

票价偏高、捆绑销售、服务不到位…… 景区摆渡车成了“旅游刺客”？

刚刚过去的春节假期，景区摆渡车问题引发关注。谢先生到广东梅州市粤东大峡谷景区游玩，刚到门口，摆渡车先影响了好心情。

记者致电谢先生了解相关情况。“停车场距离景区大门太远，大概要走2公里路程，坐摆渡车则要20元一位，感觉不值得。”谢先生决定走过去，“这段路很窄，摆渡车与行人混行，车速很快，差点撞到小孩子，景区怎么能这么设置摆渡车？”

乘坐摆渡车，从景区门口到主景点游览，或者从一个景点快捷地前往另一个景点，是旅游景区游客的常规选择。景区设置摆渡车，有利于保护生态环境，还可为游客节省时间和精力。然而，不少游客遇到过景区的摆渡车收费高、服务差、强制消费等问题。大家呼吁，摆渡车应当回归其设置初衷，服务游客，保护环境，让游客在景区游玩更舒心。



一些景区入口与主景点距离过远 游客被迫乘坐摆渡车

游客曹先生一家自驾到云南某景区游玩，到达景区后却被告知私家车不能进。

“当时景区的工作人员说，这里是受保护的世界自然遗产，私家车进不去。”曹先生表示，售票处到检票口有3公里，步行需半小时。他带着4岁孩子，觉得步行太累，最后花了25元坐摆渡车。虽然车票包含景区内部的游玩路线，但曹先生心里总觉得有些不舒服。

记者发现，一些景区大门距离核心景区动辄几公里的路程，为了有足够的体力游玩核心景点，大多数游客都只能花钱乘坐摆渡车。

江西南昌市的高先生则质疑，“出于环保考虑，可以禁止社会车辆进入景区。但有必要把景区门口和核心景区的距离设置得这么远吗？”

游客小姜却对摆渡车的接驳比较理解。她去年去新疆某景区时发现，摆渡车底盘高，能开到有步道的地方，并且大部分区域禁止私家车进入，这有助于更好地保护景区环境。

记者搜索社交平台注意到，网上有

不少针对景区摆渡车收费接驳的投诉。

资深旅游业从业者马璇告诉记者，往往是一些地方的私营景区摆渡车定价较高。“因为游客对景区运营模式不熟悉，即使距离很短，只有几百米或一公里的路，景区也以收益为目的让游客乘坐摆渡车，这容易让游客产生排斥的心理。”

北京大学政府管理学院教授马亮认为，部分景区在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。还有部分景区将摆渡车停靠点设置在距离核心景区较远的商业区，存在诱导消费的嫌疑。

“景区入口到核心游览区域距离过长，自驾乘客无法进入，只能额外支付摆渡车的费用。”马亮表示，在高峰期的时候，大家要排队坐摆渡车，有些景区也没有提供遮阴避暑的配套设施，导致投诉较多。



部分景区为填补营收缺口 通过景区交通实现“二次消费”

“摆渡车的乘车费和门票差不多，甚至比门票还贵”“景区门票绑定摆渡车车票销售，想不坐都不行”……读者反映，一些景区以创收为目的设置摆渡车，引起游客不满。

去年，李女士到陕西西安市翠华山景区游玩。“进入景区后乘坐摆渡车每人20元，大人小孩同样价位，且不是通票，如果在某个景点下车，再上车需要再买票。我们一家三口买景区门票168元，乘坐摆渡车花了180元。”李女士说。

摆渡车每人数十元，甚至超过门票价格，增加旅游成本，让消费者不满。河南漯河市的张先生表示，“摆渡车不能等同于观光车，只是单纯的交通工具。一辆电瓶车走那么一段路，怎么能收那么高的价格？”

有业内人士向记者透露，一些景区因前期开发投入大，面临运营压力，需要寻找其他方式来填补营收缺口，景区交通则是最容易让游客实现“二次消费”的方式。

目前，5A级景区的门票价格受到国家管控，明确规定门票不允许超过100元。但景区内的交通服务收费（如摆渡车）并未纳入管控，缺乏统一的收费标准，部分景区则利用这一漏洞将其作为谋利手段。

根据《中华人民共和国旅游法》，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。

中国旅游研究院文化和旅游部数据中心博士后李鹏鹏表示，景区摆渡车小交通的问题，本质是游客体验与景区服务的矛盾。小交通在旅游景区出现收费接驳的现象较为普遍，摆渡车单独或绑定收费，价格甚至比门票还高，是影响景区服务质量的重要因素。

“游客追求好的体验，景区就要提升服务，但部分偏远、小众的景区，当地发展的意识和观念停留在观光旅游时代，未注重体验、休闲和度假。这些景区过于追求效益，就会影响到公共服务和游客体验。”李鹏鹏说。

专家建议 规范摆渡车服务 提升游客旅游体验

景区需要盈利，游客的旅游体验也需要保障，二者之间该如何平衡？

李鹏鹏表示，对于摆渡车的设置，应综合考虑景区的发展规划和旅游服务质量等因素。首先是价格上的合理平衡，景区需树立全域旅游和长远发展的思路。其次是从旅游高级阶段的发展角度出发，重新规划景区布局，确保摆渡车等服务是为了提升游客体验，而非单纯作为收费手段，追求经济效益。

实际上，有关部门已经对此作出了规定：2023年12月，

国家发展改革委办公厅发出《关于进一步加强景区价格管理有关工作的通知》（以下简称《通知》），明确规定景区内交通工具（包括观光车、摆渡车、索道、缆车、游船等）、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。同时，《通知》还明确规定，各地要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。

北京大学政府管理学院教授马亮建议，文旅监管部门应出台行业服务标准，对明显带有强制消费嫌疑的行为进行规范。

“很多景区现在都是在打‘擦边球’，通过摆渡车服务强制增加消费选项，扩大收入。监管部门应重视这一问题，更好地推动景区提升游客旅游体验。”马亮说。

（人民日报 中国之声）



网友闲话

@飞：有的景区大门离景区很远，不坐摆渡车不行啊。

@星尘：有时候摆渡车不够，反而也会造成排队拥堵。

@载舟至水：应当根据距离、高差、能源价格等决定性因素，制定合理价格区间。

@春意盎然：摆渡车关系游客切身利益，规范治理刻不容缓。

@桃子达：摆渡车价格应该和门票价格一样，调研后限价管理。

@跟着时代走：规范景区各项收费，提升服务质量，不是以暴力为主，要立足长远，让游客真切感受到旅游的美感。

@T`Y：过年去的一个景区，不光交摆渡车费用，有段路明明车可以开进去，非要只允许马车通行，坐马车再交40元。

@刘立：小交通起码占门票的三分之一到二分之一，确实挺贵的。

@大臭宝的中餐：只要是设在城区外面的景区，哪个不是如此？

@AleX 刘：苦这现象久矣，感觉大部分景区都是做一次性生意的思维。

@Funny.feng：终于关注到了摆渡车的问题，希望可以规范化！