

会员专供 注意保存

风景工作参考

主办单位：中国风景名胜区协会

(总第149期)

本期要目

- 河北野三坡的别墅群是如何建起来的？
- 景区违规突破最大量接待 创收为何不顾底线
- 西樵山究竟有哪些“痛”？
- 丽江旅游20年争议不断
- 解决景区拥堵不应止于限流
- 纪念中国加入世界遗产公约30周年座谈会举行
- 注重“活化利用”的荷兰文化遗产保护体系

2015年10月15日

(所载内容不代表本编辑部观点)

目 录

热点关注

- 河北野三坡的别墅群是如何建起来的? -----3
- 景区违规突破最大量接待 创收为何不顾底线 -----6
- 垃圾困圣湖 -----9

新闻摘要

- 西樵山究竟有哪些“痛”? -----11
- 互联网+智慧景区 如何连接最后1公里 -----13
- 热门景区无现场售票可否? -----16

社会纵横

- 丽江旅游20年争议不断 -----17

时事评论

- 解决景区拥堵不应止于限流 -----20
- 景区要过好自己的“山海关” -----23
- “黄金周哪个不抢钱”之问谁来作答 -----24

世界遗产

- 纪念中国加入世界遗产公约30周年座谈会举行 -----26
- 历史性城镇景观方法纳入《操作指南》的过程和意义 -----27

环球博览

- 注重“活化利用”的荷兰文化遗产保护体系 -----30

河北野三坡的别墅群是如何建起来的？

【新华视点2015年10月14日】在河北省著名的国家级风景名胜区、5A级旅游景区野三坡内，一处风光秀丽的河岸边，大片别墅林立，装修奢华。国家三令五申严格禁止在风景名胜区内建设别墅，这里的别墅群是怎么建起来的？

一栋别墅百万起价 280栋已卖190栋

野三坡位于河北省涞水县境内的太行山与燕山交汇处，距北京80公里。据野三坡官网介绍，景区拥有国家级风景名胜区、国家5A级旅游区、国家森林公园等诸多称号，总面积520平方公里。

从北京外围的张涿高速公路野三坡出口下道，便进入野三坡景区，公路两旁不时出现硕大的售卖别墅的广告牌，楼盘名称叫“山水醉”，“山水中的私人秘境别墅”广告语极其醒目，广告上明确注明每栋117万元起，为140-250平方米合院别墅。

前行几公里到达三坡镇政府驻地地下庄村，拒马河拐角处的河岸边山脚下，一大片灰瓦白墙的别墅群矗立在眼前，外面有“山水醉”的巨大标识。售楼处与别墅群大门相连，记者13日来到这里，售楼处已人去楼空。别墅入口处物业工作人员表示，这块区域属于私家领域，非小区业主不能随便进入。

“售楼处在国庆节期间还开门呢，大力向游客兜售别墅，几天前有媒体曝光了这片别墅，售楼处就没人了。”与“山水醉”一墙之隔的一名农家乐老板说。据他介绍，这片区域很久以前有个小自然村，零星有几处房屋，早拆除了。别墅从十多年前就开始盖，虽然占的是下庄村的地，但村民并不了解详情。“听说主要是北京的有钱人来买，常看到北京牌照的车出入。不少业主已经入住。”这位老板说。

记者多次拨打广告牌上的售楼电话，均无人接听。随后，记者从涞水县有关政府部门查到了这一房地产项目的详细信息：别墅由北京盛世嘉禾房地

产开发有限公司兴建，共建280栋房，目前签订销售合同190份，其中已办理房屋转移登记发证50个。

记者查阅《野三坡风景名胜区总体规划》，规划明确界定，野三坡风景名胜区范围为：东北方向与北京市相邻，西北与涿鹿接壤，南达赵家地和黄峪铺两村。“山水醉”别墅群正在这一范围内。

企业违规施工 政府补办手续

记者从涿水县政府了解到，2003年，这一别墅群最初以野三坡旅游度假村的名义，由北京盛世嘉禾房地产开发有限公司开始筹建。但这宗地直到2006年才由北京波峰世纪实业有限公司取得国有土地使用权。

涿水县政府一名负责人表示，当时这一项目没有取得规划、建筑施工许可证，野三坡管委会发现施工后立即下达了停工通知书。但企业不服从管理强行继续施工。后来涿水县有关执法部门采取了施工场所贴封条、施工机械上锁等措施，但施工单位屡次私自开封、开锁，继续施工，2008年这一项目基本建成。

“到2008年，鉴于制止未果、工程完工、查处难度大，考虑到当时野三坡日接待游客三万多人，景区接待能力、接待档次确需提高等因素，项目方又提出这项工程为旅游接待设施，当年年底，经野三坡管委会研究，原则同意为项目补办手续。”一名熟悉情况的涿水县政府领导说。

记者核查这一别墅群的国有土地使用证情况发现，别墅群共占地174.20亩，由国土部门分三次发给土地使用证，但期限和用途均不相同。1995年8月，涿水县土地局发下第一个土地使用证，面积10亩，期限50年，用途为游乐园；1996年5月，发下第二个土地使用证，面积124.20亩，未填期限，用途为水上游乐园；1997年发下第三个土地使用证，面积40亩，期限70年，用途为住宅用地。

涿水县政府提供的资料显示，2003年，根据波峰公司申请，这三个国有土地使用证合并办理为一个，用途为旅游用地。2006年，公司申请将土地使用证用途由旅游用地改为住宅用地，经涿水县政府批准，涿水县国土局办理了土地变更登记手续，颁发了新的土地使用证，用途又变为旅游、住宅用地，期限50年。

河北省住建厅一位工作人员说，土地用途不能擅自改变，除非景区总体

规划发生改变。这一地块用途最后改为旅游、住宅，也不符合规范，旅游就是旅游，住宅就是住宅，没有并列的。可能是故意模糊，想打“擦边球”。别墅没有手续建成后，政府再给补办手续是典型的“先上车后补票”，把法规当儿戏。

调查组：全面调查，该拆除的拆除，该罚款的罚款

国务院2006年发布的《风景名胜区条例》明确规定，禁止在风景名胜区内设立各类开发区和在核心景区内建设宾馆、招待所、培训中心、疗养院以及与风景名胜资源保护无关的其他建筑物。

条例还明确规定，对未经风景名胜区管理机构审核，在风景名胜区内从事禁止范围以外的建设活动的单位，规定了责令停止建设、限期拆除，处20万元至50万元罚款的处罚。

根据2006年国土资源部和国家发改委联合发布的《限制用地目录》，严格禁止在国家5A级景区建设别墅，各级政府不得办理相关手续。

相关法规既然有明确规定，当地为何在项目建成后补办手续？为何没有严格按照规定“责令停止建设、限期拆除，处20万元至50万元罚款的处罚”？对于涑水县政府表示的“制止未果”，河北省张金龙律师事务所副主任王罡律师认为，“政府部门去监管了，但企业反抗，政府部门竟然就屈服了，是真的束手无策，还是责任心不强，或是有什么内幕？”

对此，涑水县一位负责人表示，过去相关部门在别墅违规建造过程中，确实存在执法软弱的情况，没能有效制止项目违规施工。

目前，涑水县委、县政府已成立综合调查组，对别墅群等问题进行调查核实。调查组作出了初步处理决定：根据基本事实，责令项目单位立即停止一切建设和销售行为；对项目立项、土地、规划、建设、销售等情况进行全面深入调查，涑水县住房保障和房产管理局局长停职配合调查。调查组表示，将严格依法处理，该拆除的拆除，该罚款的罚款，绝不姑息。

公共旅游资源不能沦为开发商取款机

近年来，以旅游开发之名行房地产开发之实的现象在一些风景名胜区较为突出。究其原因是暴利的诱惑。众所周知，普通房地产开发项目征地成本高，而为了鼓励旅游业发展，旅游用地政策宽松，成本较低。一些不法开发商钻空子、打擦边球，在旅游开发项目中暗藏房地产，违法用地。

别墅在景区内顺利开工建设，与政府部门的纵容有很大关系。房地产开发过程中，开发商赚钱，地方政府也获取经济收益。为了GDP增长，即使发现房地产开发违规之处，个别政府部门也睁一只眼闭一只眼，不监管、不敢管。

