

多地取消旅游预约

“不约而至”如何体验良好？

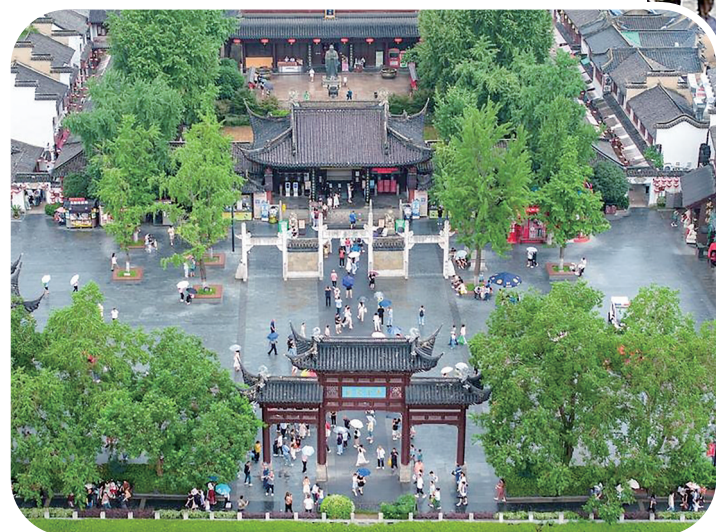


7月14日,游客在甘肃省敦煌市鸣沙山月牙泉景区游览。
新华社发(张晓亮摄)



▲7月14日,游客在南京夫子庙景区游览(无人机照片)。 新华社发(杨素平摄)

▲7月6日,游客在参观故宫博物院。
新华社记者 李欣 摄



“取消预约”是2024年国内暑期旅游市场的热词之一。近期,上海、北京、苏州、成都、杭州等旅游热门城市纷纷宣布,除部分重点景区、博物馆外,其他景区取消预约要求。随着暑期来临,多地旅游市场迎来客流高峰。取消预约后,如何让“不约而至”的游客有更好的旅游体验?

多地取消景区预约

时值盛夏,记者在杭州西湖景区钱王祠入口处看到,昔日预约扫码的展板已撤掉,工作人员正引导游客有序进场。

端午小长假的前一天,“苏州发布”公众号发布消息:除部分重点景区和博物馆外,苏州全市其他A级景区、文化场馆、宗教活动场所取消实名预约。

几乎同时,上海市文化和旅游局也宣布,除部分热门景区和文化旅游场馆需要实名预约或购票外,全市3000余家文旅场所,全面落实入馆参观、入园游览免预约等举措。

进入暑期旅游旺季后,国内取消景区和文旅场所实名预约的城市群持续扩容。

6月20日,北京市文化和旅游局宣布,除故宫、国博外全市景区全面取消预约要求;此后,武汉、成都、南京、长沙、杭州、广州等城市相继发文,除少数热门景区场馆在旺季等特定时段确有必要预约限流的,取消A级旅游景区预约入园要求。

记者梳理发现,仍保留预约制的文旅场馆,也积极推出优化预约服务。

比如,故宫博物院出台2024年

暑期未成年团队快速预约、检票措施,6周岁(含)以下或身高1.2米(含)以下未成年人参观不需要预约,在已预约门票的成年人陪同下进入;中国大运河博物馆则推出“老年票”,70岁以上的老人无需预约,凭身份证或老年证领票即可进馆参观。

作为我国文旅管理方式的创新实践,预约制对提高旅游服务质量、推动旅游业稳定有序发展发挥了积极作用。

随着国民旅游热度持续走高,一些问题也显现出来:热门景区门票供不应求;预约程序较为繁琐;“一票难求”之下甚至催生“黄牛”现象……

为切实提升旅游景区开放管理水平,门票预约制度不断优化完善。

2023年7月,国家文物局下发通知,提出各地博物馆应优化调整门票预约制度。针对一些热门旅游景区出现预约难等问题,文旅部办公厅专门下发通知,要求及时应对市场需求变化,优化预约措施,实施科学管理,不搞“一刀切”,实现原则性和灵活性相统一,最大限度满足广大游客参观游览需求。

“不约而至”能否有更好体验?

杭州宣布景区取消预约的第二天,安徽游客陆女士便和好友接连“打卡”了雷峰塔、德寿宫、西溪湿地等景点,“不用提前约,身份证也不用刷,行程安排更灵活,旅游也更舒心了。”

“在很多景区,导游现场购票效率更高。”途牛北京旅行社相关负责人表示,取消预约能提升旅行社工作效率。

今年以来,外国人来华热度持续升温。携程数据显示,今年上半年,国内入境游订单同比增长超1.6倍。景区免预约也让外国游客感受到更多便利。

一些地区公布的数据显示,取消预约后,游客量有明显增长。

去哪儿大数据研究院分析,景区取消预约政策叠加暑期效应,进一步带火北京旅游市场。6月24日到7月5日两周内,北京景区门票搜索量较前两周环比增长近3倍;苏州多个景点、博物馆在取消预约

后也迎来客流高峰,端午期间共接待游客532万人次,同比增长三分之一。

一些人担心,部分景区取消预约后客流量剧增,会降低旅游的体验感。

位于杭州市中心的浙江自然博物院在取消预约后的第一个周末,现场排队的队伍接近百米。一些外地游客反馈:“进馆后还是跟着人流走,展品没办法仔细看。”

北京联合大学旅游学院教授孙梦阳说:“取消旅游预约制旨在提升游客的便利性,但在旅游旺季,需要配合弹性管理和人性化服务,让众多‘不约而至’的游客有更好的体验。”

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云也提醒,暑期旅游高峰期,客流管理方面或将面临一系列考验。比如,线下大排长龙时,有的游客可能花钱雇人排队购票,让“黄牛”现象再度出现。

完善配套措施 提供多元选择

有业内人士认为,无论是实行还是取消预约,都是对文旅市场及游客需求的回应。面对暑期旅游高峰,城市及景区应综合考虑人流量、承载力、参观体验等因素,做出因时因地制宜的决策。

上海春秋国际旅行社(集团)有限公司副总经理周卫红认为,热门博物馆和景区应学会“双腿”走路。“既可以面向有预约和规划行程习惯的游客保留预约服务、优化流程;也可以面向临时起意、不习惯或不方便预约的游客,保留线下票务服务。”

中国旅游研究院院长戴斌认为,取消预约的景区,应进一步增强人性化服务理念,提升精细化服务水平。比如,为中小學生、老年人、残障人士等特殊群体提供便利措施,防止“黄牛”挤占票源等。

不少受访者指出,为寻求旅游人数和参观体验的平衡,对热门景区应采取流量提示、错峰分流等措施,以避免拥堵。

据了解,为应对暑期客流,北京天坛公园提前研判分析线上购票情况和游客

结构变化,根据验票情况动态调整回补票量;上海则通过“乐游上海”小程序,显示全市约140个景区(点)的实时客流和最大瞬时承载力,游客一看便知景区是“舒适”还是“拥挤”。

7月1日,国家文物局发布通知,明确重点场馆、热门场馆可根据实际情况,通过适当延长开放时间、策划开展展览等方式,更大限度满足观众参观需求。记者注意到,多地博物馆纷纷在暑期延长开放时间,或推出“夜游”项目、打造“24小时博物馆”,为公众提供更多元的文化体验。

“预约不是单一事件,而是系统工程。”北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院执行院长厉新建建议,在保护文物安全、生态安全的前提下,应谋划开放更多可游览空间,更好满足旅游消费需求。

新华社“新华视点”记者段菁菁、陈爱平、杨淑君

新华社北京7月17日电