

金台视线

读者反映，一些景区摆渡车存在票价偏高、捆绑销售、乘坐不便等问题——

景区摆渡车，便利还是谋利？

本报记者 赵 兵

春节假期，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。他在人民网“人民投诉”留言反映了该问题。

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，有利于保护环境，还可为游客节省时间和体力。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。

景区入口与主景点距离过远，让游客不得不乘坐摆渡车

有读者网友反映，一些景区有意将停车点与景区大门拉开很长距离，或者将大门入口与核心景点拉开一段距离，使乘坐摆渡车成为游客的“必选项”。

去年11月，姚女士一家自驾前往山西大同市浑源县悬空寺景区游玩。在距离景区大门5公里处就有工作人员拦截，表示前面停车场已满，需要乘坐摆渡车前往景区。在随后的2个卡口处，也都有工作人员拦车并给出相同说法。“我们坚持开过去，一直开到离景区大门最近的停车场，发现那里有近百个空余停车位。此前拦截车辆就是为了让我们乘坐20元一位的摆渡车。”姚女士说，“我那一趟在山西游玩了15天，碰到多次强制乘坐摆渡车的情况，体验感不太好。”

姚女士说，即便是停在距离景区大门最近的停车场，又走了大概15分钟才到景区大门。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。

江西南昌市读者高先生则质疑，“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？”

那么，景区下车点至景区大门的距离，或者景区大门至核心景点的距离多长较为合理？

“在大部分的平地景区，用地条件允许的情况下，如果停车场设置得过远，迫使绝大多数游客必须乘坐摆渡车，增加了游客的交通

成本和时间成本，那就是不合理的。”中山大学管理学院副教授罗浩说，有的景区为了创收而强制游客乘坐摆渡车，更是需要纠正的做法。

但是，这段“距离”也并非越短越好，需要综合考虑景区地形。“如果距离过近，可能占用核心区域土地，不利于客流疏导和生态保护。还有一些山地景区，为了保护环境和游客安全，禁止自驾车上山。同时，因为高山景区平地少，停车场等设施需要设置在山下，这种情况下，提供摆渡车服务是适当的。”罗浩说，景区应根据规模、游客流量和土地价格等因素合理规划这段距离。

还有游客质疑一些景区摆渡车的设置点位是否合理。去年“五一”假期，北京的耿女士一家前往一处山地景区游玩。“我们走到半山腰，发现可以乘坐摆渡车，就购买了每人30元的摆渡车车票。”耿女士说，“大家都以为是到山顶的摆渡车，坐了十来分钟到站后发现，摆渡车只是停在了另一个半山腰。前后景色没有多少差别，而且距离本身也不长，这样的摆渡车完全没必要设置。”

专家表示，摆渡车的点位设置，应当以提升游客的游览体验为前提。“不同人群的需求不尽相同。有的摆渡车设在大门口与核心景区之间，有的设置在景点之间，还有的是巡回摆渡车，游客招手即停。景区应让游客有选择的权利，不可强制消费，也应考虑游客的切实需要，把摆渡车作为提升景区服务品质的一项工作去对待，才能让消费者满意。”罗浩说。

收费偏高、捆绑销售、管理不当……景区摆渡车给游客的体验感不佳

“摆渡车的乘车费和门票费差不多，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。河南漯河市读者张先生表示，“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？”

根据《中华人民共和国旅游法》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。

由此可见，摆渡车作为景区内一种交通工具，收费过高并不符合规定。专家表示，一些景区通过外包的方式，将摆渡车进行商业化运营，虽然可以获得一定的收益，但如果景区过度依赖摆渡车创收，忽略游客体验，会有损景区吸引力。

还有一些景区为了提高收入，将门票和摆渡车票捆绑销售。有网友在人民网“人民投诉”反映，来到河南辉县市万仙山景区游玩，景区的门票价格62元，乘坐摆渡车的交通费45元，必须一起购买。该网友留言说：“对于60岁以上的老人，门票免费，但不花钱坐景区摆渡车就不让入内。”

“景区门票与摆渡车票捆绑销售的做法，其实就是让摆渡车成为门票延伸的刚性消费。这种做法明显违背市场的自由选择原则，限制了游客的消费自主权。”复旦大学旅游学系副教授郭旸说，“景区应根据自身的特点和市场定位，谨慎权衡捆绑销售带来的短期收益和长期影响。”

