

多地取消旅游预约 “不约而至”如何体验良好?

□新华社“新华视点”记者 段菁菁 陈爱平 杨淑君

“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年暑期未成年人团队快速预约、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。

“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,国内入境旅游订单同比增长超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



■新华社发 王鹏 作

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。

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、策划云展览等方式,更大限度满足观众参观需求。

“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。

(新华社北京7月17日电)

暑期开启文博热“加强版”

□新华社记者

三星堆文物北京展“人山人海”,山西博物院预约火爆,成都游客冒雨排队看太阳神鸟,苏州博物馆加场夜游活动……暑期刚至,持续高涨的文博热成为中国一道靓丽的旅游风景线。

国家文物局不久前发布通知,提倡博物馆适当延长开放时间、“非必要不预约”。首都博物馆、北京天文馆、三星堆博物馆、上海博物馆、南京博物院、陕西历史博物馆、湖南博物院等多地博物馆纷纷延时开放,并通过开设夜游、沉浸游、体验游等多种形式,让游客更便利、更直观地感受中华文化魅力。

对历史文化十分痴迷的李斌,每到一座城市必先参观当地博物馆。参加完高考的这个暑假,他和母亲姚雪从内蒙古到成都旅游。

“我们‘见缝插针’安排参观行程,第一站就是收藏有太阳神鸟金饰等珍贵文物的成都金沙遗址博物馆。”姚雪说,他们

还准备前往三星堆博物馆、成都博物馆等多个博物馆参观。

在太阳神鸟金饰所在展厅,参观者把这件“镇馆之宝”围了个水泄不通,其中就有正在西南财经大学参加短期课程的新加坡大学生杰伊。

“中国历史厚重、文化多样。学习了解各地不同的文化十分有趣。”她对记者说,希望更多了解成都,包括这座城市的形象标识——太阳神鸟。她了解到,作为中国文化遗产标志,太阳神鸟表达了中华先民向往太阳、崇尚光明的飞天梦想。

暑期文博游涌动的人群中,有很多和杰伊一样远道而来打卡“中国游”的外国人。在苏州博物馆看到中国春秋时期的精美青铜剑展品,美国青年埃斯特·布科连连赞叹:“第一次到苏州,但我已成为这里的超级粉丝。”

中华五千年文明正在成为中国作为国际旅游主要目的地的核心吸引力。据中国旅游研究院入境游客满意度专项调查显示,超过六成的受访者将体验中国文化

中华文化展现强大吸引力

作为来华旅行的主要目的。

截至目前,中国144小时过境免签政策适用口岸已增至37个,今年上半年外国人来华数量同比攀升152.7%。

为应对暑期客流高峰,各大博物馆“各显神通”,持续提升观众观展体验。

故宫博物院上新《故宫展览》App,只需指尖轻点,便能“空降”到故宫“殿堂”;三星堆博物馆引入数字化展示系统,参观者可以借助高科技和古蜀文化互动,沉浸式体验古老而神秘的三星堆文明;苏州博物馆推出了“拙政问雅·夜苏博Plus版”夜游活动,游客可以凉凉快快地享受古典园林与现代建筑的融合之美。

广受欢迎的“常博奇妙夜”活动今年暑期推出了全线开放的夜赏、非遗剧目的夜演、以“解谜”为主的夜游、与知名科普作家面对面的夜读等一系列夜间专场活动。

中国旅游研究院院长戴斌说,随着人们生活水平的提高和旅游经验的丰富,文旅融合已成趋势,以文化、历史为标识的文博场馆、历史文化名城成为广大游客的“必

选项”。

勾栏瓦肆中的民间绝活,蹴鞠现场的阵阵叫好,大型演出现场的战马啾啾……八朝古都开封的清明上河园,重现宋朝的市井生活、建筑风貌。

这个以中国传世名画《清明上河图》为蓝本的大型主题公园,暑期推出了宋“潮”你最美·清凉泼水秀、大型沉浸式夜间马战《岳飞·郾城大捷》等系列特色演出,每日最高接待游客超3万人次。

“了解一座城市,先走进博物馆”是时下很多中国年轻人的共识。“文博热”的背后是“传统文化热”,尤其是年轻人对传统文化的浓厚兴趣,也包括海外游客对中华文化的好奇与探索。

目前,中国有57项世界遗产,其中文化遗产39项、自然与文化双遗产4项。截至2023年,中国拥有6833家博物馆,每年参观人数超过12亿人次。

(记者 杨晓静 康锦谦 刘巍巍 史林静 罗鑫)

(新华社北京7月17日电)