

旅游团进西湖景区需转公交 怎么确保游客舒适度? 旅行社各出奇招

◎ 杨希林 周 丰

据@杭州公安,3月9日至5月31日期间双休日和清明节、“五一”劳动节,每天上午8点到晚上6点,西湖景区道路禁止旅游大巴驶入,在将台山停车场,虎玉路两侧及汽车西站设置旅游大巴换乘点,游客可换乘公交专线直达西湖景区。工作日,交通管理部门将根据交通运行情况,视情对机动车(含旅游大巴)实施临时交通管理措施。

新政执行的第一个周末,恰逢久雨的杭州放晴,西湖边春日顶流太子湾郁金香盛开。3月9日,潮新闻记者去往将台山停车场,看导游和游客对多一道的换乘手续有何看法。

许多一线旅游人对此有颇多的反馈,有导游挺着急:旅游大巴转公交,游客步行路数变多了,万一不给“好评”怎么办?还有旅行社,已经在联系7座商务小车。“我们要确保游客的舒适度”。



车票5元/人,导游按团量“包车”

3月9日上午10点,从南复路向虎玉路一带前行,约距离虎玉路两侧的旅游大巴换乘点约3公里左右,记者就看到了零星的几辆旅游大巴车。其中一辆名为“苏州旅游大巴”的大巴车上,司机已经半躺在座位上玩起了手机。越往虎玉路-将台山停车场一带,路边停靠的旅游大巴数量越多。据记者不完全统计,以将台山停车场为圆心,直线距离2公里内就有20余辆旅游大巴停靠。



这么多旅游大巴的游客都需要在西湖景区换乘,公交车够用吗?记者来到了将台山停车场前的旅游大巴换乘点。在旅游大巴转公交的换乘点临时驿站前,约4名工作人员正在统计发车间、用车订单等。驿站前还设置了一道约50余米长的上客排队通道,前方还设置了一道指示牌:此为旅游大巴转公交换乘点,售票价5元/人,请游客有序排队上车。

“苏堤方向车辆是否紧张?如需援助请告知将台山停车场,我们会协派车辆来协助。”驿站里,杭州公交第二汽车分公司总经理助理兼客运科科长王君芳拿起对讲机,问起了西湖沿线用车情况。

据王君芳介绍,目前该站点共安排了两条换乘专线:一条是西湖南线,在太子湾公园附近的苏堤南口(雷锋塔)停靠;一条是西湖北线,在灵隐景区中心站停靠。

这两条接驳专线并不是第一次开通。2023年春节长假及今年春节长假,西湖景区均试过类似临时交通管理和相关服务措施。据杭州交通集团后台数据,2024年春节长假8天,光是负责在将台山停车场和虎玉路两侧中间接驳旅游大巴游客的公交车,就接送客流量22万余人次,使用车辆总数约达60余辆。

“西湖景区周边我们共设置了约4个~6个临时停靠点。在将台山停车场,我们高峰期时会准备15辆~25辆公交车紧急支援。”从当天上午的情况来看,用车高峰期出现在上午7点半至10点半,下午1点至3点期间。双休日换乘公交车服务,从上午7点半到晚上6点半左右结束。



出招 提升游客舒适度旅行社各出奇招

疫情前专做杭州出境游服务的高级领队杉杉(化名),疫情后转型做起了科技数字化出行平台管理人员,手上同时在对接旅游用车及旅行团业务。“想保证游客舒适度,我们一般建议大团工作日错峰出行。天气晴好时,我们还会建议旅行社把游览西湖景区的时间段放在上午8点前,或者晚上6点后。”而对于旅行社来说,这些时间段也可以确保节省转乘公交的费用。

主打中高端文旅服务的旅行社,旺季前就在尝试找公交集团报备、订车。

困惑 如何让入境游客人感受便利性?

包公交车、带团错峰游,甚至带游客尝试走西湖景区citywalk线路……一方面一线导游在花式想招;另一方面,专做入境游文旅产品的本地领队们却很焦虑。

“实在不好意思客人,目前西湖景区对旅游大巴进出有相应规定。我们建议游客调整路线和日期。或者我们可以预订公交车进入景区。”“您觉得坐水上游船往返游览西湖风光如何?我们可以看独家的水上风景。”……

这两天,专做入境游市场的杭州金牌导游韩航(化名)手机来电就没停过。疫情前他是海外境外资深领队,疫情后

“我们更愿意和游客解释旺季特殊情况,在转乘公交时尽量保证游客一人一座。”某杭州旅行社,春节假期曾推出三天两晚杭州纯玩团文旅产品,售价3000元/人左右。

“我们会提前告知客人将在路线和日期上进行调整。如果行程无法避免,则会建议客人更换小车前往西湖景区,一般全部安排为7座的商务车出行,不过人均交通费用将至少翻一番。”浙江新旅游世界旅游工作人员周亮表示。

转型在杭州做起了入境游服务。这两天,他忙着和预订好春季来杭州旅游的境外游客解释西湖旺季交通管理措施。一部分游客听说进景区要换乘公交后,立刻表示想更换游线;另一部分游客,虽然接受了换乘公交车或水上游览的新游线,但还是有抱怨声。

今年以来免签国“朋友圈”持续扩大,外国游客来华人数大幅增长,入境游市场先一步入春。但西湖新规,让韩航犯了难。“我们希望让他们感受到来杭州旅游是便利的、舒适的。”韩航告诉记者,下一步该如何解决这类问题,他也在思考中。

建议 能否开设更多大巴停靠点或公交船?

除了想办法,不少一线导游和游客也纷纷给出了建议。

比如,能否试用“旅游大巴单行环线”,即大巴车按照一定的单行线在景区内部通行,在西湖景区知名点位设立下客点,旅游大巴“随到随走”,游客下车游玩好,大巴车再到指定地点接驳?

再比如,设置更多大巴停靠点位,协同旅游车队公司,配备除公交车外的换乘车辆(比如商务七座车,商务五座车等)。现在的旅游大巴停靠点位,主要分布在将台山停车场、虎玉路两侧及汽车西站,宋城等点位。旅游大巴

高峰期换乘时,难免遇上交通堵,换乘排队等问题。换乘公交也不能满足部分想体验中高端旅游服务的游客需求。能否结合杭州文旅大数据及一线旅行社需求,在景区开设更多便利换乘点位及换乘车辆,按公里数或游客数量设立合理的车费标准,给带团导游及游客更多选择。

最后,能否设置“水上公交”,或设置西湖景区酒店的水上专线?这样既能将景区内的酒店服务与旅游大巴乘客的需求相对接,又能“限流”水上公交的船量,减轻西湖水上交通负担。