

TOURISM PLANNING & DESIGN

NO.23

旅游规划与设计

23

北京大学旅游研究与规划中心 主编

中国建筑工业出版社 出版

旅游规划 + 景观建筑 + 景区管理

景区容量与游客管理

Carrying Capacity and Visitor Management

圆桌会议：旅游景区游客容量与游客满意度优化的研讨

自然保护区旅游环境容量测定的方法与实践：九寨沟案例

故宫博物院观众管理研究——基于时空优化和参观体验的实证分析

基于时间节律的主题公园旅游流管理策略



TOURISM PLANNING & DESIGN

NO.23

旅游规划与设计 23

旅游规划 + 景观建筑 + 景区管理

北京大学旅游研究与规划中心 主编

中国建筑工业出版社 出版

景区容量与游客管理

Carrying Capacity and Visitor Management



图书在版编目(CIP)数据

旅游规划与设计——景区容量与游客管理/北京大学旅游研究与规划中心主编. — 北京:中国建筑工程出版社, 2017. 5
ISBN 978-7-112-20702-2

I. ①旅… II. ①北… III. ①旅游规划 IV. ①F590.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第088199号

主编单位:

北京大学旅游研究与规划中心 大地风景国际旅游集团

出版单位:

中国建筑工程出版社

编委(按姓名拼音排序):

保继刚(中山大学)	陈 田(中国科学院)
高 峻(上海师范大学)	刘 锋(巅峰智业)
罗德胤(清华大学)	马耀峰(陕西师范大学)
王向荣(北京林业大学)	魏小安(世界旅游城市联合会)
杨 锐(清华大学)	杨振之(四川大学)
张广瑞(中国社会科学院)	周建明(中国城市规划设计院)

陈可石(北京大学深圳研究生院)
刘滨谊(同济大学)
石培华(南开大学)
谢彦君(东北财经大学)
张 捷(南京大学)
邹统钎(北京第二外国语学院)

名誉主编: 刘德谦

主编:	吴必虎				
副主编:	李咪咪	戴琳琳	汪 芳	马晓龙	王 珏
编辑部主任:	林丽琴				
编辑部副主任:	姜丽黎				
编辑:	崔 锐	欧阳文婷			
装帧设计:	张正媛				
责任编辑:	郑淮兵	王晓迪			
责任校对:	李欣慰	张 颖			

封面图片提供: 郭晓川

封面图片说明: 故宫

扉页图片提供: 蜗牛(北京)景区管理有限公司

扉页图片说明: 黄河口生态旅游区

封二底图提供: 林丽琴

封二底图说明: 意大利威尼斯狂欢节

封三底图提供: 徐露萍

封三底图说明: 泸沽湖沿湖风景

旅游规划与设计——景区容量与游客管理

北京大学旅游研究与规划中心 主编

*

中国建筑工程出版社 出版、发行(北京海淀三里河路9号)

各地新华书店、建筑书店经销

北京缤索印刷有限公司印刷

*

开本: 880×1230毫米 1/16 印张: 8 字数: 340千字

2017年3月第一版 2017年3月第一次印刷

定价: 48.00元

ISBN 978-7-112-20702-2

(30344)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

目 录



6 景区容量圆桌会议

- | | | |
|----|---------------------------|-----|
| 8 | 景区容量与游客管理的中国范式：代“圆桌会议”欢迎词 | 吴必虎 |
| 10 | 圆桌会议：旅游景区游客容量与游客满意度优化的研讨 | |
| 13 | 旅游环境容量应用时须注意的几个问题 | 钟林生 |
| 14 | 博物馆景区观众承载量的困与解 | 高艳军 |
| 16 | 故宫博物院：观众管理的三大挑战及其对策 | 徐婉玲 |
| 18 | 浅谈旅游景区游客容量与游客满意度优化 | 周子牛 |
| 21 | 景区最大承载量是旅游容量安全管控的信号灯 | 谢 雯 |
| 23 | 八达岭长城景区容量与游客管理的实际问题 | 宋海霞 |
| 24 | 景区游客容量优化及游客动态管理 | 张玉钧 |
| 26 | 景区容量核定与核定后的跟进 | 刘德谦 |
| 30 | 景区承载力与旅游容量控制 | 杨 锐 |

32 景区容量测定与管理

- | | | |
|----|---------------------------|-------------|
| 34 | 旅游容量概念界定与景区容量测定技术综述 | 王梦婷 冯祉烨 黄珊蕙 |
| 44 | 自然保护区旅游环境容量测定的方法与实践：九寨沟案例 | 朱忠福 邓贵平 任锦海 |
| 56 | 国内外旅游景区游客容量管理研究综述 | 徐文晴 |
| 64 | 欧洲四家博物馆的容量管理与游客互动经验 | 苏 睿 |

