



新1闻1启1迪1财1智

# 高端旅游周刊 Business Travel Weekly

总第309期 今日2版 每周二出版  
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京日报社  
主编 关子辰



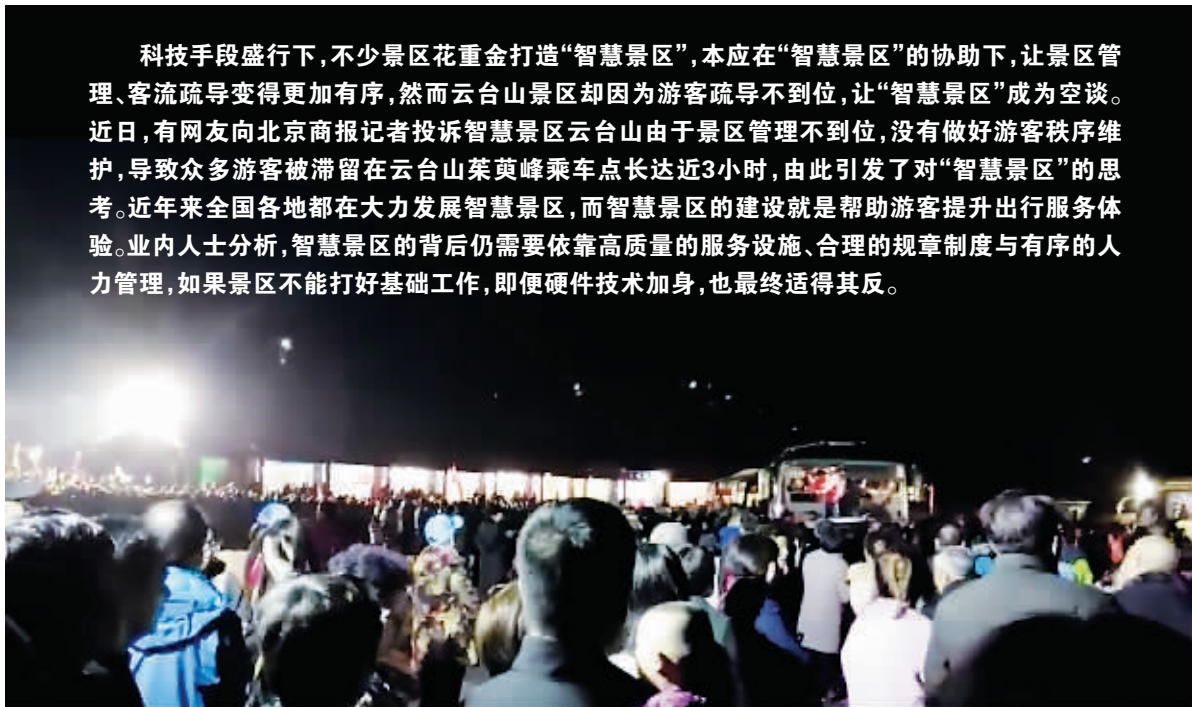
BBTTravel订阅号

## C1-C2

2019.3.19

## 秩序混乱 云台山“智慧景区”不智慧

科技手段盛行下,不少景区花重金打造“智慧景区”,本应在“智慧景区”的协助下,让景区管理、客流疏导变得更加有序,然而云台山景区却因为游客疏导不到位,让“智慧景区”成为空谈。近日,有网友向北京商报记者投诉智慧景区云台山由于景区管理不到位,没有做好游客秩序维护,导致众多游客被滞留在云台山茱萸峰乘车点长达近3小时,由此引发了对“智慧景区”的思考。近年来全国各地都在大力发展智慧景区,而智慧景区的建设就是帮助游客提升出行服务体验。业内人士分析,智慧景区的背后仍需要依靠高质量的服务设施、合理的规章制度与有序的人力管理,如果景区不能打好基础工作,即便硬件技术加身,也最终适得其反。



### 管理缺失致游客滞留

从该网友提供的视频中可以看到,虽然天色已黑,但是云台山茱萸峰乘车点仍然挤满了等待景区大巴接送下山的游客。此外,从视频中还可以看到远处有一片灯光闪着,该网友指出,是因为还有大量游客被滞留在远处山坡上。现场虽然有几个维持秩序的云台山工作人员,但其中很多都在旁边看着。由于现场秩序管理不到位,引发原本排队的游客大量翻越铁栏杆,几乎引发了大的骚乱。”

混乱的游客秩序、散漫的景区管理,使一些游客对河南5A级国家风景区云台山的旅游体验感到非常失望。据了解,云台山风景区位于河南省焦作市修武县境内,含红石峡、潭瀑峡、泉瀑峡、青龙峡、峰林峡、子房湖、茱萸峰、叠彩洞、猕猴谷、百家岩、万善寺等主要景点。2004年,云台山被联合国教科文组织评选为全球首批世界地质公园;2007年,被批准为国家5A级旅游景区。

国有知名5A级景区出现大规模游客滞留事件,对此北京商报记者采访云台山景区相关工作人员,但对方却表示毫不知情;“近几天客流量确实大,但会有相关人员做好游客分流工作”。

