

取消旅游预约 “不约而至”能否体验良好?

“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。

针对预约制取消现象,有业内人士表示,便利游客的同时,更须景区或文博场馆下一番“绣花功夫”。



图为上海博物馆门口正预约入场的游客。(浙江日报)

多地取消景区预约

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。

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。

近年来,旅游市场蓬勃发展,预约制是各大热门、网红景点调控人流和保障安全的重要手段。但游客在实际完成预约的过程中,除了遭遇一约难求的窘境外,填写大量个人信息、遭遇系统卡顿、因不熟悉预约流程导致预约未能成功等吐槽也有出现。

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。

游客多数投“赞成票”

对于多地取消景区实名制预约的现象,今年55岁的山东德州市民张先生表达了肯定的态度。

“现在景区的预约都需要使用手机进行操作,但对于年长的游客来说,操作手机是比较困难的,基本都需要年轻的子女帮助才能进景区。”张先生认为,虽然科技改善了生活,但过度依赖智能手机等设备对老年人、特殊人群并不友好,“没有智能手机就不能进入景区,带来了不便。”

热爱自驾旅行、崇尚“说走就走”的刘女士也认为取消景区实名制预约会对自己带来好处:“许多城市的热门景区需要提前几天,甚至一周进行预约。我的旅游习惯是走到哪儿看到哪儿,因为没能预约而错过‘必打卡’的景区,将会非常遗憾。”

而山东济南市民卢女士并不支持景区全面取消实名制预约,她认为,实名制预约流程并不麻烦,对于大多数的景点,只需提前在手机上操作即可做到“无感”入园。“而对于博物馆等热门目的地,提前预约后,可以安排好自己的时间进入。实名制预约取消后,

景区可能又要排起长队,入园变得困难。”

记者采访了解到,不同群体的游客对该政策存在不同的看法。有的市民游客认为,实名预约让景区更安全、人流更可控;也有市民游客表示,景区实名预约带来了诸如上演“抢票大战”、个人信息泄露风险、对境外游客不友好等问题,确需重新审视和考量。据观察,景区实名预约取消后,江苏与上海的游客普遍给出了积极的反馈。总的来说,对取消该政策投“赞成票”的市民游客占据多数。

“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。

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,进一步带动北京旅游市场。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



图为7月6日,游客在参观故宫博物院。(新华社)

点、博物馆在取消预约后也迎来客流高峰,端午假期里共接待游客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。”

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,都是对文旅市场和游客需求的回应。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。”

世界旅游城市联合会特聘专家、中国社会科学院旅游研究中心特约研究员王笑宇认为,取消预约意味着景区需要面对接待量的激增和管理流程

的优化。在没有预约限制的情况下,景区可能会面临游客高峰期间的拥堵问题,这不仅会影响游客的体验,还可能对景区的运营造成压力。

王笑宇表示,在大部分旅游景点取消实名制预约之后,景区也需要提升自身的管理水平和服务效率。另外,在游客无法进入热门景区时,提供可替代的旅游选择,也能够有效地分散客流,提升整体旅游体验。

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,为中小学生、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。

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退票量;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量,游客一看便知景区是“舒适”还是“拥挤”。

“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,应规划开放更多可游览空间,更好满足旅游消费需求。(综合)

链接

多地提供高质量文旅产品供给

各地取消预约的同时,也发布了相关的流程与要求。比如针对个人参观,安徽省美术馆可通过两种方式入园,在参观当日的上午8:00起线上取票,在观众入口处凭扫码或刷身份证、第三代社保卡、外国人永久居留身份证入园;或可在该馆现场凭有效身份证件,线下取票入园。

杭州《关于取消全市A级旅游景区预约的通知》则要求,法定节

假日游客量大的景区应加强流量管控,采取流量提示、错峰分流等措施,确保游客较为舒适地游览体验。周末、法定节假日游客量大的文博场馆经评估确需预约的,应结合实际优化预约机制,简化预约程序,并保留人工窗口、电话预约等方式。