74 景区游客组织与管理

- | | | |
|-----|-------------------------------|-------------|
| 76 | 故宫博物院观众管理研究——基于时空优化和参观体验的实证分析 | 徐婉玲 |
| 86 | 景区游客安全问题影响因素与游客安全管理体系建设 | 皮常玲 殷 杰 郑向敏 |
| 96 | 旅游景区游客组织经验谈：一位景区管理公司CEO的视角 | 徐 挺 |
| 102 | 借助智慧旅游技术提高景区游客容量管理水平 | 郭 星 |

108 景区游客流管理

- | | | |
|-----|--------------------|---------|
| 110 | 基于时间节律的主题公园旅游流管理策略 | 梁增贤 |
| 116 | 苏州园林景区客流压力与分流技术 | 陈文玉 魏向东 |

TOURISM PLANNING & DESIGN

NO.23

旅游规划与设计 23

旅游规划 + 景观建筑 + 景区管理

北京大学旅游研究与规划中心 主编

中国建筑工业出版社 出版

景区容量与游客管理

Carrying Capacity and Visitor Management



图书在版编目 (CIP) 数据

旅游规划与设计——景区容量与游客管理/北京大学旅游研究与规划中心主编. — 北京: 中国建筑工业出版社, 2017. 5
ISBN 978-7-112-20702-2

I. ①旅… II. ①北… III. ①旅游规划 IV. ①F590.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第088199号

主编单位:

北京大学旅游研究与规划中心 大地风景国际旅游集团

出版单位:

中国建筑工业出版社

编委 (按姓名拼音排序):

保继刚 (中山大学)	陈 田 (中国科学院)	陈可石 (北京大学深圳研究生院)
高 峻 (上海师范大学)	刘 锋 (巅峰智业)	刘滨谊 (同济大学)
罗德胤 (清华大学)	马耀峰 (陕西师范大学)	石培华 (南开大学)
王向荣 (北京林业大学)	魏小安 (世界旅游城市联合会)	谢彦君 (东北财经大学)
杨 锐 (清华大学)	杨振之 (四川大学)	张 捷 (南京大学)
张广瑞 (中国社会科学院)	周建明 (中国城市规划设计院)	邹统钎 (北京第二外国语学院)

名誉主编: 刘德谦

主编: 吴必虎
副主编: 李咪咪 戴琳琳 汪 芳 马晓龙 王 珏
编辑部主任: 林丽琴
编辑部副主任: 姜丽黎
编辑: 崔 锐 欧阳文婷
装帧设计: 张正媛
责任编辑: 郑淮兵 王晓迪
责任校对: 李欣慰 张 颖

封面图片提供: 郭晓川

封面图片说明: 故宫

扉页图片提供: 蜗牛 (北京) 景区管理有限公司

扉页图片说明: 黄河口生态旅游区

封二底图提供: 林丽琴

封二底图说明: 意大利威尼斯狂欢节

封三底图提供: 徐露萍

封三底图说明: 泸沽湖沿湖风景

旅游规划与设计——景区容量与游客管理

北京大学旅游研究与规划中心 主编

*

中国建筑工业出版社 出版、发行 (北京海淀三里河路9号)
各地新华书店、建筑书店经销
北京缤索印刷有限公司印刷

*

开本: 880×1230毫米 1/16 印张: 8 字数: 340千字
2017年3月第一版 2017年3月第一次印刷
定价: 48.00元

ISBN 978-7-112-20702-2
(30344)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换
(邮政编码 100037)

卷首语

旅游的核心价值在于旅游者在旅游活动过程中获得的体验及其关于体验的满意度。游客体验的满意度与许多影响因素相关,其中旅游吸引物、旅游景区或旅游目的地的拥挤状况就是一个重要影响因子。但并非越不拥挤游客体验的质量越好:有些类型的景区人均占有面积越大体验的质量越高,而有一些类型的景区如果没有人头攒动的热闹景象,就达不到令人流连忘返的效果。这个情况说明了旅游景区容量在需求方面的复杂性。

旅游景区本身的类型也是丰富多样的,在中国语境中,有基于自然保护地形成的旅游景区,如风景名胜区、自然保护区、森林公园、地质公园、水利风景区、海洋保护区等类型;也有基于历史保护地形成的旅游吸引物,如范围广阔的大遗址、古建筑群构成的面状重点文物保护单位或单体建筑物、绵延数百公里乃至上千公里的线形的遗产线路、经考古挖掘后又回填的地下遗址等类型;还有一类依靠大量投资人工设计建设的商业性娱乐、游憩、运动设施,如主题公园、娱乐公园、野生动物园、旅游度假区、康体运动设施、各种形式的露营地等等。要针对如此名目众多、特征不一的景区提供放之四海而皆准的景区容量标准,不仅没有必要而且没有可能。这个情况说明了旅游景区容量在供给方面的复杂性。

