



茶卡盐湖景区

景区创收屡遭投诉,被吐槽“被迫自愿” 当接驳车越来越多 游客:天下苦摆渡车久矣

山西省大同市浑源县恒山风景名胜区内悬空寺

中秋、国庆等假期即将到来,旅游市场还将持续火热。近期,不少游客抱怨:一些景区的大门、停车场、游客中心距离游览区域越来越远,为了进入景区游客只能“被迫自愿”乘坐接驳车、摆渡车。而这些接驳车、摆渡车价格各异、时有变化,有些还存在应急管理能力欠缺、排队等车时间长等问题。

这种抱怨的声音其实早已存在,有游客总结道:“天下苦摆渡车久矣。”今年1月至7月消费舆情分析显示,全国有关景区接驳车、摆渡车的消费维权舆情信息达到3万多条。江苏省消保委发文称,部分景区人为拉长景点与景区门口、停车场等距离是出于现实规划考虑,“但哪些景区是确有实际需要、哪些景区是借此名头跟风收费,消费者无法辨别,只有景区自己心知肚明”。

有业内人士告诉记者,近年来,很多景区在开拓创收渠道的工作上比较乏力,“可能景区提得最多的就是‘二次消费’,如何能让游客在门票之外花更多的钱”。而景区接驳车、摆渡车,就是一种快速变现的手段。



景区接驳车

景区外移大门、停车场及游客中心,引入接驳车,是为了多赚一笔游客的钱吗?

到底是确有需要还是跟风收费

记者梳理发现,很多景区对景区大门、停车场外移的解释理由为“维护景区交通安全有序”。河北一景区称,“经实地调研后”,自2018年开始设置交通管控卡口,并将景区停车场外迁。

景区此举也常被怀疑主要为了“拉长景点距离制造乘车需求”,以增加收入。有游客反映,在地图上输入山西一景区名字,就会导航到游客中心坐接驳车。

围绕接驳车的讨论,都指向了一个共同的问题:景区外移大门、停车场及游客中心,引入接驳车,是为了多赚一笔游客的钱吗?

对此,西南交通大学公共政策研究中心主任陈光向记者分析称,景区外移大门通常会考虑四个方面,即舒缓交通、保护文物与自然环境、适应地理条件以及追求营利。

江苏省消保委发文指出,部分景区人为拉长景点与景区门口、停车场等距离是出于现实规划考虑,如文物保护、生态保护需要,引入摆渡车也是为了便利游客出行、方便交通管理和控制疏导人流。“但哪些景区是确有实际需要、哪些景区是借此名头跟风收费,消费者无法辨别,只有景区自己心知肚明。”

江苏省消保委认为,当景区一窝蜂式引入摆渡车收费,消费者时不时被价格刺一刀、被套路坑一下,难免会对景区产生“宰客”“吃相难看”的质疑。

记者留意到,一些游客对景区此类现象不仅表达了反感,且以另一种方式做出应对。“节省摆渡车费用20元一人!”“别花25元摆渡车冤枉钱!”他们在网上分享“摆脱”摆渡车的攻略,获得不少收藏点赞。

今年7月,四川省发改委面向各市(州)发改委、省管旅游景区发布《关于加强景区价格管理有关事项的通知》(以下简称“通知”),集中回应了旅游市场中的“痛点”问题。通

知提到,景区内交通工具、配套停车场到景区大门的交通工具,除因安全、环保等确有必要统一乘坐外,不得强制要求游客乘坐并收费。另外,按照补偿合理成本不计利润的原则,从严核定配套停车场到景区大门交通服务价格,有效遏制景区不合理外移游客接待中心、配套停车场,增加游客配套交通费用负担等行为。

至于如何核定景区的服务费用,决策权仍掌握在各地政府部门手中。我国《旅游法》明确规定,利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目,实行政府定价或者政府指导价,严格控制价格上涨。拟收费或者提高价格的,应当举行听证会,征求旅游者、经营者和有关方面的意见,论证其必要性、可行性。

当接驳车越来越多,其到底应该作为一种平衡收支的项目,还是免费的公共服务?

部分景区被投诉后调整模式

不可否认的是,景区运营不仅关乎公共利益,还涉及业务发展与公司盈利。北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云告诉记者,近年来,很多景区在开拓创收渠道的工作上比较乏力,“可能景区提得最多的就是‘二次消费’,如何能让游客在门票之外花更多的钱”。而景区接驳车,就是一种快速变现的手段。

记者查询发现,“付费接驳车”更多出现在实行政府定价管理的景区。通俗来说,这些景区门票存在“价格管制”的现实情况。

2018年6月,国家发改委发布指导意见,以完善国有景区门票价格形成机制,降低重点国有景区门票价格。其中提到,实行政府定价管理的景区,门票定价成本应严格限定在景区游览区域范围内维持景区正常运营所需的合理支出。

“景区支出中依法应由各级政府承担部分,以及与景区正常运营无关的支出,不得计入景区门票定价成本;各级政府提供的补贴和已通过单独收费补偿部分,以及景区特许经营收入,应冲减景区门票定价成本。”

陈光向记者表示,目前部分国有景区还存在经营效率低下的情况。有研究机构指出,2024年国企文旅集团的经营业绩恢复不如文旅上市公司,主要受其业务综合性影响,资产负债率水平偏高,承压压力较大。

当接驳车成为越来越多景区的选择,其到底应该作为一种平衡收支的项目,还是免费的公共服务?

