周刊》记者采访了多位行业专家，深入探讨这些问题的成因及改进方向。

> 长时间排队还可能引发游客之间的冲突，**进一步破坏游玩氛围。**

## 主题乐园槽点层出不穷

设备故障是游客吐槽的重灾区。今年 6 月，上海某新开乐园的热门设施“大飞车”在运行中突发故障，十余名游客被悬挂于轨道上长达 40 余分钟，当时户外气温高达 37 摄氏度，游客在高温中滞留，身心备受煎熬。官方解释称在乐园运营初期，设备处于磨合期，安全保护系统较为敏感，所以触发保护性停机的概率相对较高。

这并非个例，此前其他主题乐园也出现过类似的设备故障问题。2024 年，某知名主题乐园的过山车在运行过程中突然停滞，游客被困半空，引发一片恐慌。设备故障不仅会给游客带来惊吓，还可能对他们的人身安全构成威胁，一旦发生意外，后果不堪设想。据了解，许多乐园的游乐设施都存在老化、维护不及时等问题，导致故障频发，不仅让游客的游玩体验大打折扣，更对游客的安全构成了威胁。

餐饮方面的问题同样突出。深圳新闻网报道，暑期旅游季时，部分网友吐槽国内一些知名乐园景区的餐饮 “又贵又难吃”。在珠海长隆海洋王国，雨林餐厅的海南鸡饭标价 88 元一份，越式汤粉 68 元一份，而在珠海市区，同类餐品均价仅为 30—50 元。除了价格昂贵，餐品质量也难以令人满意。有游客反映，部分景区餐厅的食物口味差，甚至存在卫生问题。在某主题乐园的餐厅内，有游客在食物中吃出异物，向店员反映时，店员的服务态度还不佳，严重影响了游客的用餐心情和游玩体验。

票价昂贵也是游客们的心头之痛。上海迪士尼的票价曾备受争议，高峰时期的门票价格让不少游客望而却步。新开的上海乐高乐园的票价同样不低，成人标准票定价 549 元，儿童及老人票 439 元，但其园区规模、IP 丰富性与可玩性却被指不如迪士尼，让游客觉得性价比偏低。

排队时间长也是主题乐园的“老大难”问题。有网友在社交平台吐槽，上海迪士尼的热门项目排队两三小时是常态，一天下来只能玩两三个项目，大部分时间都耗费在排队上。广州长隆的部分项目甚至需要排队四五小时。这种“排队二小时，游玩五分钟”的体验，让游客们感到无比疲惫和烦躁。而且，长时间排队还可能引发游客之间的冲突，进一步破坏游玩氛围。比如，此前就有新闻报道，在某知名乐园内，两队游客因为拍照插队问题发生争吵，险些大打出手。

此前，还有媒体报道过，有游客前往常州的某乐园，正常买票后进入，转了一圈却发现园内一大半的设施都是关闭的，但购票前园方并没有相应的说明，在票价上也并没有减免，让游客感觉被坑了。

此外，服务体验差也让游客们诟病不已。比如上海玛雅水公园曾被指存在诸多隐形消费，如防水袋兑换、储物柜租赁等都需额外付费，且接驳车不仅等待时间长，还存在超载问题，让游客感觉步步踩坑。

下图：乐高乐园中的上海微缩景观。摄影 / 管敏华