北京《关于提升暑期旅游景区基本服务质量 践行文明旅游的倡议》则提出,各旅游景区要提供高质

量文旅产品供给,针对暑期要增设遮阳避雨棚(伞)、遮阳避雨休息区域和休息座椅等降温避雨设施,严防发生高温中暑;按暑期客流量增设临时厕所,增加保洁人员,加密保洁和垃圾清运,保障平价水、平价食品等防暑降温饮料和简餐供给,提供轮椅、小药箱等,加大旅游景区基本服务扩容,不断提升市民、游客在京旅游体验感、获得感和满意度,切实提升首都旅游形象。(微文)

延伸阅读

北京景区门票预订订单量环比增长近五成

进入暑期旅游旺季,越来越多的城市加入了“取消景区预约”的行列。相关政策也带动旅游热度的上涨。

以北京地区为例,恰逢毕业季和暑期,叠加北京多个景区取消预约制度,进京旅游需求快速释放。

美团数据显示,近一个月,北京市景区门票预订订单量环比增速达45.4%,订单人次环比增速达61.2%,住宿(含酒店、民宿)预订量环比增速达40.6%,北京成为今年7月全国最热门的旅游目的地。

“听说现在在北京很多景区都取消了预约,带家人来旅游真是方便多了!”来自浙江的顾女士,精心为家人安排了一周的北京深度游——从故宫博物院、颐和园,到八达岭长城,最后再前往胡同,感受老北京的韵味。“老一辈的人都对北京有种特殊情结,今年是我们爷爷奶奶结婚50周年,我们就规划了一场‘金婚之旅’,带他们圆北京梦。”

美团、大众点评数据显示,北京环球度假区、故宫博物院、珍宝馆、八达岭长城和中国国家博物馆是预订量排名前五的景区。从客源地来看,来自江苏、浙江、广东、湖北、上海的异地游客最多。值得一提的是,亲子游、研学游再次成为暑期热点,多元化的研学游产品迎来预订热潮。据大众点评数据,今年6月以来,北京研学一日游、研学夏令营等相关旅游产品的搜索量同比分别增长了180%和177%。

业内人士认为,北京拥有丰富的历史文化资源和教育资源,多个景区全面取消预约不仅方便了游客参观,也释放了潜在的旅游需求。新奇的产品设计、深度的文化体验和完善的本地生活服务,都成为了吸引游客的必要条件。借助零售平台,旅游商户的产品和服务品类得到极大丰富,不仅转“流量”为“销量”,同时也为本地商户带来了更广阔的市场空间。(澎湃新闻)

声音

给景区预约做“减法”为文旅体验做“加法”

继北京、上海、苏州等地宣布“取消景区预约”后,武汉、成都、南京、长沙、广州、杭州等省会城市也纷纷加入了“取消景区预约”的行列,预计未来还会有更多城市跟进。

取消景区预约,是对民众呼声的回应。此前有不少人吐槽,预约制很容易打乱出游计划,影响出行体验;还有人反映,预约制滋生了“黄牛乱象”;此外有人担心,预约制对一些老年群体、远道而来的外国游客不太友好……

客观而言,景区预约制具有一定的积极作用。尤其在前几年,景区预约制作为文旅管理方式的创新实践,在精准掌握游客流量、确保出行安全等方面发挥了积极作用。而故宫、泰山等特别热门的景点采取预约制,也有助于保护珍贵

文物或提升游客体验。

然而,在旅游需求井喷的当下,有一些不合理的预约制已成为阻碍人们“说走就走”的因素。一些热门旅游城市本着“以人民为中心”的理念取消预约制,算是因时制宜灵活调整管理方式。

但也有人心存疑虑:取消预约制之后,一些景区是否会再度出现“人山人海”的场面?游客的消费体验是否会打折扣?

