

游客假日出行的首选变了吗？



5月3日，在江苏无锡拈花湾，游客观看无人机表演。

新华社发(刘臻睿 摄)

新华社“新华视点”记者 何磊静

去小镇“做蜡染”、到古村“烤面包”，为足球赛、演唱会奔赴一地，寻找“避世小城”度过悠闲假期……今年“五一”假期，不少游客“换了玩法”。

手握稀缺资源、头顶金字招牌，5A级旅游景区曾经轻松“躺赢”，成为人们假日出行首选。而如今，当“80元玩三天”的武侠城人潮汹涌，当小众县城因地道美食火爆出圈，5A景区该如何顺应市场变化进行革新？

“重资产、大流量”模式遇挫

目前，全国评选出5A景区358家。有数据显示，2023年至2025年“十一”假期，全国接待量排名前50的5A景区游客量遭遇“三连降”，累计下降约13%。

同程控股首席执行官吴剑说：“真正的挑战，是如何提升人均消费。景区竞争，实质上是内容与体验的性价比之争，让游客觉得‘值得花钱’。”

营收下滑背后，是运营模式的短板。近年来，文旅部门相关政策持续要求降低重点国有景区门票价格，推动景区减少门票依赖，但对于不少运营成本高昂的5A景区而言，门票及园内设施、交通等仍是核心收入来源。

部分景区为增收采取的“园中园”“套娃式”收费，进一步损害了游客体验，影响了市场“口碑”。江苏某5A景区管理者说：“降低门票价格或免费，需要强大的商业运营能力和二次消费来弥补，这恰恰是一些景区的短板。”

更深层的问题是供需“错配”。北京交通大学现代旅游研究院院长张辉指出，一些5A景区固守“重资产、大流量”的标准化运营模式，与游客追求深度、松弛、高性价比的新需求产生一定矛盾。

近期，部分5A景区被文化和旅游部点名。从价格纠纷到拥堵滞留，从服务态度到环境卫生，乃至游客反映问题较多的景区摆渡车服务管理不到位，都成为整治重点。

探索升级新路径

一批5A景区正积极探索新玩法，

重新抓住游客的心。

——“科技+”赋能，打破时空界限。

拈花湾文化旅游发展有限公司董事长吴国平指出，5G、AI等技术推动文旅进入新时代，倒逼景区加快数字化改造步伐。很多景区已实现从智能导览到数据运营的升级。

在江苏拈花湾景区，2000架无人机腾空而起，配合光影水雾与全息投影，将千年禅意化为夜幕中流动的盛宴；在江西武功山，AI虚拟人导游随时响应，高山智慧步道让登山数据实时上榜，登山成了“云端竞技”；故宫、秦始皇帝陵博物院、敦煌莫高窟通过VR、XR等技术，让沉睡的文物“活”起来，游客得以“触摸”历史细节。

江苏省旅游学会理事长黄震方表示，科技的应用应让文化更可感、体验更深化、管理更智慧。5A景区应利用大数据和AI进行客流预测、智能导览、个性化推荐，提升运营效率，优化游客体验，创造惊喜感。

——“文化+”深挖，从看景到“入景”。

河南开封清明上河园既有静态仿古建筑群，每日也会上演300多场演出，游客可穿宋装、品宋茶，甚至“扮演”汴河商人，沉浸于“北宋市井生活”中；苏州园林提炼“雅致生活”内核，推出园林茶会、昆曲雅集、插花体验；周庄古镇举办“水乡婚礼”角色扮演，让游客从旁观者变为剧中人。

吴国平认为，要拓展文旅融合深度，首要任务是从“造景”转向“造魂”。每个5A景区都需因地制宜深挖独一无二的文化叙事，将其转化为可体验、可共鸣的核心IP。

——“体验+”延伸，精准情感供给。

“为一个NPC赴一个景区”的现象级案例频出，证明情绪价值和社交体验的强大引力。“2013年至今，情绪消费领域年复合增

长率达12%，已成为文旅产业新的增长引擎，文旅产品更关注情绪价值，让游客在场景中被理解和治愈。”吴剑说。旅游策划资深顾问孙震也认为，文旅行业迭代周期短，一场球、一顿美食就能快速引爆一个项目。

开发系列文创，精准贩卖“邂逅”与“治愈”情绪；推出“星空露营”，让游客能与亲友围坐山巅、静待日出；从“考古遗址”IP延伸出“古蜀文明神秘感”，结合年轻人对未知与浪漫的追求，打造盲盒、数字藏品……这些尝试所指向的，不仅是眼前的风景，更是一段能被记忆、可供分享的人生体验。

从“运营场地”转向“运营体验”

专家表示，作为旅游品质的标杆，5A景区的核心地位仍不可动摇，应挖掘展示文旅资源承载的中华文化精神内涵，形成独特性、代表性和国际影响力，努力建成世界级旅游景区。

“在这个旅游者定义旅游业、创业者重构新业态的时代，个性化和品质化已成为推动旅游业高质量发展的全新动能。”中国旅游研究院院长戴斌说。要让5A招牌历久弥新，走向可持续的“长红”，需要系统性革新，从“运营场地”真正转向“运营体验”。

健康、多元的商业模式，是可持续发展的基石。专家表示，要紧紧抓住情绪消费，将景区视作美好生活的体验入口和创新平台。开发有文化内涵的研学课程、非遗工坊、主题餐饮、精品文创和定制化服务，让消费成为深度体验的自然延伸和情感记忆的实体承载。

2025年3月1日实施的《旅游景区质量等级划分》将旅游资源吸引力置于旅游交通、游览设施等条目前，新增“文旅融合”等内容，强调文化传承与特色。景区需对照新标准，补齐服务短板，摒弃重硬件、轻软件的旧思路。

宏大叙事最终要落脚于游客感知的细微之处。江西明月山景区提供免费接驳与停车，浙江云和梯田主动邀请游客“找茬”以改进服务，体现的正是“以人为本”的运营理念。精细化、人性化、有温度的服务和社群运营，是建立情感连接、赢得口碑复游的软实力。

旅游市场的竞争，最终是人心的竞争。“直击心灵的真诚，往往能为旅游者带来相互链接的情绪价值，进而生成日渐显著的新动能、新要素和新业态。”戴斌说。

新华社南京5月7日电

