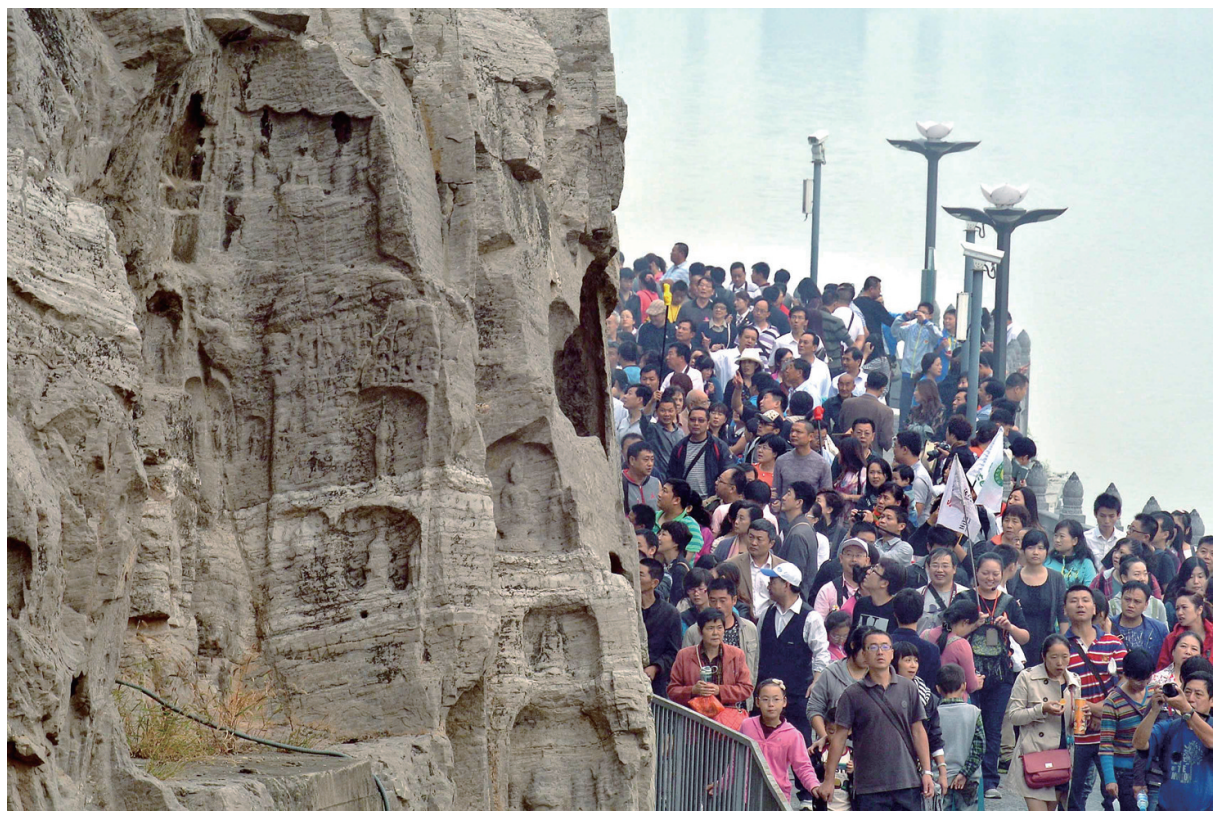
国庆旅游大事件盘点 近期谨慎赴美商务游

■ 本报记者 袁 远



事件一：杭州西湖游客“井喷”

截至10月1日下午3时，西湖风景区就迎来了41.59万人次的游客，比去年同期上升了12.38%。

面对断桥上绵延不绝的人潮，许多游客甚至自嘲已经被挤成了“三明治”，能把路走好就不错了，根本没有心情领略西湖的美景。

北京大学旅游研究与规划中心主任吴必虎表示，西湖景区免费开放以后，吸引了更多游客前来游玩，愿意在西湖边东晃晃、西逛逛，多待两天，游客在杭州发生的住宿、餐饮、观看文艺演出等活动带来的经济社会效益也更高了。可以说，从经济学角度来讲，降低门票或者不收门票，这个地方旅游市场增长的空间更大，效益更高。