尽管存在着需求和供给双方面的测定、管理困难,在旅游发展过程中,我们却面临着实际使用景区容量的定义、测定、调控、管理的必要,甚至在立法层面设定了某种程度上强制性的技术要求。2013年实施的《中华人民共和国旅游法》第四十五条规定:“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。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量,……对景区接待旅游者的数量进行控制”。为了执行《旅游法》关于景区游客承载量的法律规定,各主管部门都存在一个测定和控制景区游客数量的技术课题,尽管要解答这个问题到

目前为止还都没有找到一个令人满意的途径和答案。

作为旅游规划与景区管理领域的专业读物,《旅游规划与设计》系列出版物肩负着义不容辞的学术使命和社会责任,来组织有关科学研究人员、景区管理机构、规划设计咨询公司共同探讨景区容量和游客管理问题。为此我们组织了多学科、多类型专业和实务人员的座谈会,约请有关专家撰稿,分别从容量测定技术、个体游客管理、整体游客流调控等不同角度进行了探讨。特别值得一提的是,中国的景区容量和游客管理除了全球普适的一般共性外,也存在社会文化和消费行为方面的特殊性,这一点从各个热点旅游景区的实际管理中也可观察得到,我们不妨称之为游客管理的中国范式。关于这一点,我们刚刚开了个头,还需要更加深入的探究。

本期主编:

吴中流

北京大学教授、博士生导师
北京大学旅游研究与规划中心主任
国际旅游研究院院士
国际旅游学会秘书长
2017年3月3日

目 录



6 景区容量圆桌会议

- | | | |
|----|---------------------------|-----|
| 8 | 景区容量与游客管理的中国范式：代“圆桌会议”欢迎词 | 吴必虎 |
| 10 | 圆桌会议：旅游景区游客容量与游客满意度优化的研讨 | |
| 13 | 旅游环境容量应用时须注意的几个问题 | 钟林生 |
| 14 | 博物馆景区观众承载量的困与解 | 高艳军 |
| 16 | 故宫博物院：观众管理的三大挑战及其对策 | 徐婉玲 |
| 18 | 浅谈旅游景区游客容量与游客满意度优化 | 周子牛 |
| 21 | 景区最大承载量是旅游容量安全管控的信号灯 | 谢 雯 |
| 23 | 八达岭长城景区容量与游客管理的实际问题 | 宋海霞 |
| 24 | 景区游客容量优化及游客动态管理 | 张玉钧 |
| 26 | 景区容量核定与核定后的跟进 | 刘德谦 |
| 30 | 景区承载力与旅游容量控制 | 杨 锐 |

32 景区容量测定与管理

- | | | |
|----|---------------------------|-------------|
| 34 | 旅游容量概念界定与景区容量测定技术综述 | 王梦婷 冯祉烨 黄珊蕙 |
| 44 | 自然保护区旅游环境容量测定的方法与实践：九寨沟案例 | 朱忠福 邓贵平 任锦海 |
| 56 | 国内外旅游景区游客容量管理研究综述 | 徐文晴 |
| 64 | 欧洲四家博物馆的容量管理与游客互动经验 | 苏 睿 |

74 景区游客组织与管理

- | | | |
|-----|-------------------------------|-------------|
| 76 | 故宫博物院观众管理研究——基于时空优化和参观体验的实证分析 | 徐婉玲 |
| 86 | 景区游客安全问题影响因素与游客安全管理体系建设 | 皮常玲 殷 杰 郑向敏 |
| 96 | 旅游景区游客组织经验谈：一位景区管理公司CEO的视角 | 徐 挺 |
| 102 | 借助智慧旅游技术提高景区游客容量管理水平 | 郭 星 |

108 景区游客流管理

- | | | |
|-----|--------------------|---------|
| 110 | 基于时间节律的主题公园旅游流管理策略 | 梁增贤 |
| 116 | 苏州园林景区客流压力与分流技术 | 陈文玉 魏向东 |