旅游资源属于公共资源，为了加强保护，我国制定了《风景名胜区条例》、限制用地目录等多项法律法规，要求对景区内的景观和自然环境实行严格保护，对房地产开发等商业行为严格限制，比如严禁上马别墅、高尔夫球场，地方政府不得办理相关手续等。

景区内的别墅一旦被销售给个人，就成为私人财产，外人不能随便进入。祖国大好河山，应让大众尽情游览，突兀出现一块“私家领地”，岂不大煞风景。地方政府发展旅游业追求经济效益无可厚非，但放任房地产开发侵蚀景区，虽能得一时之利，长久下去景区声誉受损、景观破坏、游客减少，最终损害的是公众利益和政府信誉。

我国土地资源稀缺，旅游资源更为稀缺。在这种背景下，政府更应严守底线，不容房地产开发侵蚀公共旅游资源，这样旅游业才能真正实现可持续发展。

（记者：朱峰、任丽颖）

景区违规突破最大量接待 创收为何不顾底线

【新华网2015年10月7日】十一黄金周里，不少景区再现人山人海。据统计，国庆期间多省多景区违规突破最大承载量接待游客，不禁让人疑问：景区“黄金周”创收为何不顾安全底线？

违规

想要看山看海，国庆旅游却遭遇了人山人海。

这个国庆长假，去湖南、安徽、湖北等地部分景区旅游的游客或许会有几分后怕：根据公开数据统计显示，至少28家景区国庆期间游客接待量超过规定的最大承载量，一些景区甚至超标100%。

以10月3日为例，湖南凤凰古城、芷江抗战受降城、常德桃花源、岳阳楼君山岛、张家界天门山等景区超出最大承载量。湖南平江石牛寨的“全透

明高空玻璃桥”，日接待游客近2万人次，达到最大承载量的2倍。湖南省旅游局的统计信息显示，7天全省有25个景区超过最大承载量。

同一天，安徽省旅游局统计信息显示，九华山风景区接待游客7.2万人次，天柱山风景区接待游客5.6万人次，而这两个风景区经核定的单日最大承载量分别为7万人次与3.6万人次。特别是天柱山风景区，10月2日至5日连续4天接待游客量均在4万人次以上，均超核定上限，最高超标55.6%。3日，湖北三峡大瀑布景区接待4.12万人次，也同样超过景区最大承载量。

2015年1月，国家旅游局下发《景区最大承载量核定导则》，明确最大承载量是指在一定时间条件下，在保障景区内每个景点旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下，景区能够容纳的最大旅游者数量。根据这一导则，景区内旅游者数量达到最大承载量时，应立即停止售票，向旅游者发布告示，做好解释和疏导等相关工作。旅游法第四十五条也明确规定，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。

与一些景区爆棚相对的是严格执行人流控制措施的故宫。这个国庆是故宫实行门票实名制的第一个“黄金周”，在当日门票已售出8万张的情况下，故宫的售票窗口便停止售票，严格限流，保障游客人身安全。

与此类似，国庆期间，由于游客量达到饱和，贵州的黄果树景区采取了停止出售当日门票的措施，并实行预售次日门票的措施。

华东师范大学旅游系教授楼嘉军说：“在游客管控上是严格执行‘当天门票售完为止’，还是允许在景区内游客数量下降到一定程度后再度有序开放景区，是一个见仁见智的话题，但超标100%明显不合理。要钱还是要命？当地的旅游主管部门和景区向钱看、不顾游客人身安全的侥幸心理不可取。”

创收

上海财经大学旅游管理系主任何建民指出，热门景区在自然、人文资源方面往往具有不可替代性，而“黄金周”是居民出游意愿集中释放时段，这就导致了景区“爆棚”的现象。

逢节必“爆”固然有其客观因素，出现违规“爆棚”景区却难辞其咎。业内人士指出，在景区门票依赖症结难解的当下，“黄金周”是其冲业绩创收的“旺季”。

“一周挣了半年钱”，这是国内不少景区的真实写照。作为传统出游高峰的国庆“黄金周”，为不少景区贡献了全年峰值收入，这也导致不少景区“要钱不要命”式的疯狂追求旅游收入。

一名业内人士坦言，在现阶段旅游产品结构不合理、旅游景区收入结构单一的情况下，门票收入占到游客在景区消费比重80%以上。“多接待一名游客就多挣一份门票钱”，这也是此前全国千余景区在法定节假日集体实行门票价格优惠时，部分景区坚持“错峰降价”、不愿在节假日让利的动机。

中国旅游研究院研究员战冬梅说，门票收入在很多景区都是收入的“大头”，一些难以延伸产业链条的景区，门票收入几乎是生存的唯一支柱。实时游客数量都靠景区自己上报，监管部门难以对景区超负荷运营进行及时监控，也极少有游客因景区内游人过多而投诉。她说：“这种‘利益驱使+监控乏力’的局面，最终导致景区的最大承载量存在‘超而不限’的现象。”

预防

楼嘉军说，作为景区承载量的第一责任方，首先需要景区主管方有防患于未然的预防心态，而不是心存侥幸。在此基础上，推行提前预约门票模式，以便景区及时掌握客流情况，并启动大客流预警体系保障，开启应急预案。

楼嘉军指出，要保障游客的体验，景区要关注的还不仅仅是简单的最大承载量数据。事实上，由于线路规划科学性有待提升，不少景区在没有超过景区最大承载量的时候就已经出现了大规模的滞留乱象。他建议，借鉴2010年上海世界博览会时期疏导游客的经验，设计多条交集少、不对冲、易分流的游览线路，提升景区承载力的“含金量”。

旅游法第一百零五条规定，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个月至6个月。战冬梅说，应明确权责关系与问责机制，对于违反景区最大承载量的相关景区与负责人进行处罚与问责，保障游客安全。

值得注意的是，上海、北京等地均推出了景区舒适度实时查询系统，为游客错峰出行提供参考。国庆节期间，上海市旅游局与“上海发布”微信平

台合作提供的“景区实时客流”查询功能正式上线，游客可以实时查询到数十家景区实时信息，包括景区当前客流等。

此外，专家还指出，应着手填补“中国式休假”与景区有限的资源之间的供需不平衡，加强顶层设计，落实保障带薪休假制度。

（记者：周蕊、程迪）

垃圾困圣湖

【新京报2015年10月8日】“十一”长假结束，很多人已经结束旅游回到家。然而，你可曾想过，旅游大军走了，景区留下了什么？记者在国庆期间来到闻名遐迩的青海湖景区，在醉人的蓝天白云下，看到的却是“垃圾之殇”。

垃圾袋乱飞到牧民家

四季景色各异的青海湖，国庆期间吸引了大量游客。据官方数据，仅10月1日0时至18时，青海湖景区客流量就达到5343人次，比去年同期增长20%。

一位50多岁牧民说，年轻时，沿湖分布着很多湿地，草木茂盛，夏天的时候各种五颜六色的花儿像地毯一样铺满大地。

现在，这样的地方几乎难以寻觅。记者环湖360多公里，走访多个景点和经营大量客栈的乡村、县级垃圾处理场，发现靠近公路和水边的景区景点尤其狼藉，部分乡级垃圾场作用甚微，有的县级垃圾场也存安全隐患。

在共和县江西沟乡，记者看到一处土坑垃圾场，这里距离居民聚集处不过二百米。村民阿扎西说，这个坑是4年前建筑取土留下的，后来附近村民开始倾倒垃圾，近年旅客每年翻番，餐饮和生活垃圾陡增，垃圾都倒到了这里。

一旦起风，垃圾袋漫天飞舞，飘到牧民家、地里、草场，常有牛死亡，剖开牛肚子，发现胃里有垃圾。

垃圾场液体流入草场

在共和县黑马河乡，记者看到，环湖公路不远处，一处处围栏上挂满从垃圾场飘来的白色污染物。

跟随明显的垃圾气味的“指引”，记者找到了黑马河乡垃圾处理场。处理场内堆放着数十亩生活垃圾、医疗垃圾等。稍起风，白色塑料袋就会四处飞舞。

垃圾场外观测池恶臭的液体已经溢出，流入草场，而下游不远处的黑马河，直通青海湖。依据2008年发布的《生活垃圾填埋场污染控制标准》，垃圾渗滤液要经过达标处理后排放，否则会严重污染土壤、地表水和地下水，具有较大环境风险。

