更多其他景区的魅力，经营者正在苦苦思索。

关键词1 文化之困

对于目前一些景区来说，如何吸引人流、留住客源成为了一大棘手问题。据了解，北京除故宫、颐和园、天坛等知名景区外，还有不少景区拥有着自己的文化，但对游客来说，似乎对这些知之甚少。究其原因，虽然很多景区尝试将文化要素作为资源开发的重点，但如何深入挖掘，又成为不少景区的难题。

如陶然亭公园，园中的慈悲庵建于元代，五四时期李大钊等人曾在此从事活动，是重要的革命遗址。在北京游客接待量统计中，陶然亭也是仅次于故宫、颐和园、北海和天坛，并拥有中国四大名亭之一……这里本应是一个颇具观赏价值的文化景点，却因种种原因无法充分展示出其独特的魅力。陶然亭公园相关部门负责人表示，公园有心推行文化旅游，但却总是处于有心无力的状态。

不仅仅是陶然亭公园，北海公园作为北京历史最悠久的皇家园林，在北京的发展地位远没有达到其800年历史所对应的高度，管理和遗迹保护只是其中的原因之一，文化认知度低也是其一直有待突破的障碍。

据了解，北京有很多历史悠久、文化内涵深厚的景区，除了部分知名景区人流易拥堵外，很多景区还都面临着吸引客源的问题。文化要素普遍被认为吸引力最强劲，最能实现可持续的方式，在2013年文化大发展的推动下，挖掘文化内涵成为了业内时髦的行为，但对于如何让文化要素起作用，成为景区经济发展的推动力，业内还未出现完整成熟的模式。

挖掘景区的文化要素，直接目的是吸引客源，从文化发展的角度来说也是对传统文化的传承和延续。业内人士表示，做文化旅游不能把“文化”神秘化，对游客深层次需求的研究和挖掘是提升文化背后经济效益的必由之路。

关键词2 智慧景区

2013年是“智慧旅游”概念深入普及的一年，国内旅游经济比较发达的城市相继提出建设“智慧旅游城市”的方案和办法，让智慧旅游受到越来越多人的关注。智慧景区的投资成为了北京智慧旅游亮点，但怎样让智慧景区更加智能地为游客服务，如何把智慧旅游概念深入到旅游行业的各个方面，成为摆在旅游从业者面前的迫切问题。

就目前智慧旅游建设的进展来看，游客能够感受到智慧旅游的功能包括：在网上购买电子门票、在景区可以看到二维码信息提示等。此外，智慧景区还可实现人流情况实时在线转播，通过景区摄像头获取的景区人流影像发布到网络，让需要到景区的游客了解人流情况。

《北京旅游发展报告(2013)》(以下简称《报告》)调查显示，目前，北京多数景区智慧化建设仍处于基础阶段，与游客的需求不相适应，主要体现在基础条件比较薄弱，WiFi

覆盖率还不够高，信息技术、物联网技术在旅游行业的运用以及为游客主动推送和互动服务的内容、渠道、手段还不够先进。

北京商报记者从2013中国智慧旅游运营合作交流大会上了解到，手机订票、刷二维码进入景区仅仅是智慧景区的初级阶段，目前以地图导航为基础，结合语音解说、行程规划等各种功能叠加的智能导游App，成为了景区类App的热门选择。

继国家旅游局确定18个智慧旅游试点城市之后，11月，国家旅游局确立“美丽中国之旅——2014智慧旅游年”为2014年旅游的宣传主题，从业者纷纷期待在2014年智慧旅游有更大的发展。

关键词3 最大承载量

2013年，景区因承载量问题仍被频频曝出问题，其实景区想做品质旅游，如何截住人流是一大关键课题。当景区疲于接待大量游客之时，自然难免忽略了自己景区本身的资源开发。为了能让游客得到更好更舒适的旅游体验，如何能在保证景区最大利益的前提下控制游客量，也成为今年景区面临的最大课题。

其实，景区“超载”的情况并不是今年才有，早在几年前黄金周重点景区的人流量就已经被戏称为“黄金粥”。之所以今年格外敏感，首要原因便是《旅游法》，10月1日我国第一部《旅游法》正式开始施行，其中第四十五条规定：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。并且在第一百零五条中规定，景区在旅游者数量可能达到最大承载量时，未依照本法规定公告或者未向当地人民政府报告，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，由景区主管部门责令改正，情节严重的，责令停业整顿1—6个月。但从《旅游法》实施以来，超量接待时有发生，甚至还出现了九寨沟景区拥堵以及庐山景区桥坍塌等事件，依旧没有看到有关的处罚措施。

据北京市旅游委公布的数据显示，目前景区最大承载量最高的为奥林匹克公园中心区，最多容纳50万人，最佳容量为30万人。纵观北京市旅游委国庆节前期公布的79个景区，承载量在10万人以上的共有12个，基本上都是黄金周等旅游高峰期人流量最大的景区。

《旅游法》中规定的景区违法行为，除了价格违法行为外，有关开放条件和接待量的违法行为都是由景区主管部门依照规定处罚，不少人把这种方式解释为“自己罚自己”，并以此解释为什么“超载”屡见不见惩罚。

尽管《旅游法》中有关最大承载量的内容很少，但首次把中国景区的拥堵问题纳入法律，并以最大承载量作为衡量标准进行规范，让人们终于看到了景区不再拥堵的希望。但逐年增加的旅游人群、景区原有的接待模式和运营体制、法律规定操作性等摆在眼前的问题，让人们不得不承认，实现所谓的“不拥堵”还有很长的一段路要走。

北京商报记者 贺陈慧