CONTENTS

TOURISM PLANNING & DESIGN NO.23

旅游规划与设计 23

旅游规划 + 景观建筑 + 景区管理
北京大学旅游研究与规划中心 主编 中国建筑工业出版社 出版

6 Roundtable: Carrying Capacity of Tourism Attractions

- 8 Tourism Carrying Capacity and the Chinese Paradigm of Visitor Management: A Prelude to the Roundtable *by Wu Bihu*
- 10 Roundtable: Tourism Carrying Capacity and Visitor Satisfaction
- 13 Key Issues of the Application of the Concept of Tourism Physical Carrying Capacity *by Zhong Linsheng*
- 14 Visitor Management and the Carrying Capacity Issues in Museums *by Gao Yanjun*
- 16 Visitor Management in the Palace Museum: Challenges and Practices *by Xu Wanling*
- 18 Tourism Carrying Capacity and Tourist Satisfaction *by Zhou Ziniu*
- 21 The Maximum Carrying Capacity and Tourism Safety Control *by Xie Wen*
- 23 Carrying Capacity and Visitor Management in Badaling Great Wall *by Song Haixia*
- 24 Tourism Carrying Capacity and Dynamic Visitor Management *by Zhang Yujun*
- 26 Checking Carrying Capacity of Attractions and the Following Actions *by Liu Deqian*
- 30 Tourism Carrying Capacity and Visitor Management *by Yang Rui*

32 Measuring and Managing Carrying Capacity of Tourism Attractions

- 34 Definition of Tourism Carrying Capacity and a Review of the Measurement of Carrying Capacity *by Wang Mengting, Feng Zhiye, Huang Shanhui*
- 44 Measuring Environment Carrying Capacity in Nature Reserves: the Case of Jiuzhaigou Scenic Area *by Zhu Zhongfu, Deng Guiping, Ren Jinhai*
- 56 A Review of Visitor Management in Tourism Attractions and Destinations *by Xu Wenqing*
- 64 Carrying Capacity and Tourist Interaction: A Case Study of Four European Museums *by Su Rui*

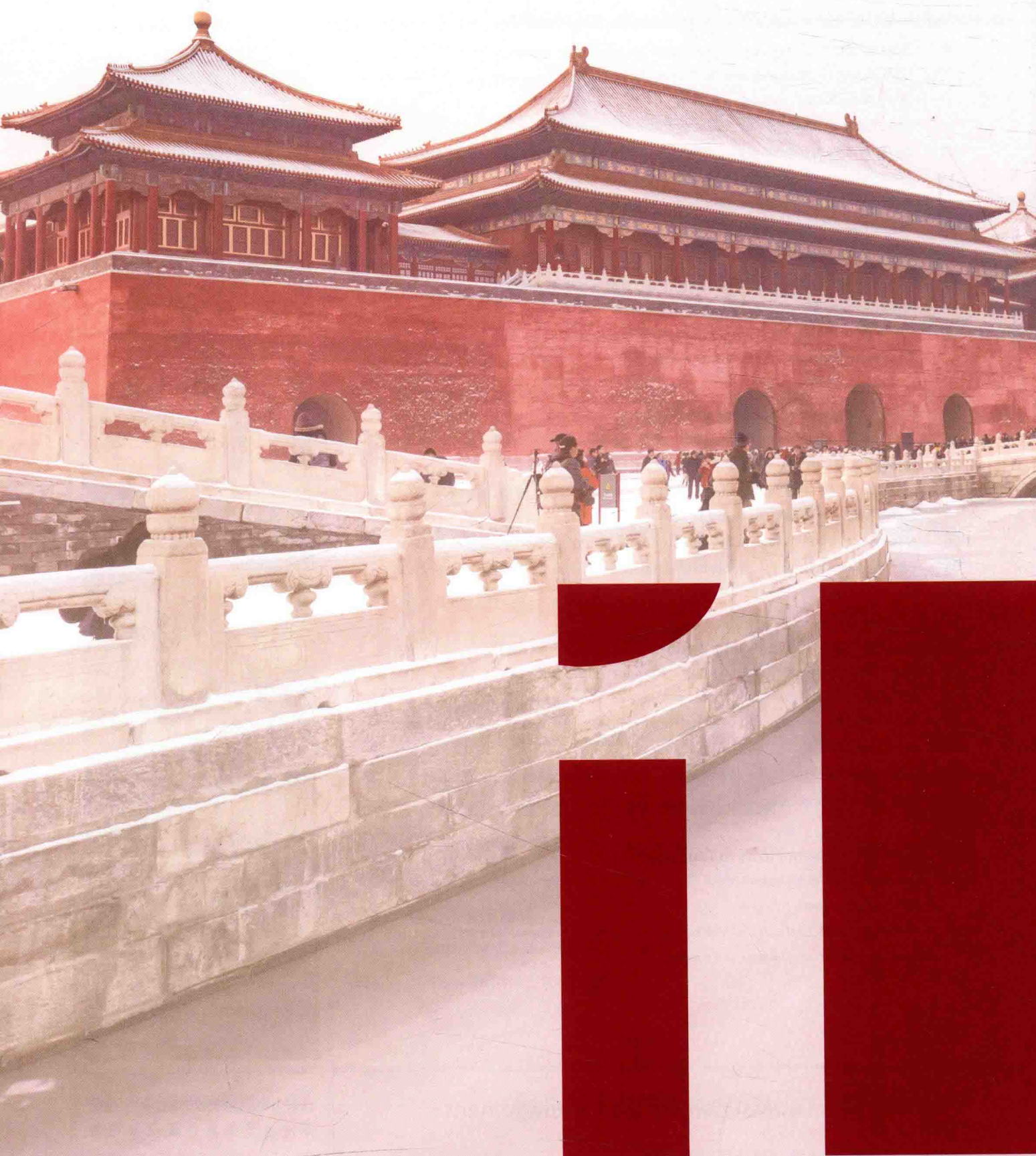
74 Organizing and Managing Visitors in Attractions and Destinations