记者在刚察县城找到位于县城东侧的垃圾处理场，看到这里大门紧闭，里面堆着几个土堆，并没有看到生活垃圾。随后，记者在县城西侧，315国道旁先后看到两处大坑，堆满了垃圾，大坑底部没有做任何处理，大量生活垃圾直接倾倒在这里。

民间志愿者义务清理

十几年来，一支由青海湖著名民间环保人士南加组织的民间志愿者团队，为缓解垃圾危机贡献着力量。国庆期间，记者跟随他们，在共和县倒淌河镇湖东洱海湿地清理垃圾。

这片湿地距青海湖约500米，大量垃圾在沙地和草原上，一些白色垃圾飘进湿地，有的还裹挟在泥层中。一旦积累到一定量，就会堵塞泉眼，导致湿地水量减少。因此，清理水中垃圾极为迫切。

10月5日，南加带领6名志愿者和自己11岁的儿子桑杰，挽起裤腿，每人提一个编织袋，在岸边和水中拣拾垃圾。

即使阳光强烈，气温也只有8℃左右，水里的温度更低。一个多小时里，7个大人1个小孩，在数十亩的湿地捡起约300斤的垃圾：包括易拉罐、快餐盒、塑料袋等。

南加呼吁，要解决垃圾危机，应由政府出力建设一批符合规范的垃圾处理场，并和企业密切合作，对景点加强管理，同时要扩大宣传，提高游客和牧户的环保意识。

环卫工劝阻扔垃圾常挨骂

青海湖旅游集团有限公司景地合作部经理巴桑才向告诉新京报记者，他们主要负责环湖327公里的垃圾管理工作，不包括乡镇所在地周围，以及草场和直通湖边的范围。垃圾问题严重的地方不是道路沿线与主景区，而是私

人旅游接待点。景区管理部门每年积极和地方州、县、乡、村协调，不过，最后落实到村的时候，都无法执行。

巴桑才向介绍，多数游客非常自觉，但还是有些游客乱扔垃圾，环卫工人劝导的时候经常挨骂。不过企业没有执法权，不能采取进一步措施。

巴桑才向说，垃圾按规范收集后运送到指定的垃圾填埋场处理。由于企业没有垃圾处理能力，只能付费交给地方。企业有投资建设规范垃圾填埋场的意向，但他们找过相关部门，一直征不到建垃圾填埋场的地。

（记者：陈杰）

新闻摘要

西樵山究竟有哪些“痛”？

【羊城晚报2015年10月11日】10月9日，国家旅游局召开新闻发布会，5A级景区西樵山因人车混行、卫生死角多、游客服务中心水平低等原因被国家旅游局“严重警告”，并给予6个月时间整改，这个广东省著名景点到底存在着哪些“痛”？10月10日，本报记者采访多位近年来到西樵旅游的游客，拉客猖獗、标识不完善、休息设施少，成为游客对西樵山“吐槽”之最。

拉客现象严重：摩托拉客一路随行

在游客对西樵山的吐槽中，高居榜首的莫过于屡禁不止的拉客行为，多位游客到西樵山旅游都有被“拉客”的经历。游客苏女士告诉记者，“五一”期间，自己来西樵山旅游，一走到北门的登山大道牌坊下，不少拉客的摩托仔便会立即凑过来，“摩托仔先是在我们旁边不断按喇叭，随后便‘好心’地提醒我们‘上山的路很远的哦’。”苏女士表示，虽然自己本能赶紧避开，但摩托仔一直跟他们到山门处，见多番劝说下也捞不到生意，才悻悻而去。苏女士细心观察，从山门牌坊到北山门处，沿途并没有提醒游客不要乘坐拉客摩托车的标识。

苏女士表示，自己听朋友说，拉客仔中部分是西樵山居民，以“探亲”的名义，可以以约50元的价格搭游客上山，“西樵山正规门票价格是70元，坐观光车还要20元/人，坐摩托车上山确实更便宜，但这种行为明显违规，为何景区没有提示？在景区景点碰到拉客仔，不管是不是骗子，首先就会产生反感。”

内部人车混行：车道步行险象环生

在本次通报中，“外部交通衔接缺失，内部人车混行”是西樵山景区被严重警告的重要原因之一。记者了解到，由于山上标识的缺失，不少游客常常走到山间车道上，人车混行的确存在着安全隐患。

“十一”期间到西樵山游玩的王先生对此有着难忘经历。他说，自己在西樵山游玩时，由于观光车久等不到，便步行下山，然而，该处只有车道可以直通山门，最终，走了近1个小时才走下山，“沿途发现很多游客也是沿着公路走下山，不时有车辆快速冲过，很多游客赶紧拉住小孩，防止被车撞到”。

“从西樵山北门爬上来，步行阶梯只能爬到山腰，山腰以上的标识大多都是车行标识，不熟悉的游客要再往上走，只能沿着车道上山”，一位当地居民告诉记者，由于多年人车混行，当地许多居民都已经“习惯”了。

除了山上人车混行，电动车路线等配套标识也不够完善。

今年“五一”，市民区先生带着家中老人上西樵山发现，尽管西樵山配备了游览车，但多条路线游览车都没有路线牌，“特别是在宝峰寺等景点附近的游览车起始站，没有固定的上车点，也不知道搭哪一路车下山，只好看着哪个司机开车就奔过去询问。”此外，他还反映，在观音文化苑等景点的乘车点，只有少量凉亭和座位，“人多的时候根本没位置休息，特别是老人上山，很不方便。”

官方通报：成立专责领导小组请专家订整改方案

10月9日晚，佛山市南海区旅游局和西樵山风景名胜区回应，对国家旅游局暗访发现的问题，将成立专责领导小组，逐条改正。

西樵镇党委委员张惠冰表示，南海区和西樵镇都已成立了专责领导小组，对问题进行逐一整改，接下来，还将邀请专家智囊团，为整改制订方案。

（作者：张闻）

互联网+智慧景区 如何连接最后1公里

【中国经营报2015年10月10日】“十一黄金周”，作为世界文化遗产的龙门石窟依然是国内人气最旺的景区之一，平均每天5万人次的客流已经大大超过了景区的最佳游客接待量，然而，如此高的人流却没有发生拥堵的问题，无论是排队买票还是进入景区都显得比较从容。从北京来龙门石窟参观的张博带着父母，没有排队买票，在闸机只是扫描了手机二维码，全家就轻松进入景区了。

这是因为龙门石窟今年7月15日在全国率先上线了“互联网+智慧景区”工程，实现了微信买票和语音导游等功能。据悉，“十一黄金周”期间，龙门石窟景区通过微信购票的游客占到总购票人数的三分之一，有效地缓解了游客排队买票的不便。

那么，景区在引入“互联网+智慧景区”后，到底为景区带来了什么样的变化？游客借助互联网，在景区游览又可以获得什么不同的体验？背后的OTA又是如何连接景区的最后一公里？

智慧景区如何智慧？

10月2日一早来到龙门石窟的张博，看到很多游客都在用手机扫描景区牌子上的二维码，原来扫微信二维码可以直接买票。为了省去排队的麻烦，张博也扫了二维码，然后就出现了龙门石窟的微信公众号，点进去可以微信买票，也可以进行互动游览。张博用微信分别为自己和父母购买了全价票和半价票，全价票还优惠了10元。

进入景区后，张博接入了景区的WIFI，每到一个景点，打开“语音画册”，听每个景点的语音介绍，不用花钱请导游和租电子讲解器，就对龙门石窟每个重要的洞窟有了了解。讲解的内容非常详细，基本覆盖了龙门石窟西山、东山和香山寺最重要的洞窟和景点。

据悉，“互联网+智慧龙门”上线20天，就帮助13000位游客购买了门票，而龙门石窟微信公众号每天增加粉丝9000人，平均每天超过12万次点播语音讲解。而“十一黄金周”期间的数据尽管还没有统计出来，但是对于景区流量控制，疏导游客进园，提升旅游体验肯定有很大的促进作用。

在中国旅游研究院副研究员杨彦锋看来，“互联网+智慧景区”龙门模

式，就是以景区为主体，以“互联网+”为平台，借助云计算和大数据等工具，使龙门石窟旅游实现了从人工到智能的转变。有了互联网，智慧景区实现了购票从线下到线上的转变，在游园方面，实现了从观光到体验的转变，在管理方面，实现了从粗放管理到数据管理的提升。

