

去年暑假的“预约难”,今年还会有吗? 完善预约制,不搞一刀切

◎ 记者 刘青

近期,在“两会”闭幕会后的第三场“部长通道”集中采访活动中,文化和旅游部部长孙业礼就媒体记者提出的“预约难”问题,作出过一系列解答。

他表示,“问题与解决问题的办法和思路往往是同时产生的,发现了问题也就明确了我们努力的方向。”

关于大型文博机构预约难的问题,文旅部已经开始采取有针对性的举措。比如:延时服务,对于重要的博物馆,旅游高峰期要延长时间;优化门票预约的机制,实行弹性错峰预约,动态调整门票预约的数额,及时释放当天预约但没有来购票的名额;另外,将采取一些人性化的举措,比如一个成人可以带一个、两个、三个小孩进博物馆,这些也增加了进馆的名额和数额。

此外,景区景点应保留线下预约的窗口,让一些外国客人,不太会用手机预约的老年人能够有机会进入。

可以说,预约制和线上化是国内众多景区的“标配”,可怎么就突然成了亟待解决的“难点”呢?

预约制的“七年之痒”

早在2015年,原国家旅游局发布的《关于促进智慧旅游发展的指导意见》就曾提到“要抓紧建立景区门票预约制度”。通过“预约旅游”,游客能根据自己的时间安排,让自由行变得更方便。

从广义上来看,游客提前通过门票预订、预约等形式提前向景区报名,能有效避免名额有限等问题。

对景区而言,实施门票预约制度是加强精细化管理、提升景区品质、保护旅游资源的重要手段。对游客而言,预约制可以分散客流,避免因“人满为患”影响体验,同时节省排队购票时间等。

但从实践来看,尽管门票预约制给游客网上购票带来了更多便利,有效提升了游客的体验感,“预约难”等问题也随之产生并愈发凸显。

“能不能成行,以前看交通,现在得看门票”……

2023年暑期,景区和博物馆预约难、抢票难问题密集爆发,“抢票”不仅成为了当时旅行社的一项“艰巨任务”,“深夜抢票”甚至在社交网络上成为了舆论场中的热点。

此外,因为抢不到票,很多旅行社在北京一地只能做出了“故宫不进,国博不接”的痛苦决定,把送上门的游客拒之门外。

随着热议的进一步深入,网上也形成了正反两派阵容:有正方观点认为,“不能因为‘预约难’就取消预约制,再退回到旅游业粗放经营的模式”;有反方观点认为,“预约常态化不宜‘绝对化’,还应多一些灵活调整”。

不难看出,对于景区门票预约制,游客诟病的不是其制度本身,而是预约制配套措施不完善、跟不上形势变化,所带来的一系列问题。比如,有的景点设定的每天入园入馆人数还停留在多年以前,远未达到其真实承载量;有的景点预约流程和规则存在漏洞,被黄牛利用等等,这不仅损害了游客的切身利益,也不利于文旅产业健康发展。



文博场馆率先“破冰”预约制

针对进入2023年暑期和旅游旺季一些热门旅游景区出现预约难等问题,2023年7月24日,文化和旅游部办公厅印发《关于进一步提升暑期旅游景区开放管理水平的通知》,要求“推动旅游景区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。”

在文旅部的号召下,北京迅速打响了“取消预约参观制”第一枪。这也意味着,持续了多年的景区门票预约制,迎来了“破冰”时刻。

区门票预约制,迎来了“破冰”时刻。

2023年9月26日,北京市文物局副局长宋豪杰表示,“针对观众预约难问题,除部分热门博物馆外,北京大部分博物馆近期均取消了预约参观机制,观众不预约就可到现场购票或直接入馆,也可以选择提前线上购票。”

除了北京市,据不完全统计,自2023年9月份以来,国内还有多个省市的博物馆陆续取消了预约参观机制。

例如,浙江美术馆微信公众号个人预约系统2023年9月12日起关闭,取消线上个人预约服务,观众可携带有效身份证件经核验后入馆参观;2023年9月29日起,湖北全省大部分博物馆取消预约参观机制。

到了今年年初,北京市委宣传部副部长、市电影局局长霍志静表示,北京市推动95%景区取消预约,不断扩大博物馆延时开放范围,大力整治票务“黄牛”乱象。

尽管不少地区在积极践行取消门票预约,然而,如何解决景区门票“预约难”问题,仍然是横亘在文旅行业的一道现实考题。

有业内专家分析认为,旅游消费技术的积累、新型旅游文化的形成需要一定时间,好的旅游市场生态是大家一起发展,不断做大蛋糕,而不是有的景区“撑死”,有的景区“饿死”。



预约制应当不断被优化

随着部分省市陆续出台相关政策,景区门票预约制正在不断被优化。

当然,在这里请大家了解,文博机构与景区之间存在着明显的差异,其预约和限流也是国际通行的做法:一是安全考虑,大量人员短时间密集在一个相对封闭的空间容易出安全问题,也容易损害文物。二是出于参观体验的考虑,人山人海,到处都是人挤人,也妨碍大家的体验,所以预约和限流是有必要的。

“对于有世界遗产的地区来说,预约制是合理的。”浙江衢州文旅相关负责人标志,衢州的“全球免费游”做法从2017年开始,如今已经第7年,但其境内的世界自然遗产江郎山(“中国丹霞”系列)按照遗产保护要求,游客量要受到一定限制。

通过提前预约,景区能够根据当天进入景区以及乘坐索道的游客人数,提前预判是否需要启动限流措施,避免因景区内游客突发拥挤而引发景区管理上的混乱。

北京第二外国语学院旅游管理系主任宋昌耀副教授认为,景区门票预约制对于景区调控客流、提高游客满意度、旅游统计,对于游客培养数字化能力和旅游消费技术,对于旅游行业形成新型旅游文化,都具有重要意义。从实践来看,既不能一窝蜂式地全部推广,也不能“一棒子打死”全部取消。