- 76 Visitor Management in Palace Museum: an Empirical Study Based on Time-space Optimization and Visitor Experience *by Xu Wanling*
- 86 Tourism Safety and Security: Influential Factors and Management System *by Pi Changling, Yin Jie, Zheng Xiangmin*
- 96 Organizing Visitors in Tourism Attractions: The Perspective from a Practitioner *by Xu Ting*
- 102 Improving Carrying Capacity Management by Smart Tourism Technology *by Guo Xing*

108 Managing Visitor Flows in Tourist Attractions

- 110 Carrying Capacity Management of Theme Park Based on Temporal Aspects of Tourist Flows *by Liang Zengxian*
- 116 Challenges and Strategies of Visitor Flow Management: Experience from Classical Gardens in Suzhou *by Chen Wenyu, Wei Xiangdong*







景区容量圆桌会议

Roundtable: Carrying Capacity of Tourism Attractions

- | | |
|-----|---------------------------|
| 吴必虎 | 景区容量与游客管理的中国范式：代“圆桌会议”欢迎词 |
| | 圆桌会议：旅游景区游客容量与游客满意度优化的研讨 |
| 钟林生 | 旅游环境容量应用时须注意的几个问题 |
| 高艳军 | 博物馆景区观众承载量的困与解 |
| 徐婉玲 | 故宫博物院：观众管理的三大挑战及其对策 |
| 周子牛 | 浅谈旅游景区游客容量与游客满意度优化 |
| 谢 雯 | 景区最大承载量是旅游容量安全管控的信号灯 |
| 宋海霞 | 八达岭长城景区容量与游客管理的实际问题 |
| 张玉钧 | 景区游客容量优化及游客动态管理 |
| 刘德谦 | 景区容量核定与核定后的跟进 |
| 杨 锐 | 景区承载量与旅游容量控制 |

景区容量与游客管理的中国范式：代“圆桌会议”欢迎词

Tourism Carrying Capacity and the Chinese Paradigm of Visitor Management: A Prelude to the Roundtable

文 / 吴必虎



吴必虎
北京大学城市与环境学院旅游研究与规划中心主任，《旅游规划与设计》主编

景区容量是和游客管理模式以及游客本身的行为特征有着密切关系的。这里，我想谈谈“景区容量管理和游客管理的中国范式”。根据研究，这一“范式”有它的前提。

首先，我们需要了解西方发达国家在景区容量和游客管理方面做过的探索，要了解别人做过什么，西方的很多概念比我们现有的模式、

技术更好，比如说美国提出的VERP (Visitor Experience Resource Protection)，把游憩的体验和资源保护放在一起讲，变成一个名词就变成了VERP这个模式，还有LAC (Limits of Acceptable Changes) 这种概念。也就是说，不管是风景名胜区、自然保护区，还是国家公园，首先要允许人类使用，但是人类任

何形式的使用，都会带来一些变化。因为环境本身就是人作为一个主体和周边要素的关系，如果没有人就没有环境这个概念，如果只是大气和野生动物，就不存在环境。因此任何的使用都会有一些影响，并不是说要排斥这种使用，而是要把这种使用控制在环境可接受的范围内。虽然我们目前的文物保护，比过去的被动的保护观点要好得多、现实得多。但要讲中国管理的范式，首先要了解和学习西方的一些理论和概念。