“互联网+智慧龙门”的执行方案，是腾讯为龙门石窟景区打造成为全国智慧景区标杆而量身定做的。据悉，这次双方的合作由腾讯大豫网牵头，建立双方战略合作协调推进小组，腾讯全面支持龙门石窟的宣传服务，并打造“龙门石窟”官方微信公众平台，实现景区微信购票、微信入园、语音导游、景区导航、后台管控等功能，为游客带来入园前到入园后的全新体验。

依托腾讯网、微信、腾讯微博、腾讯视频、13个地方大网等重要传播属性产品资源，综合运用图片、文字、声音、视频的富媒体传播形式，从用户场景、区域场景、功能场景、兴趣场景等层面，全面支持龙门石窟的文化品牌宣传需求。

“智慧景区”背后的OTA

完整的智慧景区系统既包含了信息化和智能化的模块，同时也包含了互联网化的模块，可以实现从购买、入园到游览体验过程的智能化和智慧化，同时系统的大数据功能还可为景区的营销和日常管理提供支撑。随着在线旅游的高速发展，智慧景区系统还应该是开放的，便于和大型OTA平台以及其他电商平台实现互联。

驴妈妈旅游网门票事业部常务副总经理周雄飞认为，“互联网+智慧景区”对于景区而言，具有多方面的意义。首先，融合互联网思维，加速景区服务的转型升级，以游客为中心，强化游客与景区的互动、提高游客的体验度；其次，能够提升景区的管理水平（可以有效地控制入园量、调配好资源等）；而门票电子化、产品标准化以及营销方式多样化、精准化，也提升了景区的营销手段。

“OTA本身就是互联网企业，互联网企业最重要的工作之一就是要把线下行业线上化、线下产品标准化。因此，‘互联网+智慧景区’对OTA实现电子门票产品更标准，销售渠道更通畅，提高用户体验都意义重大。”周雄飞表示。

“和景区、目的地的深度合作，对于OTA来说具有获取资源进入性和资

源优化的意义，从旅游的组织来看，门票和目的地是出游的核心要素，也是较为高频的旅游消费元素，围绕这些元素的组合产品和综合服务对于OTA来说价值很高。”杨彦锋告诉《中国经营报》记者。

这两年，景区与OTA的智慧旅游的合作已经成为一个普遍的方式，例如阿里“去啊”推出的“未来景区计划”，就包括信用支付（依托阿里的DT大数据和芝麻信用），码上游通关解决方案，智能导航（高德地图），景区场景内的各种支付项目（支付宝支付解决方案）。整体是依托阿里系的大的生态资源提供的旅游解决方案。腾讯的解决方案与阿里“去啊”类似，都是依托综合生态优势提出的一揽子解决方案。

“景区是整个休闲旅游的入口，依托这个入口、平台，可以直接面向整个休闲旅游市场。在与景区深度合作与开发的同时，基础设施、技术等多方面的因素逐渐成熟，最终能够为未来休闲旅游的‘互联网+智慧化’奠定基础。”同程旅游景区事业部CEO孙旭表示。

未来的可能性

“相对于机票和酒店来说，门票市场的潜力更大。因为景区的市场化和标准化程度都比较低，资源的集中度天然分散，这就造就了后续发展空间较大。目前，国内有3万个景区，其中6000个A级景区，其中5A景区205个。全国线上销售门票2015年估计也只有1亿张，还有很大的开发空间。”杨彦锋觉得。

除了与景区在售票方面的深度合作，景区托管业务与旅策业务则是在利用大数据技术全面托管运营景区、针对景区进行个性化的线上线下活动策划，最终是利用互联网的技术与理念来为游客提供更好的服务。同程旅游在景区托管业务方面也达到了第一的领先地位。

同程旅游很早便参与了国内景区的合作与智慧景区的建设。其景区托管业务更是做到了业内第一的领先地位。同程旅游通过整合购买、入园、游玩甚至后期点评、反馈等过程，将其信息化，同时利用整个系统的大数据分析，为游客提供贴心的服务，为景区提供智慧化的信息反馈。

“我们不仅仅在做‘互联网+景区’，还依托母公司景域集团在做‘互联网+目的地’项目。景域集团先后与上海旅游局、山东省旅游局、福建省旅游局、青城山-都江堰、黄山、广西五彩田园景区、贵州五雷山景区、南

京国际慢城、浙江图影湿地、重庆武隆等都有很好的合作。”周雄飞说。

国内的OTA与景区建设“互联网+智慧景区”目前还在探索和尝试阶段，除了“互联网+智慧景区”，周雄飞觉得未来在旅游目的地、大数据等方面还有更大的发展空间。

未来合作更多地会基于旅游目的地层面。更多的合作会针对如何做好目的地营销、目的地旅游产品、目的地品牌、目的地信息化等方面开展；在大数据方面，可以整合OTA、旅行社、酒店、景区、大交通等各方面的数据资源，形成大数据，对今后的旅游预测、风险控制、行业管理等方面有非常大的帮助。

“在全国景区电子门票的标准与统一方面，目前各个景区的电子门票形式、管理后台、数据接口多样化，形式不统一，造成资源浪费，有了统一的标准和形式，便于更好地管理。”周雄飞表示。

（作者：赵正）

热门景区无现场售票可否？

【中国新闻网2015年10月13日】近日，据媒体报道，故宫博物院计划实现门票全部网售，取消现场售票窗口。业内专家表示，网络售票肯定是未来的一个发展方向，但不可以操之过急，可以增加网络售票的比例，但不应该取消现场售票窗口。

黄金周期间，故宫实现限流8万，售票中网络预售票远超散票，故宫博物院院长单霁翔表示，下一步故宫有望全部使用网络售票。近日，北京青年报也报道，故宫博物院希望通过进一步的努力，实现故宫门票全部通过网络预约，取消现场售票窗口。为此，故宫将通过增加分销渠道，为网络预约购票提供更多便利；研发网络预约购票系统的手机版，实现扫描二维码即可进入系统购票等方式，方便观众购票；同时在端门设立票务服务中心，为不方便网上购票的观众提供帮助和服务。

消息出来后，引发了不少网友的担心：不会上网的怎么办，不会用手机的怎么办？一些网友认为，景区全部网络售票，关闭传统售票窗口，有点“一刀切”，“游客对象除了80后、90后等年轻群体，还有很大一部分是50

后、60后等老年群体，对于不擅长网络的部分游客，他们又该如何买票？”

当今，随着互联网的普及，年轻人都很喜欢上网买票这种方式，对于年轻人来说，比起窗口买票，网络购票似乎更加便捷。90后的高女士表示“网络购票的方式挺好，可以免去排队苦等的烦恼，尤其在夏季，烈日当头，提前预定能节省不少人力与时间。”

北京旅游学会副秘书长刘思敏表示，“旅游业在我国才发展二三十年，很多人还是第一次出游，而故宫对很多人来说都是十分向往的地方。我认为，十年之内都不应该考虑取消现场售票窗口。当然，可以适当增大网络售票的比例。”刘思敏解释道，网络售票肯定是一个发展方向，但不可以操之过急，必须照顾到我国目前的国情，考虑到我国游客的多样化。中国这么大一个国家，这么大的人口基数，这么庞大的游客群，文化程度差异大，每个人的旅游经验也是完全不一样的。此外，中国人旅游的计划性还不是很强，全部网络售票对于一些人来说不公平。

不可否认，“互联网+”席卷各个行业，影响了现代人生活的各个方面，潜移默化地改变着许多人的生活方式。互联网售票可以更好地控制游客总量，有助于实现游客分流，保证进入景区的游客享受到更高品质的旅游。在刚过去的十一黄金周，面对井喷的游客，众多景区也是实现首次限流，部分取消现场售票，提前预订门票等理性出游成为了游客关注的新亮点。

对此，有业内人士建议，不妨网络 and 传统售票“两手抓”，加大网络预售的优惠力度，科学引导游客实现网络购票。同时，在大型节假日期间，景区还可以联合运营商实时发布售票情况，实现景区信息的及时传送。

（陈明）

社会纵横

丽江旅游20年争议不断

【央广网2015年10月10日】据中国之声《新闻纵横》报道，到今年，丽

江的旅游开发已整整走过20年。这些年中，当地市场蓬勃发展，2015年预计接待游客3000万人次，旅游综合收入将达到435亿元，但巨大的光环下，丽江面临的质疑也逐年增多。