如何在给景区预约做“减法”的同时,为文旅体验做“加法”?如何把好事办好,实事求是?说一千道一万,关键还是在文旅服务能否跟上游客需求。再完备的文旅设想、再精妙的活动巧思,如果脱离了后续的跟进服务和配套措施,也难以落得“空中楼阁”“镜花水月”。应对取消预约制可能带来的

新挑战,各地要采用因事而化、因时而进、因势而新的思路,发挥优化景区预约的倍增器作用,为文旅体验做“加法”。

比如,有条件的景区可以利用当前的智慧旅游和大数据管理手段,科学预测和管理流量的方法;地方文旅部门可以在旅游线路开发方面多下功夫,给游客提供更加多元、合理的出行选择。

景区管理政策的优化,需要一个过程。各地不用“迫于压力”仓促跟进,一定要充分考虑自身实际,“有多少汤泡多少馍”,量力而为、循序渐进,做出社会效益最大化的选择。同时,游客也要多一些耐心,如果近期遇到某些景区尚未取消预约制,不妨好好沟通,避免不必要的冲突。

(新华每日电讯)

景区取消实名预约 游客连赞“方便多了”

7月3日,南京市文旅局就加强全市等级旅游景区服务和管理工作,提出优化提升措施,即日起除中山陵园风景区等部分热门景区,以及夫子庙景区特殊时段外,南京市不再统一要求等级旅游景区执行实名预约。7月4日,记者探访后发现,南京市多家等级旅游景区已经取消实名预约,市民游客连赞“方便多了”。

“不需要预约了,直接就能进!”近日,游客韩楚楚带着孩子来到玄武湖景区游玩,在玄武门入口处,原先需要扫码预约的闸机口已经“畅通无阻”,预约扫码展示板也全部撤除。门口已经有不少游客和旅游团队直接进入,没有出现排队、拥挤等现象。

“根据文旅部门相关要求,我们对景区的承载量和游客量进行了分析研判,决定从即日起取消实名预约。玄武湖景区总面积5.13平方公里,最大日承载量达到了18万人次,面积大、承载量大,满足取消预约的条件。如遇到重大节假日或重大活动需要,为保证游客安全,景区会另行要求预约并通过官方微信、微博发布通知。”南

京玄武湖公园管理处办公室工作人员赵静雅说,7月4日当天景区一共接待了4万多名游客,比前一日有所提升。

她表示,取消实名预约后,作为4A级旅游景区,他们将继续优化提升服务和管理工作,加大游园秩序管理和巡查力度,增加动态保洁频次,常态化提供轮椅、行李寄存、药品提供等保障,为游客提供舒适、安全、暖心的游园环境,同时景区会针对暑期特点,延长观光车、游船运营时间,增加亮化,发展夜经济,提升游客的体验感和满意度。“暑期天气炎热,很多市民会选择傍晚出游。目前我们的游船和观光车延时运营到20:00停止售票。”赵静雅介绍。

记者又来到3A级旅游景区南京眼,在景区入口碰到了10多个亲子家庭,他们相约来参观景区内的南京奥林匹克博物馆。孩子们有序地排成一列队伍,畅通无阻,一分钟不到就全部入园了。“我们家就住在附近,取消实名预约后,给我们日常生活带来了很大的便利,比如饭后散步,空余时间

带孩子过来看个展,直接进园,非常方便。”带着8岁女儿来参观的南京市民李路平说。

“我们是24小时开放的景区,7月3日晚上就有两三百人过来看夜景了,今天清早来晨跑的人也很多。市民游客纷纷表示,取消实名预约后,方便多了。”南京眼景区安保人员张宇告诉记者。

“取消实名预约后,南京眼景区严格遵守日最大承载量和瞬时最大承载量,运用移动大数据实时监控客流,当客流达到最大承载量的80%时,会通过官微发布预警信息。当达到最大承载量时,将会停止游客进入园区,及时疏散滞留游客。”南京滨江公园管理有限公司园容园景部主管张瑞表示。

她还表示,进入暑期后天气炎热,为了给游客良好的体验感,公园在主要节点区域增设了休息区,提供休闲桌椅和遮阳伞供游客避暑。同时,游客中心增设了防暑药品,为游客提供便民服务。

(南京日报)