还有读者网友反映，一些景区摆渡车存在管理不当的问题。有网友反映，在内蒙古乌兰察布市黄花沟景区，雨中排队等候摆渡车一个小时候被告知，摆渡车因堵车无法到达接驳点；还有网友反映，湖北襄阳市古隆中景区摆渡车乘车处无工作人员管理乘车秩序，“摆渡车开过来，原本排队的游客一拥而上，瞬间混乱，差点造成踩踏，而且摆渡车严重超载，安全隐患很大”。

提升服务水平，让摆渡车给游客带来更多便利

景区如何设置摆渡车才能让游客满意？专家表示，对于摆渡车的设置，应综合考虑景区的规模、游客流量、土地价格等因素。

对于摆渡车距离问题，专家认为应当进行合理规划。对于大型景区，虽然可以通过合理的交通规划和摆渡车服务，将停车场设置在距离核心景点适当远的位置，以降低土地成本，并通过摆渡车收费来弥补部分运营成本。但在路程规划时，要充分考虑游客的心理和体力因素，合理设置景观和服务设施，有效解决游客的交通问题。

“说到底，游客对于景区摆渡车的意见还是主要集中在价格上。无论距离远近，只要摆渡车票的定价合理，游客是愿意花钱乘坐摆渡车的，毕竟能够省时省力。”郭旸说。

专家表示，一些景区制定摆渡车价格时，

在综合考虑车辆购置维护、人员薪酬、能源消耗等成本的基础上，还利用独占性追求更高的利润，而没有充分考虑游客的感受和体验。

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。

一些地方也出台了相关措施。比如，去年6月，四川省发展改革委发布的《关于加强景区价格管理有关事项的通知》明确规定，对偏离成本、价格过高、群众反映较大的景区交通工具票价要予以重新核定，降低价格，不得通过景区交通工具谋取过高利润。

有的景区免费提供摆渡车服务，受到游客的肯定。专家表示，并不能“一刀切”地要求景区免费提供摆渡车服务，需要根据景区的实际运营情况而定。可以推动实施价格听证制度，让景区、游客代表、专家等各方参与，确保收费标准的制定充分反映市场供需和社会公平。

有读者建议，景区需要树立长期经营的理念，无论是摆渡车的起始点设置，还是车票定价，景区都应该重视游客体验，不能只关注短期利益。

对于摆渡车运力不足的问题，专家分析，除了旅游旺季客流量大，还暴露出景区的管理水平不足和调度能力欠缺的问题。“景区可以根据客流量大小按景点分段安排摆渡车，而不是一辆车从头到尾贯穿所有景点，以提高周转速度，缓解旺季的拥挤。”罗浩说，“景区还可以通过精细化管理和成本效益分析，根据实际情况调整摆渡车的班次和路线，在保证营收平衡的同时，确保游客在高峰期也能有良好的出行体验。”

此外，还有不少游客遇到摆渡车中途停驶、服务态度恶劣、司机超速等服务质量问题。专家建议，除向景区投诉外，游客也可向当地文旅部门投诉，或通过12345政务服务热线寻求帮助。同时，景区需加强对服务人员的培训，提升服务质量，确保游客有良好体验。

“建议景区在与摆渡车运营方签订合同时，明确车辆维护、服务质量和安全标准等条款，并建立相应的惩罚和奖励机制。同时，通过建立完善游客投诉处理机制和对运营方的严格考核，有效提升摆渡车的服务质量和安全水平。”郭旸说。

反馈

安徽马鞍山含山县——

消防通道已疏通

本报记者 徐 靖

1月6日，本报读者来信版“曝光”栏目刊登《安徽马鞍山市含山县、内蒙古呼和浩特市赛罕区、辽宁大连市甘井子区——消防通道岂能堵塞》一文，其中反映安徽马鞍山市含山县国宾府小区地下车库的出入口消防通道被开发商违规堵起来，用作仓库出租。

报道刊发后，含山县立即组织相关部门前往现场调查。调查发现，报道所指为国宾府小区地下车库南出入口。含山县组织相关部门对南出入口通道内擅自加装的铁皮门进行了拆除，对堆放的货物进行了全面清理，经过整改，南出入口已畅通（见下图）。

下一步，含山县将举一反三，聚焦重点领域、重点场所，深入开展安全隐患大排查、大整治活动。同时，健全多部门协作、网格化排查、闭环化执法、责任化落实机制，常态化开展占用、堵塞、封闭疏散通道，安全出口等问题隐患整治；强化宣传引导，提高消防安全意识，加强物业管理，全力为群众营造安全、舒适的居住环境。