刚刚过去的黄金周，丽江并不太平。“暗访丽江古城两遇女酒托”、“游客投诉：花2880元没骑到马”，一系列负面新闻，让此前已在风口浪尖上的丽江，承受着新的压力。丽江相关部门如何看待这些问题？旅游发展过程中，丽江以及生活在那里的人们还面临着哪些困惑？

1994年末，在丽江，旅游被提升至产业的高度，20年来发展惊人，按照预计，今年这里接待游客总数将突破3000万人次，这个数字意味着什么？有人算了笔账，以丽江全市的常住人口126万来计算，旅游人次达到常住人口的24倍。来的人多了，丽江也面临着更多的质疑。

这个小长假，丽江上了好多次的新闻。先是10月3号，有媒体报道，丽江居民揽客逃古城维护费；随后，10月6号，媒体记者暗访丽江古城，两次遇到女酒托，此外，“游客还投诉，称在拉市海被威胁，花2880元没骑到马”，再加上8月份发生的导游辱骂游客事件，让丽江被推上风口浪尖。

丽江市委宣传部副部长张文银说，“这几年，丽江旅游也发生了很多不愉快的事情，这里面我们的导游接待客人过程中用一些不文明的语言、行为伤害到个别游客，我觉得是很痛心的，这是旅游管理部门在旅行社管理上的一些缺失，也严肃处理了。”

10月6号，丽江市旅游发展委员会在官网发布通报“导游辱骂游客，并胁迫游客购物”一事处理结果：吊销涉事导游的导游证，旅行社罚款10万元。10月7号，世界文化遗产丽江古城保护管理局通报，针对有媒体报道丽江古城部分酒吧存在“酒托”现象，当地4家相关职能部门已组成联合调查组，进行相关调查取证工作。为配合调查工作，两家酒吧已于6号下午被暂停营业。在张文银的眼中，丽江的光环越多，意味着政府面临的压力越大，但是他认为，20年来，丽江旅游市场总体是向好的。

张文银说，“任何事情，我觉得矛盾并存，如果没有正反两方面，这个事物就不存在了，我自己认为总体是好的，这个不得不承认，有些时候，个别导游或者是违规，或者做了些不好的事，我们不能说整个丽江的导游就坏了，也不能说整个丽江的旅游市场就不行了。一年有接近3000万的游客到丽

江，投诉的有几个？3000万当中可能有几十个人吧，那不得了了。我认为比例不大，但是也属于正常，就是发展规律其中的一个正常现象。正是因为有这种，才有需要我们这些相关的旅游部门、监管部门。从宏观上的角度，政府也要大力的去推进丽江旅游的提质增效，不断提高旅游服务质量，不断的规范旅游的服务，所以在旅游过程当中发生了矛盾，我们政府严肃处理。”

虽然官方的态度明确，行动坚决，但是频频爆出的负面新闻，还是不可避免地影响了丽江的旅游市场。古镇商家觉得生意难做，令他们对未来担忧；而对于土生土长的丽江人来说，旅游也把商业和文化的矛盾带给他们。作为一个走过20年旅游之路的城市，未来的道路又该如何走？

丽江开发旅游之后，古城里不少人选择把自家的院子租出去，外地投资商来开客栈、做店铺、开酒吧，丽江最有名的两个古镇——大研和束河，已经几乎找不到纳西人。在大研古镇坚守的李君兴，从祖辈那里继承下建造于1875年的宅院——人们平时喜欢喊他“1875”，尽管，院子已经被出到了1.3亿的高价，他也依然没有动心。

李君兴介绍，“现在我们1875是孤立立的，处在一个闹市里面，快要20年的旅游了，我们这一片区前三年还可以，还有一些邻居，纳西族的原住民，房屋保存着原来样子，三年以后他们都搬走了以后，只剩下我们，没有邻居，只有在家里面才能说纳西话。”

离开的人，拿着出租院子的钱，到城市里重新买套房子住，马帮后代王四堂说，文化也跟着变了。“以前炒作那个艳遇，艳遇是什么？以前古城好多好多的丽江当地人住在里面，早晨六七点，整个古城青烟袅袅，纳西族挑着水，以前没有自来水，都要到山岩里挑，背着东西啊，小孩在里面跳皮筋，一幕幕像电影一样在活生生的呈现，所以有那种砰然心跳的感觉，这是艳遇。男女那叫艳遇吗？”

酒吧、游客、商铺越来越多，古镇越来越不宜居。

李君兴说，我们早就有准备，你不走，你就忍吧，你就煎熬吧。现在隔壁又起了新的客栈，他安了中央空调以后声音很大，大到我们要重新修炼，修炼在声音大的情况下入睡。

商业和人文，对于发展旅游的古镇，总是有调和不好的矛盾，如今的丽江也是一样，王四堂家门口的店铺一家挨一家，里面的商品全国哪儿都能

买到。王四堂直言，阳朔有的我们有，北京故宫前门有的丽江也有，就是这样。要留下自己的灵魂。我们看在眼里就是心疼，我们是淌眼泪的。人家来咱们家里面，出个几十万几百万，我不是不心动啊，我完全可以拿给外地人炒作，给旅行社返点，何乐不为呢？但是你那样搞了以后，魂不在了。

如何让古镇文化活起来，丽江市也有难处，宣传部副部长张文银表示，我们也在致力于对丽江民族文化产品的一些开发，但是市场是一个自由的空间，你总不能说，进我的古城，你不能把浙江的丝绸带进来，不能把普洱茶带到丽江来。

古镇文化流失、原住民不在、商业管不住，并不只是丽江的问题，中国许多古镇在保护开发时都会面临类似的困惑。浙江乌镇，通过成立旅游股份有限公司，统一管理古镇里的餐饮、店铺和客栈，每家店铺，开店需要递交详细的商业计划，与乌镇的理念不冲突，才允许经营。不能随意抬高物价，不能低价恶性竞争。细致到一份西红柿炒鸡蛋放几颗鸡蛋都要规定好，将曾经“一片新房子、一片老房子、一片破房子”打造成了世界瞩目的名镇。江苏周庄则在政府主导下，在发展旅游的同时，推进平行产业与文化创意产业，也走出了一条自己的道路。

丽江未来想如何走？丽江市委宣传部副部长张文银回应说，把丽江打造成旅游集散中心，游客的目的地和集散地。目的地就是游客都想到这儿来，集散地就是来了之后又可以到藏区，可以到香格里拉，往东往南可以到大理、腾冲，还可以进入四川攀枝花，到泸沽湖。由过去的观光旅游向休闲、度假、科考来发展。

（记者：周益帆）

时事评论

解决景区拥堵不应止于限流

【中国旅游报2015年10月9日】限流并非仅仅是“限客令”，其目的是

景区在核算出游客最大承载量后，能够及时准备应急预案，重点在于如何限流引流。

十一长假，全国不少景区由于游客爆满而频频告急，景区拥堵和限流仍然是关键词。10月5日，由于游客爆棚，开通半个月的河南云台山景区新修通的玻璃栈道突发爆裂。与此同时，湖南平江石牛寨旅游区的全透明高空玻璃桥也被游客“攻占”。从10月3日起，石牛寨景区因游客超过景区最大接待量，宣布紧急限流。

十一长假期间，笔者来到名列全国十大拥堵景点排行榜首位的西湖景区，真正体验了一把望湖变看人的感觉。杭州市旅委10月3日公布的客流数据显示，西湖景区接待游客达81.17万人次，首次超越国家旅游局公布的最高日承载量79.75万人次的极限。假日期间，九寨沟、故宫等景区都由于游客爆棚加入限流行列，类似于上述石牛寨旅游区这样的景区限流也不在少数。

“过节”变成“过劫”的感叹并非言过其实。客流控制对于景区管理而言，特别在游客集中出游的假日，是一个重大考验。今年国庆长假是景区按照最大承载量实施限流的首个长假，也是拷问各地旅游管理能力与执行力的重要时刻。限流并非仅仅是“限客令”，其目的是景区在核算出游客最大承载量后，能够及时准备应急预案，重点在于如何限流引流。