事件二：四川九寨沟景区四千游客滞留

10月2日，四川九寨沟景区迎来客流高峰。当日12时许，在犀牛海公交换乘站出现大量游客滞留。因不满长时间候车，部分游客围堵景区接送车辆，导致上下山通道陷入瘫痪。景区甚至出现武警维持秩序。

10月3日，九寨沟管理局与阿坝大九旅集团九寨沟旅游分公司便在九寨沟官方网站上联合署名发布致歉书，称其对游客滞留事件“负有重要责任”，并向广大游客表示最诚挚的歉意。该致歉书发布在九寨沟管理局官方微博后，不少网友对于九寨沟官方致歉表示赞许。北京大学旅游研究与规划中心主任吴必虎在其认证微博上表示：“部分游客抢行造成拥堵，九管局为此致歉，赞一个。”

《旅游法》第45条明确规定：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。景区应当公布主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案。中国社科院旅游研究中心特约研究员刘思敏建议，各大景区应从平时就建立起门票预约制度，并给予预约门票的游客一些奖励，比如门票价格优惠，或优先入园等，逐渐培养游客自觉提前预约门票的习惯。

事件三：游客不文明陋习频现

十一黄金周期间，八方游客在全国各地景区集中游览，也带来了人们对游客旅游道德的热议。在北京前门，部分游客露出疲态，找块路边空地或商铺门口的台阶，从包里拿出面包、火腿肠、玉米棒，自顾自地吃起来，这段路总共有14个垃圾筒，而这些游客吃完东西多数将废弃物扔在地上，扔在垃圾桶内的所剩无几；上海音乐节期间，人们在现场能见到满地“粉丝”前一晚“夜排”留下的“纪念品”：扑克牌、海报、瓜果、报纸；在福建厦门，有记者在厦大白城看到，游客吃完烧烤后直接把竹签扔在沙滩上，赤脚游客只好踮手踮脚地走在沙滩上，生怕踩着竹签。

北京第二外国语大学旅游管理学院教授韩玉灵认为，法律的强制性措施固然重要，但强制性、惩罚性的措施只是一个辅助手段，根本解决方式依旧是自我约束。

吴必虎也表示，旅行社也应该提醒他们的顾客注意言行举止。

但在某旅行社经理王志伟看来，这是不可能的，“导游说了也是白说，顾客花了钱，所以他们是我们的上帝。”

事件四：网络订酒店受多起投诉

据全国假日旅游部际协调会议办公室4日消息称，10月1日至4日，连续接到多起游客通过网络预订酒店，但到酒店后却被告知没有房间或涨价的投诉。

全国假日旅游部际协调会议办公室提示，当游客遇有问题时，应该立即与酒店协调解决，对游客做出妥善安排。当发生超预定情况时，要主动与网络旅游经营企业和游客联系，做出安排。同时，全国假日办提醒网上订房的游客，出行之前应再次与网络旅游经营企业或预订的酒店联系，确认预订情况。如果出什么纰漏，要及时与原预订企业联系。如果权益受损，请游客向网络旅游经营企业注册所在地或酒店所在地相关管理部门投诉。

事件五：免费高速公路狂堵

高速公路节日免费通行政策施行已有一年，但“逢节必堵”现象依然存在。前年没有实行高速免费的十一长假，北京高速路的日均流量为125万。去年同时期，日均流量猛增到161.5万，通行车次总数约为1316.5万。10月1日离开北京时的艰难还历历在目，最近两天，车流又将扎堆返程。京承、京藏、京港澳和京开等高速公路上很可能会再次出现较长时间的拥堵。据北京市交管局方面分析，北京市机动车保有量今年又增加20万辆以上，再加上大批过境的外埠车，驾车出行人数很难缩减。如此之高的车流量，早已突破了高速路的设计流量。特别一些服务区面积较小，不足以容纳暴增的停车需求，大批等候进入的车辆在服务区入口加塞并线，形成人为堵点，更加剧了整条道路的拥堵程度。