建议

无障碍设施建好更要用好

近年来，随着无障碍理念和知识的宣传普及，盲道、坡道、无障碍电梯、无障碍厕所等硬件设施建设有了很大进步。但是，在城市公共场所已建成的无障碍设施中，数量是否充足、设计是否合理、能否持续使用等问题仍然值得关注。

笔者发现，在一些地铁站等人流密集的场所，存在无障碍电梯与无障碍厕所数量不足、位置隐蔽、标识指引不够清晰等问题。还有一些地方无障碍设施看起来一应俱全，但用起来并不方便。例如，有些无障碍坡道过陡，轮椅使用者上行费力、下行又面临速度过快的风险，很难独立通行；部分盲道设计也存在相似问题，有的建在井盖上，有的与电线杆距离过近，还有为躲避其他设施呈现“一路十八弯”的状态。

无障碍设施不能流于形式，建好更要用好。在设计施工阶段，需要从特殊群体需求角度出发，多征求特殊群体的意见建议，并在投入使用前邀请他们现场体验，提升无障碍设施建设的科学性和有效性。同时，应当增强无障碍设施在不同环境、不同场景下的适应性，充分考虑不同区域的功能定位、人流量、地形地貌条件，让无障碍设施更符合当地实际。若想保障无障碍设施持续高效地服务大众，实现真正“用好”的目标，离不开“监管好”与“维护好”的双向发力。一方面，需要进一步健全监管机制，明确责任主体，制定使用标准，避免违规占用、人为损坏等问题；另一方面，建议组建专业团队，定期对无障碍设施进行检查与维修。

辽宁鞍山市 姜雨彤

“升级版”商品要名副其实

在一些网店中，同一商品分为“普通版”“升级版”“顶配版”多个款式，价格也有所不同。但具体差别在哪，商家也常常说不清楚，有的还与消费者玩起文字游戏。不少人反映网购了同一商品的“普通版”“升级版”两种款式，却发现看起来、用起来毫无差别。一些网店客服在买家追问之下，甚至直言“二者没有区别”，与商品介绍自相矛盾。

消费者权益保护法实施条例明确规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。商家将同样的商品以不同版本的形式呈现，形成虚构差价的行为，损害了消费者权益，也有损自身形象和市场秩序。因此，网店商品“升级版”要名副其实，在“普通版”基础上确有材质或功能的改进。商家应在醒目位置告知消费者不同款式产品的区别所在，通过提供真实、全面的商品信息，保障消费者的知情权和选择权。平台应做好审核把关工作，畅通消费者举报维权渠道，对侵犯消费者权益的商家及时处理。市场管理部门也应加强监管，督促平台履责，对于扰乱市场秩序的平台或商家给予相应处罚。

江西鹰潭市 余 璇

征 集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合征集群众身边的急难愁盼问题。近期，拟推出有关“天价彩礼”的报道，欢迎读者提供“天价彩礼”问题线索。

邮箱：dzlx@peopledaily.cn  
传真：(010)65368495

曝光

河南郑州新郑市、贵州贵阳花溪区、新疆乌鲁木齐新市区——

别让“半截子路”影响群众出行

本报记者 向子丰

近年来，城市乡村路网都有了极大提升，但“半截子路”如同交通脉络中的“梗阻”，给群众出行带来不便，还可能增加应急救援难度，影响道路交通安全。近来，不少网友在人民网“领导留言板”留言，反映“半截子路”问题。

河南郑州新郑市居民程先生反映，他居住的正荣御首府天境东门和正商兰庭华府二期大门前有一条“半截子路”（见图①）。这是周边2000多户居民的必经之路，每天堵车，遇到雨雪天气更加严重。“这条道路工程已经招标完成4年了，一直未修建。周边还有一所中学和一所小学，上下学时间，更是堵得一塌糊涂。”程先生说。

有些“半截子路”早就应该修，但被不同部门“踢皮球”。贵州贵阳花溪区居民罗先生反映，贵阳地铁S1号线开通运营，金竹站C出口附近却有一条“半截子路”（见图②）。道路是原金竹镇片区居民出行的主要道路，现在这里已经成了一个收费停车场，机动车需要绕行1.5公里左右通过。罗先生说，“这条路在地铁未开通时，据说是因为修地铁不能完成建设。如今地铁开通了，又说是因拆迁未完成无法完工。按规划该道路应该在2022年通车，但至今仍未通车。”

“半截子路”很短，带来的通行成本却可能很高。冯先生是新疆乌鲁木齐新市区宁波街名门之都小区居民，小区周边的抚顺街已



告读者

人民日报读者来信版“曝光台”已在人民日报客户端上线。欢迎读者就身边的急难愁盼问题前往“曝光台”投稿留言。