以免费游览的西湖景区限流为例，其措施是在景点入口处限流。长假首日始，一直被讽刺为一到假日变“人桥”的断桥景点，今年因桥中央放置隔离花箱，有效缓解了过大的客流量；花港观鱼公园直接在入口处监控人流，客流过大立即限流；太子湾公园合理设计通道路径，相关游步道单向疏导；白堤上设置临时码头增加游船以疏散客流。10月3日笔者游览了西湖几大热门景点，虽然人流有些拥挤，但游客秩序井然。

对于境外一些热门景区如何调控客流，笔者也有过亲身体会。台北101大楼，由于游客众多，入口处又在大厦一层的大厅，周边就是商场的柜台，游客控制难度很大。但是大楼管理方在入口处用警示带拉线设置了蜿蜒曲折的通道，游客在通道等待，前一批游客参观完毕，才放后一批游客进入。另外像法国罗浮宫，笔者10年前游历参观，至今仍对它的客流控制记忆深刻。它不仅有几个入口，而且每个入口都有管制措施，游客可从不同的入口进

来，在卢浮宫里面分流，整个游览过程舒适度很高。

其实，《景区最大承载量核定导则》在景区入口调控与区内调控方面已经给出了明确的建议。如入口调控方面，要求合理设计旅游者排队等候的方式和途径；通过折扣补偿、延长有效期、多种形式的通票等控制游客数量。在区内调控方面，分时入园、高峰限时逗留等都是不错的对策。上海七宝古镇老街就是在游客爆满时拉线设置导流，北京香山公园等在观赏高峰期分时入园。但不少景区疏于研究相关措施，归根到底还是受门票经济的价值观念主宰，追求假日经济创造的眼前收益，没有很好顾及游客成本与游客价值所致。

在“互联网+”时代，门票预约预售也是控制客流、提高出行效率的很好做法。长假期间，故宫将网络预售门票的每日限额从4万张提至5万张，占总门票数量的62.5%。这样，游客可以通过互联网资讯做出准确的判断，景区也能随时掌控客流并做出合理的调度。有些景区甚至做出门票完全预约预售方式进行客流调控，如三峡大坝旅游景区、四川甘孜州稻城亚丁景区都实行预约接待制度，门票全部通过网络销售。

事实证明，用预约方法或用折扣促销方法刺激预先支付以引导旅游者提前订票，相比面对汹涌而来的客流人潮再实施限流，不仅节约了管理成本，也节约了游客成本，保证了游客安全。

运用智慧旅游管理措施，是这个长假景区客流控制另一个亮点。黄山景区在游客人数达最大承载量80%时候，通过信息平台、电子显示屏预警，最终控制客流没有超过景区最高承载量。石牛寨景区在拥堵时候，也是通过新增三处微信快速购票入口进行游客分流。龙门石窟景区的微信售票甚至已经占到总数的三分之一。杭州千岛湖景区启用了智慧旅游云数据中心与湖区景点电子导游助手，并与手机实现了无缝对接。

减少拥堵光靠客流控制并非长远之计。据携程旅行网发布的《2015中国游客旅游度假意愿报告》，我国八成游客愿意选择避开公共假期错峰出游。然而现实中为何仍然集中出游添堵？假期太少、带薪休假落实不力，都是造成拥堵的重要原因。

《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》提出落实带薪休假、鼓励弹性作息、鼓励错峰休假等举措。今后应该允许各地自主调整休假时间，

允许地方增设节假日，推动机关、团体、企事业单位实施带薪休假，只有这样才能从根本上解决节假日拥堵难题。

（特约评论员：张苗莠）

景区要过好自己“山海关”

【人民日报2015年10月12日】国家旅游局10月9日公开通报：由于存在价格欺诈等问题，山海关景区5A级资质被取消；丽江古城、西溪湿地、东方明珠广播电视塔、明十三陵景区等6家5A级景区被严重警告，全国通报并限期整改。山海关景区由此成为全国首个被摘牌的5A景区。

走出家门饱览大好河山，已经成为越来越多人的选择。但与此同时，大家对国内旅游景区体验不佳的抱怨和不满，也在逐渐累加。刚刚过去的“十一”长假，“青岛天价虾”“井冈山天价中药”“西安天价玛卡”“丽江酒托宰客”等事件的出现，也是国内景区管理乱象的一次集中爆发。广大群众日益增长的旅游文化需求，与问题不少的旅游资源管理水平和 service 水准，已经成为当下突出的矛盾。

在国内景区管理中，过去只是重视争“上牌”，轻管理。只有发牌没有摘牌的管理方式，让一些景区只是仰仗于自己的“山海”资源，努力争取3A、4A、5A资质，一旦拿到手就坐收渔利，“靠山吃山、靠水吃水”，至于卫生脏乱差、设施残破损、价格节节高、服务层层降，则置若罔闻。反正是一锤子买卖，做好做坏，很多时候只看景区管理者的良知和自觉了。

本次国家旅游局取消山海关景区5A级资质，无疑开了好头，“揭丑”“摘牌”之下，有助于各个层面的旅游业相关管理部门，下狠手好好地整治，让所有景区真正认识到只有规范的管理、透明的消费、到位的服务，才能吸引人、留住人，也才能保住自己的“地位”。小小的“青岛大虾”，对长年累积的“好客山东”品牌以极大冲击，不也是一个教训吗？

旅游是一个产业，也是一个事业。这几年，国人越来越重视旅游体验。但屡屡见诸报端的景区乱象，却让不少人被“吓”住。说到底，不管是国家级景区还是地方级景区，都需要越过属于自己的“山海关”——光靠山水吃山水是不行的，谁能够在品质上下功夫，补上管理规范、服务升级、体验优

化这门课，谁才能够尝到更多的甜头。否则，哪怕是历史底蕴、文化意义都非常丰富的“天下第一关”，迟早也是要“坐吃山空”，栽这种摘牌的大跟头。

快速改善国内旅游业的服务品质与口碑，不单是旅游局的事儿，更是地方政府的事儿。对于各级别景区资质的授牌与摘牌，需要形成动态管理，能升能降，能授能摘，对于问题严重的，冒出一个摘一个、发现一处降一处，让所有景区都有危机感，在服务上老老实实做文章。地方政府也一样，光靠出了事后处理几个人是不够的，必须在日常管理上下力气。唯如此，才能维护健康的旅游业土壤，扭转旅游景区“只盯着钱、罔顾消费体验”的侥幸与谬误。

山海关景区被摘牌后，相关部门除了迅速处理相关责任人，还采取了撤下城墙上摊位、撤掉强捐功德箱等措施。游客对于旅游乱象的不满，正是有关部门立足现实、革新现状的动力与契机。希望此次摘牌处罚成为一次开始，各地都能从中得到警示，照照镜子、找找差距、引以为戒，回到旅游资源管理“人性化服务”的本质上来，擦亮景区的牌子。

（毕诗成）

“黄金周哪个不抢钱”之问谁来作答

【京华时报2015年10月14日】黄金周哪个不抢钱？霸气侧漏的话语，点破了当今旅游乱象的真相。破除旅游乱象，没有捷径。游客可以消极地用脚投票，监管部门却必须积极地有所作为。

日前，央视记者暗访广西桂林景区，发现一日游变成拍照祈福游，说好的许愿交5元10元都行，进景区后就变成了最少100元，一位游客因为身上没带钱甚至被限制人身自由；在阳朔漂流景点，竹筏划工卖照片要小费，不买照片就将船划向无人处；某旅行社工作人员甚至扬言：黄金周哪个不抢钱？

前几天，山海关景区被取消5A级资质，很多人叫好。如今，桂林景区被曝“抢钱一日游”，这样的景区是不是也该被降级？“抢钱一日游”曝光后，不少人在网上晒出自己在桂林旅游时的被宰经历。比如，有网友说阳朔漂流强卖照片是真的，不买照片撑竹筏的一直骂你，威胁“要给你退回

去”。

但凡有过旅游经历的人，恐怕多少都被宰过，像桂林和山海关那样恶劣的状况也未必是少数，只不过不少游客忍气吞声，奉行多一事不如少一事的息事思维，以至于旅游乱象愈演愈烈。具体到桂林旅游乱象，更让人恼火的倒未必是游客被宰，而是旅行社理直气壮地称：黄金周哪个不抢钱？

这话信息量很大。其一，说明他们一贯把黄金周当成“抢钱周”，不抢白不抢；其二，他们把“抢钱”当成极其自然的事，白抢谁不抢；其三，他们认为“抢钱”不只是本地特色，而且是普遍现象。以此逻辑推演，记者目睹的一系列旅游乱象便是水到渠成之事：从导游到景区工作人员，再到竹筏划工，无一不变着法子“抢钱”。