第二，中国的景区的游客管理应该有中国研究范式的基础，并基于有逻辑的推理。景区容量跟景区本身类型有关。游线空间结构，如华山自古一条路，几十平方公里，在游客可进入的路径上面，在没有大规模的人工干涉之前，比如铺设更多的栈道，乘热气球从空中俯瞰，或者在悬崖的底部做一些仰视的观赏道路，从原有的自然结构、观赏路径来讲，它的容量和面积没有多少关系。再比如，有些景区是娱乐型、商贸型的，像我们到一个餐馆吃饭，看里面人少没排队，大家都不进去吃一样，并不是说有些景区游客越少，景区越好，而是和景区本身的性质有关。除

此之外，谈到景区的容量和管理方法，实际上我要讲的重点是人。尽管是同样的景区，但人本身的差异会造成管理模式和组织方法的不同。

这个话题的第一个假设，是游客管理模式和人有关，第二个问题是，中国游客和西方游客有没有行为上的差别。对此，政治上、社会学上、伦理上有不同的尺度，中国游客和西方游客也是有差别的。长期以来，西方人喜欢一地停留式的“度假旅游”，而以中国人为典型代表的东方人则喜欢周游式“观光旅游”。总体上看，中国娱乐消遣旅游活动以观光旅游和近距离的休闲娱乐活动为主，一地停留式度假旅游比较欠缺，而西方国家则恰恰相反。

在旅游观念方面，对于中国及受中国文化影响的其他亚洲国家的人而言，“观光”“游山玩水”“名胜古迹”等是用来广泛表示旅游的词语。东方人认为的旅游是外出游览名胜古迹、山水风光，也就是观赏名胜。而“度假”“休闲”等则是西方人习惯于用来表示旅游的主要词语，意味着旅游就是要寻找一个美好的地方停留一段时间而获得休闲放松，并且参加一些令人愉快的活动，也就是我们所说的度假旅游。

造成旅游方式存在差异的因素有以下几个：在社会因素方面，包括政治制度、经济制度、休假制度、社会阶层。中国长期以来处于中央集权

的君主专制制度下，社会奉行等级森严的礼教思想，这种禁忌一直到20世纪帝制被推翻之后才被打破。20世纪80年代以后，随着经济体制的变革，国民可支配收入的增加，以及国家在休假制度方面的若干次重大调整，中国才真正进入大众旅游时代。西方国家尽管有一段时间处于宗教专制时期，但早在古希腊、古罗马时期即产生了“民主与共和，人人平等”的思想。因此，温泉洗浴、海滨度假等贵族化旅游方式出现后，迅速传播到具有消费能力的大众中，工业革命时期开始出现的带薪休假制度，更为工薪阶层享受度假旅游生活提供了充分条件，由此形成了度假的生活传统。

所以，这两个前提下，一是景区容量的管理和游客本身的行为特征是有关系的，二是中国游客和西方游客是有差别的。可以推理出，景区管理中与游客管理相对应的景区容量方面的制度、技术规范、排队管理的做法，都有中国的范式。

最后一个问题——中国范式如何实现？

我们进行第三步研究，既然理论上存在中国的管理范式，在这个范式下面对应的研究方法、技术手段，相应的监测、预报、现场管理等，可能也有认真研究的必要，所以在今后的研究当中，景区管理者应予以重视。

在社会制度方面，从假日的供给制度来讲，中国的劳动保护也好，社会结构也好，人们对假期的安排与西方会有很大的不同。我们现在的假期，大多数是根据传统的农业文化形成的传统假期，春节大家要回家，以家庭团圆为主，国庆黄金周以外出旅游为主；再如，清明节、元宵节、端午节都基于农业文明，农业文明都是向内的，而现代社会是工业文化，并转入工业化、全球化、城市化，加上中国的经济由短缺经济转向过剩经济，所以我们面对的一系列关于假期的制度、游客的组织方式，与一些过去形成的观念、法律、管理制度，都不太匹配，这个是值得研究的。从这一点来说，中国的游客管理在宏观层面，在国家制度层面，即如何给大家放假，放假以后是一半回家一半去景区，还是都回家，或者在路上团圆，这些模式都有变化，都是今后需要研究的课题。

那么，顶层设计的立法，各个部门的行政法规制度，以及相应企业的产品供给、服务方法，与现场的门禁、热点人群集中的控制，都很需要进行更深入的研究。例如九寨沟旺季的游客拥堵，华山的游客不能及时疏散，上海的游客踩踏，这都和游客的行为模式、政府和相关景区对游客的管理存在理论和工作上的不足是紧密相关的。以上是我对景区游客管理是否有中国范式的一些思考。

