

# 聚焦景点“一票难求”的破解之道



6月25日,游客在宣恩县锣圈岩村一处乡村民宿的“天空之镜”景点游玩。新华社发(宋文摄)

**新华社电** 在刚刚到来的暑期,旅游业表现出强劲的复苏势头。然而,当一些游客怀着期待踏上旅途时,却遭遇了景区和博物馆预约难、抢票难问题。如何破解,令人关注。

“一票难求”的背后,折射出行业加速回暖、市场热度提升的良好态势,也对进入高质量发展车道的旅游业如何更好满足需求、匹配优质服务提出新要求。

## “不缺游客缺门票”

进入7月,暑期旅游市场伴随着炎热的天气一起“火”了。

记者近日在北京地安门西大街附近,看到来自浙江、湖北、海南等地的多个旅游团。北京一名地接导游告诉记者,从今年春节起就开始忙了,暑期开始后更是一天都没休息。“7月以来我已经带了来自广东、四川、云南、湖北、湖南等地的十几个团。每天不停走路,脚也磨破了。”

美团、大众点评数据显示,7月1日至10日,国内旅游消费订单(含酒店民宿、景点门票、交通等)相较2019年同期翻倍增长,其中,亲子相关的住宿预订量较2019年增长150%;携程旅行上有关“暑期旅游”话题的笔记内容达1万篇以上。

中国旅游研究院院长戴斌分析,暑期旅游市场火爆,一是旅游市场逐步恢复常态化后需求得到集中释放;二是今年研学旅行市场强劲增长。“大众旅游经过这么多年发展,民众已开始从领略山河的壮美,慢慢走向领悟文化之美。”

然而,人们的出行热情似乎被预约难、抢票难“泼了一盆冷水”。“看了好多知名景点预约平台,几乎都是门票售罄,卡着点去抢也是‘秒光’。”来自浙江杭州的方先生告诉记者,原本已做好北京的所有行程规划,却因买不到门票而被打乱。

记者近期在杭州、南京等多地热门旅游景点看到,虽然高温难耐,一些文博场所及园林景区游客排队数量仍迎来激增。社交平台上,网友对门票难预约也吐槽不断。前不久,一名到西安旅游的游客说,他出发前就开始预约陕西历史博物馆的门票,一直没约到,就想去博物馆门口试试看能不能买到当天的票,可惜还是不行。“后天就要走了,只能等下次有机会抢到票了再来西安玩。”

## 预约难、抢票难缘何暑期集中爆发?

预约难、抢票难的问题缘何在暑期集中爆发?受访人士认为,除了市场需求火爆,旅游市场进入预约常态化后也暴露出一些新问题。

——程序繁琐筑起“数字围墙”。记者发现,预约门票不仅要登录各类小程序或微信号,抢票时间还不尽相同:有的提前一周、有的提前三五天;有的上午放票、有的则是下午或傍晚,“深夜抢票”甚至在社交网络上形成热点话题。

浙江传媒学院文化创意与管理学院副教授杨吉认为,智能化、移动化是现代景区的发展趋势,但不能以此就筑起“数字围墙”。“无论是景区还是文博场所都是社会公共资源,仍需考虑为不擅长使用数字设备的社会群体预留‘特殊通道’。”

——门票代抢挤占票源空间。记者连续多日、多时间段分别登录南京博物院官方的参观预约渠道,发现该周内的参观门票都已显示“已约完”,“未开放”的票基本凭“手速”很难抢到。

而通过一家号称“官方票源、天天有票”、能提供全国200个博物馆门票代预约服务的平台,即使是第二天的票,剩余票数也高达“99+”张,但必须花费89元。一名客服告诉记者,购票显示需填写姓名、手机号、身份证号码等信息,且该票购完不可退款。

“原本是大众的普惠福利,却成了某些人的生财之道。”杨吉表示,如何堵上门票代抢的漏洞,对景区、博物馆也提出更高要求,如需进一步升级购票平台系统,提升识别预警能力。

——需求大幅增长凸显供需矛盾。戴斌分析,疫情期间,民众对限流、预约、错峰等措施都很理解,但随着社会秩序全面恢复,一些景区没有掌握社会需求、及时评估市场变化,在出游需求大幅增长的旅游旺季仍过于刻板地沿用此前管理办法,让游客体验大打折扣。

还有人士指出,一些景区预约难与破题的认识和决心有关。世界旅游城市联合会专家委员会副主任、北京交通大学现代旅游研究院院长张辉认为,大多数景区在保证安全和游客体验不降低的前提下,根据不同时段、不同路线节点以及不同管理方式,从人流、时间、空间三个角度扩容,都有很大的调整弹性。但实际操作中如何落实,不仅考验着相关方面的智慧和能力,更考验着供给侧改革的决心。“这种决心不能只停留在口头,须加强

政策创新,才能真正解决旅游服务供需矛盾。”

## 整合优质供给、创新管理服务

受访专家表示,有效缓解预约难、抢票难,关乎人民群众的精神文化需求能否得到满足,需综合施策,更需以更宽阔的视野整合优质供给、创新管理服务。

业内人士建议,政府可及时发布具有引导性、高频次的的数据,通过数据来引导市场,并有效发挥预警作用。景区和文博场所要根据自身情况对是否延续预约管理模式进行科学评估,对游客的旅游路线进行科学规划,对于项目间的衔接效率、交通组织进行持续优化。

国家文物局办公室7月14日发布通知,提出各地博物馆要因地制宜、科学研判,合理实施预约、限流、错峰等机制,优化调整门票预约制度,切忌“一刀切”。记者了解到,为应对“一票难求”,不少地方已积极回应诉求并及时做出政策调整,通过延时开放、增加预约等方式,更好满足游客需求。

陕西历史博物馆发布公告称,7月16日起,每周周日开放时间由8:30至18:00延长为8:30至20:00(18:30停止检票)。有游客表示,“有幸预约到了门票,一家人参观了陕历博”“可以夜游博物馆啦”。杭州新晋网红打卡地德寿宫表示,已根据当前游览需求大增的状况,适当增加预约名额;上海博物馆则发布通知称,除参观高峰期仍采取预约机制外,工作日实行免预约参观。

执法部门持续打击扰乱市场秩序的行为可发挥重要作用。据悉,北京警方已针对国家博物馆周边存在的加价倒卖免费门票情况,深入摸排、重拳出击。同时,一些地方也加大购票平台治理力度,动态分析购票量趋势,发现问题及时处理。

江苏省旅游协会副会长王洁平表示,文旅消费的升级在不断倒逼景区供给升级,好的景区会发展得更多元化,部分景区也可能逐步面临被市场淘汰的危险。“景区是旅游行业的主战场,也是供给侧的核心,这些景区亟需提档升级,不能再被动等待游客光顾。”

戴斌认为,各地政府特别是文旅部门应着力培养更多“温点”(相对热点而言)景区,从空间上增加这些景区对社会开放,持续推动旅游产业生态的整体恢复,巩固旅游业持续健康发展的基础。

(记者段菁菁、杨淑君、何磊静)