有人分析，桂林除了旅游业没别的产业可赚大钱，所以各种旅游团坑人宰客现象才会如此普遍。假如此说属实，当地监管部门就更应该珍惜声誉，维护旅游市场，否则谁还敢到这里旅游？放任旅游乱象，难道不怕唯一的支柱产业断裂？事情的可怕之处就在于，不少人根本才不在乎你来不来旅游，你不来有人来，你来了以来不再来又如何，还愁没了客源？

其实，无论是青岛宰客的烧烤店，还是一些景区的粗暴敛财，他们都有个共同之处，就是做一锤子买卖，宰了客，赚了钱，管你下次还来不来，或许他们压根就没指望能有回头客，毕竟，很多人不会再故地重游。可以说，正是因为有此心理，旅游乱象才屡禁不止。而且，但凡存在旅游乱象的地方，当地监管部门一定涉嫌失职渎职。一般来讲，旅游乱象被曝光的占比不大，很多人吃了哑巴亏就算了。很多时候，记者暗访是闻讯而去，也就是说乱象早已不是“藏在深闺”人不知，当地监管部门即使稍有作为，都不会给记者留下暗访的机会。

破除旅游乱象，没有捷径。游客可以消极地用脚投票，监管部门却必须积极地有所作为。一方面，旅游监管部门要在取消A级资质上发力，另一方面公安、工商等部门也要及时介入。有些宰客行为已涉嫌触犯法律，司法机关也得依法处理。

黄金周哪个不抢钱？霸气侧漏的话语，点破了当今旅游乱象的真相。如此挑衅，我们的监管部门岂可失语？

（王石川）

纪念中国加入世界遗产公约30周年座谈会举行

【光明网2015年9月28日】9月25日，纪念中国加入《保护世界文化和自然遗产公约》30周年座谈会在全国政协礼堂举行。此次会议由全国政协文史和学习委员会、中国文物学会共同主办。来自文化和自然遗产界的专家学者、各世界遗产地管理机构代表等聚集一堂，回顾30年来我国世界遗产保护事业走过的辉煌历程，总结申报、保护、管理和传承世界遗产的经验，探讨如何一步做好文化遗产和自然遗产的保护与管理工作。

中国世界遗产事业自1985年加入《保护世界文化和自然遗产公约》以来，已走过了30年的历程。回顾过去，我国在世界遗产申报、保护、监测等工作中取得累累硕果，同时创新了中国的世界遗产保护体系，文化和自然遗产保护事业取得跨越式发展。中国联合国教科文组织全国委员会副秘书长周家贵说，30年来中国遗产申报取得巨大成功，现拥有世界遗产48处，位居世界第二位。同时，我国在文物和遗产保护方面建立了一批法律法规体系，产生了一批重要学术和调研成果，形成了世界遗产保护管理协调机制和工作格局。

座谈会在回顾30年来中国在世界遗产保护领域取得的显著成绩和成功经验的同时，还探讨了当前我国世界遗产保护面临的新形势、新情况与新问题，以及解决问题的对策和措施。

对于我国世界遗产保护面临的挑战，国家住房和城乡建设部世界自然遗产保护研究中心主任刘家福指出，现在的遗产保护工作还存在重开发轻保护、重申报轻管理、职能缺失、基础设施落后以及人工化、商业化等问题，面对这些挑战我们应坚持保护优先，坚持公益性，加强研究并实现社区协同发展。

与会的专家学者以及各遗产地代表在座谈会中也进行了广泛的交流。国务院参事、中国社会科学院研究员徐嵩岭先生从学术立场出发，认为中国应对世界遗产事业做出更多知识性贡献，活态性、整体性、物质与非物质并

存、文化与自然并存的活态遗产是未来发展的方向。

中国古迹遗址保护协会副主席、中国建筑设计研究院建筑历史研究所所长陈同滨认为，《保护世界文化和自然遗产公约》是以文化抗衡经济，用以人为本对抗人的异化的运动，有利于世界的和平发展。对于今后艰巨的挑战陈同滨说到，在世界视野下要重新塑造中国遗产的价值，申遗要有战略格局，保护管理要有“持久战”的理念。

各遗产地负责人也就自身经验进行展示交流。文化部党组成员、故宫博物院院长、中国文物学会会长单霁翔介绍了故宫博物院“一盘棋”的保护管理工作，强调了保护与人民需求相结合的理念。敦煌研究院副院长罗华庆介绍了敦煌莫高窟科学处理保护与利用的关系，积极建设综合保护利用整体系统的做法。

中国世界遗产保护工作30年来取得了长足进步，但任重道远。“列入《世界遗产名录》，既是一份举世瞩目的荣誉，同时也是一份沉甸甸的责任。”全国政协常委、文史和学习委员会副主任龙新民在会议中说道：“要兑现保护传承世界遗产的承诺，接受国际社会的监督，扎扎实实做好世界遗产的保护与管理工作，这里有各级政府、各类遗产工作者和广大人民群众的责任。”

（宋潇）

历史性城镇景观方法纳入《操作指南》的过程和意义

【世界遗产第九期】2015年7月6日，世界遗产委员会重点审议了本届大会《实施世界遗产公约操作指南》（2013版）（以下简称《操作指南》）工作组起草的修改《操作指南》的决议草案。最终确定将“历史性城镇景观”

（Historic Urban Landscape, HUL）作为一种文化遗产的保护方法（而非一类新的世界遗产类型）纳入《操作指南》中，以指导世界遗产地提名、登录、保护与管理工作。同样，通过“针对其他地区的第二轮定期报告的后续以及关于定期报告的总体回顾”，并在对列入世界遗产名录的保护状况进行评估时，委员会鼓励缔约国采用《关于历史性城镇景观的建议书》，促进列入世界遗产名录的城市遗产的保护，从而加强行动计划，以及遗产地的保

护。

事实上，该修改的讨论和最终纳入《操作指南》，体现了国际社会几十年来的共识和不懈努力。

HUL方法纳入《操作指南》的过程

随着大量的历史城市遗产列入世界遗产名录，这些世界遗产城市也面临着各种各样的物质、形态和社会文化等方面的变革。在国际遗产保护框架下，基于不同时期出现的城市保护的问题，人们逐渐认识到建立一个能够统筹兼顾保护与发展的方法的重要性。

各类行动开始涌现，包括1994年至1996年间国际文物保护与修复研究中心组织了“综合领土与城市保护管理计划”（ITUC），1996年联合国教科文组织世界遗产中心建立了“世界遗产城市计划”（WHCP），2005年世界遗产中心组织了“世界遗产与当代建筑——管理历史性城镇景观”的国际研讨会，通过了《维也纳备忘录》，从而促进了城市保护与新城市发展的结合，致力于保护历史性城镇景观。最后，联合国教科文组织在2011年通过了基于《维也纳备忘录》的《HUL建议书》，以更新1976年的《关于历史地区保护及其当代作用的建议》。该建议书旨在为不断变化的环境中，管理遗产资源的方法，为在可持续发展框架内，城市遗产的识别、评估、保护和管理提供一种综合的方法。

2012年，世界遗产委员会开始讨论将《HUL建议书》中的方法论纳入到《操作指南》中。2013年，应委员会要求，世界遗产中心和巴西政府在里约热内卢召开了“关于将《HUL建议书》有关方法纳入《操作指南》的国际世界遗产专家会议”。咨询机构和专家提出了如下意见：对《HUL建议书》中的术语、类型和子类型进行回顾，如“城市遗产”和“历史城市”；更新工具，并为国际社会制定关于HUL方法的路线图；制定《HUL建议书》实施的指南。

该会议还提出了针对《HUL建议书》行动纲领的11项建议，主要涉及合作关系和网络的建立，以使历史性城镇景观方法主流化，能力建设和当地社区参与，知识生产和所有地区公共部门和城市规划者的意识提升，促进经济、社会和环境（发展）的工具，建立关于HUL的联合国教科文组织教席，传播《操作指南》和经验交流的平台，并为案例研究制定通用框架以获