圆桌会议：旅游景区游客容量与游客满意度优化的研讨

Roundtable: Tourism Carrying Capacity and Visitor Satisfaction

【主持人】

吴必虎 北京大学城市与环境学院旅游研究与规划中心主任,《旅游规划与设计》主编

【会议嘉宾】

钟林生 中国科学院地理科学与资源研究所研究员、中国生态学会旅游生态专业委员会秘书长

高艳军 首都博物馆开放管理部副主任

徐婉玲 故宫博物院故宫学研究所副研究馆员

周子牛 颐和园副园长

谢 雯 北京博雅方略旅游景观规划设计院技术总监、《景区最大承载量核定导则》起草人之一

宋海霞 八达岭特区办事处综治办主任

张玉钧 北京林业大学生态旅游发展研究中心主任,北京林业大学园林学院旅游系教授、博士生导师

刘德谦 中国社会科学院旅游研究中心学术顾问、全国旅游标准化技术委员会委员、《旅游规划与设计》名誉主编

杨 锐 清华大学建筑学院景观系主任(会后补访)

【编者按】

旅游景区的承载量一直是旅游者与旅游景区十分关注的问题,由于它是旅游者满意度和安全度的有力支撑,因此也得到了旅游主管部门的高度重视。自2015年1月国家旅游局发布旅游行业标准《景区最大承载量核定导则》LBT 034-2014以来,全国有关景区游客容量的研究与管理得到了长足进步,不仅旅游者的满意度得到了提高,同时安全事故的发生率也大大降低。基于目前出游高峰期游客人满为患的现象时有发生,2016年12月2日,本编辑部在北京组织召开了一次小型的圆桌会议,对“旅游景区游客容量与游客满意度优化”进行了再一次研讨。我们非常荣幸地邀请到景区管

理部门负责人和相关研究专家一起就此进行研讨。嘉宾们在研讨会上积极发言(或递交了书面发言稿),就有关理论和实践经验进行了充分的交流探讨,这对进一步总结现有工作的成绩,研究游客满意度优化措施都有着十分积极的意义和参考价值。为此,本编辑部特根据会议速记将其整理成文(并送交发言专家过目订正),与未能与会专家书面发言及会后追访汇为此篇,以供本刊读者分享。

《旅游规划与设计》编辑部



图1 旅游景区游客容量与游客满意度优化研讨会现场



主持人：吴必虎

吴必虎

北京大学城市与环境学院旅游研究与规划中心主任
《旅游规划与设计》主编

随着全国旅游的快速发展,根据《旅游法》的要求,每一个景区都应该有一定的容量设定,以便在旺季的时候对容量进行相应的管理措施响应,在座的有很多不同领域的专家,有从事研究的,有从事景区管理的。自《旅游法》实施以来,如何确定一个景区合理容量的现实问题更加迫切,倒逼着法律和景区管理必须不断地适应新形势,要求我们研究界和景区管理部门提出一个办法来。因为景区类型丰富多样,像故宫、颐和园是院落加人工景观的景区,长城是线性的,九寨沟、黄山和华山是山岳型,华山只有一条路上下,所以,景区的情境千差万别,需要具体问题具体分析。因此,《旅游规划与设计》杂志希望通过理论研究、实践经验,加上一定的基础分析,为规划景区的容量和游客管理提供一些理论支持,或者是帮助景区总结出解决问题的方法。

景区容量目前受到广泛关注,但是科技尚不能很好地解决这个问题。第二个关键词是“游客管理”,这在西方国家已经是一个相对清晰的研究领域,但是在国内学术界还没

有形成一个体系。我们想通过景区的容量研究,同时对游客管理的问题展开讨论。游客管理也涉及很多方面,比如说游客的排队管理、游客的行为管理、游客的消费管理、游客与环境保护的关系,等等。所以我们不光是研究在景区内游玩的游客的行为,还要与拥挤管理、容量管理、满意度管理结合起来,围绕景区容量和游客管理两个方面开展研究。今天我们非常高兴邀请了理论和实践界的几位“大咖”,你们都来自全国知名的一些单位。徐婉玲是故宫博物院故宫学研究所副研究馆员;高艳军是首都博物馆开放管理部主任;宋海霞是八达岭特区办事处综合办主任;周子牛是颐和园副园长;刘德谦教授是中国社科院旅游研究中心学术顾问,是这次《景区最大承载量核定导则》的审查组长,也是我们《旅游规划与设计》的名誉主编;钟林生是中科院地理所研究员,也是中国科学院大学的博导;张玉钧是北京林业大学生态旅游发展研究中心主任,也是我们《旅游规划与设计》“生态旅游”专辑的特邀主编;谢雯是北京博雅方略的技术总监,是旅游《景区