事实上,早在2018年8月,云台山就曾以高德地图打造全域智慧景区的首个“样板”亮相旅游业。据高德地图负责人介绍,高德地图提供的“一张地图游中国、大数据中心、地图管家、全域营销”四大服务,其中大数据中心可为景区提供包含游客洞察、行业洞察、实时监控、舆情监控、智能预警五大系统,并且可预测未来两小时的人园人数,实时了解景区内的客流集中情况,便于景区及时调配服务能力。不过,根据网友提供的视频来看,云台山景区的秩序乱象并没有反映出大数据对于景区人流的实时预警。

高德地图相关负责人还表示:“高德地图与云台山景区只是合作伙伴的关系,虽然提供智慧景区系统服务,但是并不直接介入景区内部的实际管理”。

业内人士指出,“技术加身”的云台山在景区管理方面本该更轻松、有序且规范,但是仅在“智慧云台山”推出约半年,景区就出现因管理不到位,引发游客大量滞留数个小时的问题。云台山虽然有“智慧景区”等一系列技术手段辅助管理,但根本还是在于人员管理不到位,让“智慧景区”成为纸上谈兵。

中国旅游研究院副研究员吴丽云认为,如果云台山游客滞留现象是常态化的,就意味着该景区并没有真正地做好智慧化,没有做到以游客为中心,以运营管理为核心。智慧景区应该做好实质性对接,利用技术手段进行景区监测,做好游客的引流和疏导,针对突发情况及时进行调整和优化。

### 智慧景区“智慧”不足

近年来,全国各地不少景区都在大力发展智慧景区,一时间,智慧景区遍地开花。

北京商报记者了解到,今年3月,甘肃省旅发委就计划在今年内,在全省建成89家智慧景区、100家智慧酒店以及100家智慧旅行社。此外,四川省正在积极推进天府旅游名县的建设,全省近90余县市积极参与,其中一项考核标准,便是要求有高科技的高质量服务。

业内人士指出,当前智慧景区的发展程度参差不齐,针对智慧景区出现的问题也层出不穷。

一家参与智慧景区建设的相关负责人坦言,目前,很多“智慧景区”在电子门票验证方式管理上都存在一些问题,如,有的游客买票后通过短信方式验证,有的则通过二维码验证,还有的是通过身份证验证,并且不同的购票渠道验证方式也不尽相同,这不

仅造成旅游景区的资源浪费,也延长了游客进入景区的时间。

该负责人还指出,目前国内一些旅游景区使用的门禁系统只能掌握旅游景区的实时流量情况,对未来可能出现的流量缺乏准确预测,容易导致在重大活动节点游客数量激增,出现买票排队时间长、验票安检速度慢等问题。

旅游业资深专家王兴斌指出,智慧景区借助数字化实现管理,技术只是一种手段,人力资源才是关键。如果管理人员素质和能力不到位,景区管理运营机制不顺的话,再好的调度手段都没有用。云台山大量游客滞留数小时,可见该景区在经营管理方面存在问题。

### 按需建设 避免“一刀切”

近两年,引入智慧景区系统成为国内传统景区打破淡季旺季周期经营困境、内部升级改造的新手段。且在政策支持下,山东、广西、四川、河南、云南、安徽等多省均大力提倡当地景区智慧景区建设,部分省份还推出智慧景区建设奖惩制度。

据了解,今年2月,云南省楚雄州旅发委对通过省级考核验收的禄丰世界恐龙谷等8个国家3A级以上旅游景区,下发一部手机游云南”智慧景区建设以奖代补资金1300万元。而河南省曾于去年12月对智慧景区建设先进单位进行奖励,30家景区共获得2200万元奖补资金;未来该省还将实行惩罚机制,对智慧旅游建设不达标的景区不予以升A级。

值得一提的是,基于市场需求,现阶段各类智慧景区解决方案层出不穷。但是部分景区在搭建智能管理系统的过程中面临问题。王兴斌指出,部分景区面临着投入巨大但流量低迷的问题。目前,国内智慧景区建设有盲目跟风、虚作摆设之嫌。智慧景区投入巨大,地方景区应该按照实际情况进行建设,招人才、讲实效,而不是为了评比而做“面子工程”。

“此外,地方各省在推动智慧化建设时不能‘一刀切’,各个景区应该充分考虑是否有能力搭建智慧系统;景区能否吸引大量客流;后期产生的效益是否足够大等。智慧景区维护运营成本高,景区应该根据自身实际,避免资源浪费。目前,国内部分智慧景区噱头大于实效,还未能真正地实现智能化管理和运营。”吴丽云说道。

高德地图方面还曾指出,当下众多智慧景区解决方案的着力点多放在景区数字化基建本身,而忽略了游客的全域全周期旅游体验,以至于距离游客的真正需求仍有距离。

吴丽云对此表示,从提升游客体验方面来谈,智慧景区应该尽可能减少游客会面临的麻烦,提升出行的便利性。例如,在门票方面提供现场二维码支付服务,减少提前预约、窗口取票等流程;景区内部核心景点设置易操作的智能导游、导览服务;完成WiFi全面覆盖,提升上网便捷性;实现景区内部客流情况共享,帮助游客避免拥堵等。

北京商报记者 武媛媛