得可比较的结果，等等。

基于这些具有创新性和细致的工作，使得HUL的方法在2015年7月的39届世界遗产大会上成功纳入《操作指南》。

作为联合国教科文组织的二类中心，联合国教科文组织亚太地区世界遗产培训与研究中心（简称亚太遗产中心）多年来一直致力于《HUL建议书》在亚太地区乃至全球的推广工作，已经成为该建议书实施和应用的领导者，并且促进了HUL方法纳入《操作指南》的工作。

保护中应更重视发展

在第39届世界遗产委员会大会不同议程、工作组和边会的讨论中，我们总能听到关于在可持续理念的基础上整合保护和发展的思想，以及理解遗产概念转变的需求。这些都是《HUL建议书》最基本的组成部分。《HUL建议书》的基本思想还包括生活品质提升、社区参与和保护的经济战略，等等。换言之，HUL方法及其原则成为委员会热烈讨论的话题，说明了该话题的重要意义。

即将召开的2016年联合国人居大会上，在“2015后可持续发展目标”的背景下，将制定“新的城市议程”，更加强调文化在可持续发展中的作用。在此框架内，《HUL建议书》将成为历史地区可持续保护的一项基本准则，旨在将历史城市地区的保护纳入地方发展进程中。由此，《HUL建议书》已成为支持全球发展政策的工具。

众所周知，在西方和东方，都出现了不同的用来理解、管理和规划遗产的可持续方法。HUL方法强调根据当地的需求、条件和文化背景，来整合保护和发展的过程。HUL方法纳入《操作指南》标志着在世界遗产地保护的过程中，应该更加强调在遗产保护的同时，促进遗产地的经济和社会的复兴，减少不同层级社会的分裂，纳入不同的利益相关方来清晰地理解居民对世界遗产地的看法，等等。

HUL方法被纳入《操作指南》，将是对受到《世界遗产公约》保护的地区在遗产保护状况中涉及的大量问题的补充回应。而在这些世界遗产地的保护规划、管理和行动计划中，应该更多地考虑遗产地得发展、当地社区的和谐以及生活品质的提升等内容。

（文：邵甬、Juliana Forero）

注重“活化利用”的荷兰文化遗产保护体系

【中国文化报2015年10月1日】荷兰是“地理小国”，南北距离300公里，东西跨度不过200公里，相当于两个半北京；荷兰又是一个在人类文明史上留下印记的“文化大国”，有着丰富的文化遗产资源，并探索形成了一个注重“活化利用”的管理理念和保护体系。荷兰遗产大致分为两类，可移动遗产和不可移动遗产，不可移动遗产主要包括历史遗迹和文化景观。针对可移动遗产，荷兰建立了“荷兰收藏”制度；不可移动遗产，荷兰则有完善的登记制度。与此同时，荷兰还非常注重考古调查和文化景观的保护。

收藏制度

“荷兰收藏”包括荷兰所有对公众开放的可移动遗产。这些藏品的大多数由博物馆收藏，部分由教堂、大学（学术类遗产）、地方当局和公司（历史形成的公司藏品）收藏。其中的“荷兰艺术收藏”主要由国有博物馆、政府部委和文化遗产局管理。这是一个非常多元化的收藏，大致可以分为美术和应用艺术。美术藏品包括古代和现代画、纸上作品（素描和图形艺术）、雕塑、摄影、视频、装置和表演等；应用艺术藏品包括陶瓷、家具、纺织品、玻璃、珠宝、设计图纸和海报等。此外，荷兰艺术收藏还包括建筑碎片和考古对象。荷兰文化遗产局负责管理非永久借出给博物馆的大约10万件荷兰艺术收藏，其中，大多数收藏租借到博物馆、公共建筑和荷兰驻外使馆，其余部分存放在海牙附近的艺术收藏库。目前，荷兰文化遗产局正在压缩藏品规模以创建一个更为精细的高品质艺术集合，多余艺术作品优先通过再安置数据库转由相关博物馆承接，也可以通过拍卖甚至eBay转给私人。

遗产登记制度

据统计，荷兰登记在册的不可移动遗产6万项。其中受到国家保护的文化遗产址1500项。另外，荷兰还有440个城乡保护区。为保护历史遗迹，荷兰建立了省、市不同级别的认定体系。任何建筑或遗迹被认定后，有专项资金用于维护它们，其修复、拆除等活动都需要相关部门许可。

荷兰政府拨款资助列入国家名录的古迹保护和恢复，主要的资助方式有：预防性和常规定期维护。寺庙、城堡、风车和灯塔的所有者可以获得国家资助，住宅的业主有资格申请国家贷款；资助重建计划的可行性研究方案，帮助业主探索重建的可能选项；“风水不透计划”为大型废置不用的历史建筑的保护及再开发提供全面财政保障。

考古调查

荷兰考古遗迹主要包括巨石室墓、住宅丘、沉船和古墓等。荷兰政府非常重视地下历史保护，并认为最好的保护就是保持其原始埋藏状态，任何的土地开挖都必须意识到考古遗迹的存在可能，在制定区域规划以及颁布建筑、拆除许可时，必须考虑到可能埋藏的考古对象。在一些区域，建筑行为必须在完成考古预调查之后才能进行。地方当局制定的区域规划明确要求，考古预调查必须在建筑项目施工前进行。

过去，荷兰大多数的考古调查由大学、地方当局和文化遗产机构进行。近来，由于土地建设项目的增多，考古遗址变得愈加重要和迫切，荷兰政府向私人公司开放了初步考古调查市场。为了保证考古调查质量，荷兰制定了考古质量标准，并据标准分别制定了地面、水下考古工作手册。

考古研究的成本，一般来说，由影响土地地方比如建筑项目委托方负责考古研究的成本。但是，在土地影响方承担的考古调查成本过高时，地方当局可以视情提供资助；若地方当局承担过大时，教文科学部也会酌情提供资金支持。

荷兰省级政府主管部门通过划定“考古警戒区”，要求该区范围的地方当局，必须在设定期限内完成一个兼顾实际和潜在考古关切的区域规划。荷兰各省建有考古发现资源库，用以保存考古发现（信息）并用于研究。省级机关也可以授权地方政府建立自己的考古发现资源库。

中央层面建有海上考古发现资源库。在荷兰，任何人发现考古对象或特征都有义务向有关当局汇报。登记信息主要包括：该发现点的位置和性质；发现对象及周围土壤特点；日期；发现点的法定保护状态；已经调查的考古学家的部分。为此，荷兰政府建有覆盖全国的Archis考古信息系统。Archis系统由国家文化遗产局管理，包含各7.5万个考古发现点和1.3万个从史前到现代的历史遗迹。

文化景观

荷兰认为文化景观是荷兰的完整部分，由人的思想、行为定义和塑造。荷兰的文化景观保护目标是让历史的不同阶段的景观保持可见。荷兰1988年的《古迹及历史建筑法案》把“保护区”定义为“一组不可移动的对象，因其空间和结构的一致性以及文化、美学、历史价值而攸关公众利益，必须包括至少一处有纪念意义的古迹”。

目前，在荷兰有大约440个城市和乡村保护区。这些保护区有的是长期历史形成的重要区域，比如莱顿和斯内克城；也有的是通过命名让其具有历史的重要性，比如南林堡的矿区村庄、霍伊地区的宏伟居民区；还有一些工业园区如皇家威廉敏娜港口码头因其重要性也受到保护。

荷兰教文科学部、基础设施和环境部负责命名国家城镇保护区，以保护其过去和将来的历史特色。一旦划定保护区，当地政府就要通过区域规划来保障其保护。保护区设定保护时期，比如，目前，荷兰政府正在进行1850年至1940年间的保护区设定。保护区的保护与历史结构相关，但是可以有新的建筑，只要其新用途与该地区的传统特色保持一致，旧建筑也可以改变用途。保护区的保护和保护对象的保护可以是互补的，但不能偏颇，更不能用一种保护代替另一种保护。城镇保护区主要是保护区域的特征结构，其目的是为了确保它能够继续在未来以同样的方式发生作用；而保护对象的保护则是要确保建筑外观和材料的真实性。

（记者：杨晓龙）

编辑：中国风景名胜区协会《中国风景名胜》编辑部

网址：www.fengjing.com E-mail：china_fjms@163.net

电话：010-88315330 88315324 传真：010-88315325（F）

地址：北京市海淀区三里河路7号新疆大厦B座11层

联系人：张立 陈晨 邮编：100044