事件六：近期谨慎赴美旅游

据国家旅游局消息，因美国联邦政府预算未获国会批准，其部分部门于10月1日起暂时关闭。受此影响，一些由联邦政府资金资助或补贴的机构、设施、景点、景区，如国家公园、纪念馆、博物馆、演出中心都已暂时关闭或停止营业。鉴于此，国家旅游局提醒近期赴美旅游的中国游客和旅游团队，密切留意相关情况，审慎选择出行路线。

“我们还算幸运，最起码玩遍了黄石国家公园，也不算一无所获。”厦门游客廖小姐正和朋友在美国自驾游，原本完美的旅行计划却被美国政府“停摆”打乱了。携程旅游相关负责人表示，在其国庆期间出发的美国团中，受美政府关门影响最大的是行程中包含黄石、大提顿、布莱斯、锡安等国家公园的旅游团。中国社科院旅游研究中心特约研究员刘思敏表示，“政府关门”事件极其罕见，虽然不是完全意义上的“不可抗力”，但是具有相同的效果。根据《旅游法》规定：因不可抗力对旅游行程造成了影响，旅行社应当采取相应的措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担，增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。

业界焦点

商旅资讯

中国或将成为全球商务游最大市场

近日，全球商务旅游协会称，中国或将在2015年成为全球商务旅游最大市场。随着中国宏观经济和政局的稳定发展，为商务活动提供了良好的外部环境，作为旅游高端市场的商务旅游，已经显现出优势和潜力。

据世贸组织（WTO）报告显示，中国商务旅游市场的发展潜力惊人，规模已经达到法国、德国等欧洲主要国家的水平，如果保持目前的增长幅度，将成为世界最大商务旅游市场。

受到中国商务旅游市场不断壮大的影响，越来越多的企业瞄准中国市场，试图分得一杯羹。日前，风靡全球的商务旅行杂志《Global Traveler》宣布与i2i Group（爱戴爱集团）合作，于2014年1月在中国内地、香港和澳门正式发行中文版杂志《环旅世界》，同时上线简体中文网站china-globaltraveler.com。

“《Global Traveler》自2004年创刊以来，持续关注中国高端商务旅行市场。我们深知中国是亚太地区非常重要的商务旅游市场，也是世界商务旅游增长最快的市场。”Global Traveler USA首席执行官弗朗西斯（Francis X Gallagher）表示，“我们非常高兴能在亚洲最重要的市场中国拓展我们杂志的品牌。”

广西首个通用机场将启动填补高端航空旅游空白

近日，广西首个通用航空机场——兴安通用机场举行项目启动仪式。该项目由桂港企业共同投资21亿元合建，将填补桂林高端航空旅游的空白，帮助桂林打造“水陆空”三位一体的旅游观光体系。

据介绍，项目规划用地约2100亩，包含1200米飞行跑道和800米跑道各一条，一条500米滑行道，20座机库，飞行控制楼及飞行俱乐部等基础设施。2015年建成后，可停放各类支线飞机170架，形成一个拥有16架美国塞斯纳201系列和208系列的小型固定翼飞机和4架贝尔直升机为主体的航空机队。

长久以来，桂林旅游形式以陆路和水路为主。兴安县相关负责人表示，目前机场正在与桂林市旅游部门接洽，争取于2014年初开通漓江上空旅游航线，满足中外游客俯瞰桂林山水的夙愿。此外，“华南第一峰”猫儿山、龙胜龙脊梯田等热门景点也将逐步纳入其航空旅游线路范围。