最大承载量核定导则》的起草人之一;还有林丽琴,是我们编辑部的主任,周宁馨是我的助理。

就像刚才刘老师说的,有很多同志都很关注我们的这次研讨会,如北京旅游协会徐薇秘书长、北京旅游协会景区分会靳德秀秘书长,他们都对这个会议很关心,所以几位世界知名景区的管理者今天能到场也是有幸得到他们的帮忙协调;当然还有汪黎明,中国旅游协会景区分会的前秘书长,也是《景区最大承载量核定导则》编制时国家旅游局旅游标准化处的处长。他们几位都想来,但是时间冲突了,包括清华大学杨锐教授都很想参加这个会,但有事来不了,所以我们采取书面访谈;还有巅峰智业的刘锋博士也是在上海讲学来不了。

我们《旅游规划与设计》编辑部对这次研讨会十分重视,计划中,本次研讨会的成果会将在《旅游规划与设计》的“景区容量与游客管理”专辑中形成一个专版与读者分享。下面就请大家自由发言,或者大家在发言之前就讨论的目标、话题有什么疑问,也可以在这里沟通一下。



旅游环境容量应用时须注意的几个问题

Key Issues of the Application of the Concept of Tourism Physical Carrying Capacity

钟林生

中国科学院地理科学与资源研究所研究员
中国生态学会旅游生态专业委员会秘书长

随着旅游业迅速发展,旅游经济活动所引起的环境问题受到广泛的关注。开发不合理、超负荷接待等将使旅游资源与生态环境遭到过量的冲击,引起旅游环境污染(水体污染、土壤污染、噪声污染、垃圾污染)、景观受损、生物多样性降低等一系列环境问题。这些旅游环境问题的产生实质是旅游资源开发利用超过了旅游环境容量的结果,例如旅游环境污染是旅游活动向环境排放的废弃物超过了自然环境纳污力所致。因此,旅游环境容量的概念在20世纪60年代提出后就逐渐受到相关学者和业者的重视,其测算方法也一直是旅游理论与实践的热点问题。我国的《旅游法》及《景区最大承载量核定导则》出台后,一些旅游景区已经根据相关要求进行了容量的测算,对缓解景区环境压力起到了一定的作用。

尽管世界旅游组织1999年界定了旅游环境容量,指的是一个旅游区在提供使旅游者满意的接待并对资源产生很小影响的前提下,所能进行旅游活动的规模,一般用容纳的游客数量来表示,其结果的科学性

影响到旅游产业是否能健康、协调、持续地发展。但由于其涉及的因素较多,在理解和应用时有以下问题需要加以注意。

第一,是旅游环境容量的测算对象问题。目前,容量以游客数量作为衡量依据,比如说故宫大概日流量多少、年流量多少。但数值会因为景区类型不同而变化,相应的测算依据也会有所不同。对自然型景区而言,生态与资源承载力是主要测算依据,例如草原型、森林型或湿地型景区,在单位面积、单位时间里承载数量太大可能会导致生态系统的损坏,需要找到不可逆转损坏的阈值。而对于人文类景区,像八达岭、故宫,游客走的都是石板路,旅游环境容量更多指心理容量,太拥挤了会影响游客的体验,甚至安全。另外,需要通过一系列大量技术研究给出一些经验值,便于各个旅游景区具体应用,这种经验值需要考虑南北方差异、景区类型等因素。

第二,是旅游环境容量的动态变化。旅游环境容量对于特定旅游区在某一时段相对稳定,表现为一个伸展不宽的值域,但随着时间的变

化,由于旅游环境要素或者旅游活动形式发生了变化,旅游环境容量随即改变,如水质发生了污染、森林遭受病虫害或火灾,则其容量会减少,因此,旅游环境容量具有相对稳定、动态变化的特点。以往研究偏重于一个相对稳定的固定值,对动态变化由于缺乏数据支持关注较少,但在大数据背景下的今天,对动态变化的研究成为可能,因为通过大数据与互联网,能比较好地掌握客流的信息,在空间调控上采取措施也能及时,能带来管理手段和技术的革新。

第三,是旅游环境容量的超载与疏载问题。旅游景区承受的游客人数或活动量超过极限容量就叫作超载,游客数量或活动强度远小于生态旅游环境容量的适宜值或极限值就叫疏载。超载大家关注较多,比如通过大众传播媒介,向潜在游客发出警示使其改变决策;采取浮动价格,在旺季提高门票、食宿、交通等费用;在淡季进行修养生息和环境补给;替代性开辟新的旅游地等。而疏载容易被忽略,疏载虽然不会导致生态旅游环境系统的失调和破坏,但会影响生态旅游资源价值的