吴丽云表示,“大部分景区提供的享受型交通服务,可以让游客享受沿途风景,因此会产生一定费用。”但她在甘肃调研的过程中,发现有些地方为了申报5A级景区,“会把几个离得很远的景区串联在一起联合申报”,因各个景点之间距离很远,从而产生交通需求。她认为,这种情况下,接驳车就应该免费。

陈光表示,如果景区是出于保护生态或文物的公共目的,外移大门、增加接驳运力,是可以进行收费的;反之,应该一律取消收费。“收费标准需要政府进行宏观调控,也需要平衡市场需求,可以对旺季分开发价。”他强调,归根结底,还是要增强景区本身的服务意识。

在“付费接驳车”出现争议后,部分景区也开始行动,调整接驳车的运营模式。

2022年,青海“天空之境”茶卡盐湖景区在景区门口5公里外设置游客集散中心,收取每人30元的接驳车费,遭受质疑。被曝光后,景区宣布,从当年7月12日开始,游客乘坐环保观光车免费,不再收取30元车费。

此前曝出“15公里要坐300元接驳车”的四川雅安牛背山景区,现已取消收费。

山西大同悬空寺景区的接驳车运营模式则分淡旺季。恒山风景名胜区内恒山游客中心工作人员告诉记者,旺季游客需要乘坐20元/人的接驳车从游客中心到达景区门口,“淡季是没有(接驳车)的,可以直接自驾到景区门口,从游客中心出发大约20分钟车程”。

改变背后,是游客的切身感受和呼声。正如江苏省消保委给出的建议:“景区要少些套路、多点真诚。”

据南方都市报APP

今年1月至7月为何全国有关景区接驳车、摆渡车的消费维权舆情信息达到3万多条?
有景区摆渡车因逐利而违规

“大门在哪个方向都不知道,先花20块坐个摆渡车。”
“现在的景区简直了,离大门几公里外再修个大门,接驳车你坐不坐吧,不坐就得干走。”

记者注意到,不少游客在网上发文称,景区大门越修越远,进入景区还得花钱坐接驳车。如果游客选择步行,数公里的路程着实让人生畏。

今年4月,就有游客向河北石家庄有关部门投诉,“嶂石岩景区把进山大门设在很远的地方,游客必须坐他们的接驳车才行”。投诉获得了官方回复:嶂石岩景区内部公共停车位数量很少,内部道路状况不佳,狭窄陡峭不宜会车,如果放开车辆进入,存在安全隐患。因此只能将车辆停放在外围停车场,乘坐电瓶车进入景区。

对此,有关部门表示,景区管理部门新建了一座可容纳1000多辆车停放的大型公共停车场,并购置30余辆观光车为游客提供服务。

随着接驳车的引入,更多的问题暴露出来。有游客反映,部分景区旅游旺季应急管理能力欠缺,摆渡车存在排队等车时间长、超载严重等情况;还有部分景区摆渡车停靠设置不合理,将游客放在商业街口而不是景区出口,有诱导游客购物的嫌疑。

例如,去年10月,有游客一行4人自驾到山东济南的红叶谷景区游玩。在到达距离景区检票口3公里外的山下停车场时,摆渡车工作人员上前告知,因上山道路拥堵实施交通管制,私家车不能开上山,需要乘坐景区摆渡车上下山,票价20元。其实票乘车上山过程中,发现道路并无堵车迹象。另外,摆渡车并未将其送到景区门口,而是在行驶约2公里后,让其下车步行,所有乘车游客步行1公里后才到达检票口。

游客投诉后,当地有关部门进行了调查处理,回应称,红叶谷景区摆渡车是应对景区红叶节客流激增,由经营方租赁旅游公司车辆运送游客往返山下停车场和景区门口。经现场查验,该问题反映的租赁车辆营运手续虽齐全,但经营者违规使用已注销的公章公开售票,且在运送游客过程中,工作人员为追求利益,发生运送游客不到站等违规行为。上述部门表示,已会同交通、旅游等部门对此积极整改处理。

江苏省消保委披露,2024年1月至7月消费舆情分析显示,全国有关景区摆渡车、接驳车的消费维权舆情信息共计36285条,江苏省内有关景区摆渡车、接驳车的消费维权舆情信息共计1293条。