长江三峡游轮游打出平民价

长江三峡是我国最具影响力的入境游产品之一。在日前召开的长江三峡区域旅游合作2013年鄂渝轮值主席会议上，重庆市旅游局刘局长透露，今年1月至8月，重庆豪华游轮接待游客同比略有增长，但总体利润呈下降趋势。

在负载率下降的同时，三峡豪华游轮的价格也“低到不能再低”的地步。据了解，目前市场上，在旅游旺季，一些挂牌五星级的游轮，从宜昌到重庆3晚4天的行程，对国内游客报价一般在2600元至3900元。

（本报综合报道）

浙江萧山大力发展高端旅游

■ 刘 静

“如果在一个城市召开国际会议，就好比有一架飞机在头顶上撒美元。”一位美国市长如此比喻会奖旅游的魅力。会奖旅游是会议、奖励旅游、国际会议和展览的综合体。它不仅强调一次会议或会展本身，更强调给予与会者一次独一无二的体验式旅程。

记者日前从浙江省萧山区旅游局了解到，该区正在进行着一项致力于创造这种独一无二会奖旅程体验的“创意会奖评选活动”。

众所周知，早在2009年，萧山就提出打造“华东会客厅”的目标。经过几年努力，“华东会客厅”风生水起。在杭州打造国际性会奖旅游目的地城市的大背景下，萧山毋庸置疑成为其中重要一极。萧山是杭州地区首个出台会展业扶持政策的区域，千人会议室的保有量在杭城也是首屈一指。每年上万个会议在萧山举行，其中全国性协学、学会及政府部门会议占有不小比例。今年，形势发生了转变，有专家在分析中国会议市场基本走势时表示，政府会议正在逐渐减少，而社团会议和商务会议正在逐年攀升，未来企业会议数量和收入贡献占比将越来越高。

今年上半年在萧山召开的国家级、省部级政府会议明显下降，但萧山还是错峰接待了大量民企订货会、展销会，上半年全区承接各类会议会展仍达到4000多个。然而在越来越激烈的市场竞争中，如何保住优势，萧山有自己的看法：会奖旅游不仅讲究硬件和软件，更讲究团队建设，讲究人文关怀，讲究个性体验，强调要给参加成员留下难忘记忆。这意味着谁拥有创意，谁就有竞争力。

在近日评选出的创意会奖旅游产品中，这一概念被每个酒店诠释着。譬如太虚湖假日酒店的文化主题大型千人会议、第一世界大酒店的东南亚风情主题会议、杭州世外桃源皇冠假日酒店的“寻找城市中的世外桃源”等。所有的产品都不同以往，除注重会场布置、用餐人数、菜单、客房等会议本身外，把更多的目光放在与会者身上，力求给每一位与会者创造一种难忘的体验式旅程。

譬如本次萧山“创意会奖旅游产品”评选的最佳创意作品——太虚湖假日酒店的文化主题大型千人会议，其会议签到，是杨岐（东方）禅茶品茗欢迎仪式；会议期间，体验的是绿色低碳会议、“太虚茶趣”或“八千年跨湖桥”主题茶歇和融合寺院素斋、宫廷素食的养生宴素斋；与会期间，早起可体验杨岐禅寺早课、太极神韵等活动，白天，可在太虚湖红豆杉林及古樟林中开展素质拓展训练，孔子学堂国学体验，寺院听禅课等。这款创意产品，完全将与会者从千篇一律的工作餐、枯燥的会后活动中解放出来，使一次商务之旅，成为一次身心之旅。

对萧山旅游来说，这次试水才刚刚开始。在“华东会客厅”的蓝图上，会奖旅游是产业转型升级的高端形态。随着萧山与杭州主城区一起拥江发展，萧山发展会展旅游的区位优势也越加明显，今后，以钱江新城、钱江世纪城为双核的会展版图也将快速形成、成长并融合。

会奖城市