## 暑期景区"预约难"问题如何解

据《光明日报》报道,今年暑期,旅游市场持续升温,不少热门旅游景点客流爆满,景区门票网络预约难、购票难等问题也开始凸显。不少游客反映提前多日预约购票无果、无法线下购买当日门票等问题,同时,高价倒卖门票的"黄牛"乱象进一步增加了游客买票难度。

如今,景区门票预约制度逐渐普及,在带来便利的同时,产生的新问题也不容忽视。近日,文化和旅游部、国家文物局等部门发布文件,提出优化预约管理、提升游客体验的多项举措。有关部门加大对市场乱象的整治力度,规范旅游市场秩序。造成景区"预约难"的原因在哪里?如何解决游客的购票难题,提供更好的旅游服务体验?

## 暑期旅游火热 景区"一票难求"

"来北京旅游最大的愿望就是去故宫,没想到居然买不到票。"前段时间,来自湖南的黄苏芮为了抢故宫博物院的门票,每天晚上临近8点都守在手机旁,这让他感到十分头疼,"故宫是提前七天放票,但我连着抢了好几天都没有抢到,几乎都是秒空"。

炎炎夏日并没有挡住人们出行的热情,然而疫情 防控期间建立起的门票预约制度,如今却成为一些游 客出行的障碍,抱怨抢票难、预约难的声音时有出 现,特别是在北京、上海、西安、成都等城市,热门 景点和博物馆更是"一票难求"。

在部分景区门口,甚至有大量游客被拦在了门外,很多从外地来的中老年游客并不知道需要提前在网上预约买票,到了景区才发现没有当日票。"现场的票很少,根本排不到,大老远来了却只能遗憾而

日。"一位游客这样说道。 近日,记者打开财西

近日,记者打开陕西历史博物馆的官方预约买票 小程序,系统显示最近三天的门票已经约满,放票时 间为10点、11点、18点、19点。尽管已经分时段 放票,但由于抢票游客较多,记者多次在相应时间尝 试预约,发现每逢放票时间小程序就会反复提示"当 前访问人数较多",等可以再次进入界面时就显示已 经约满。网友反映这种现象在很多景区的预约平台都 会出现。

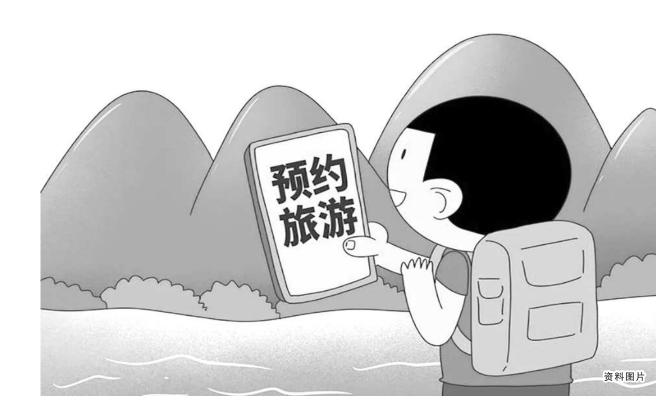
不少旅游从业者也对此深感无奈。"没办法,我 近期暂时不再接团了,因为门票实在是太难买了,给 我们增加了很多成本。"陈刚是一名在南京从业多年 的导游,景区门票难预约,给他的工作带来不小的影响。在他给记者展示的工作群里,导游、旅行社工作 人员都在研究中山陵、南京博物院等景区的买票问 题。

"抢票"似乎成了近期旅行社的一项"艰巨任务"。北京一家旅行社的导游马先生透露,今年暑假北京地接社面临的"门票荒"前所未见,"旅行社已经全员出动了,我们白天带团,晚上熬夜加班抢票,即便这样也常常抢不到,只能给游客道歉、退钱,甚至退团,最近收到的投诉也更多了。"

究其原因,陈刚觉得,大多数游客选择的仍然是 几个传统热门景区,暑期出游时间又过于集中扎堆, 造成门票紧张的局面。不过他认为更重要的原因,还 是限流政策并未根据当前出游需求进行调整完善。

北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院 执行院长厉新建认为,一方面,疫情防控政策优化 后,过去三年"积压"的大量旅游需求在暑期集中释 放,造成了热门景区景点门票供求矛盾突出;另一方 面,疫情期间的预约、限流措施没有及时调整,向市 场投放的门票数量没有扩容恢复到疫情前水平。

北京联合大学旅游学院教授乔向杰告诉记者,暑期游客量的激增、文博热的兴起、黄牛抢票囤票乱象,以及疫情期间预约机制、限流措施的限制是导致预约难的主要原因。比如,在预约数量上,疫情之前北京某景点每天放8万张票,从疫情开始每天只放3万张,明显无法满足当下旅游旺季的游客需求。



## 规范票务体系 加强监管力度

抢票难,催生了"门票代抢"业务。 游客无奈开始从各种渠道找"黄牛"代买 门票。

"我想带小朋友到湖南博物院参观, 但是免费票自己根本抢不到,我是在网上 找人代订的,花了一百多元。"一位浙江 游客董女士说。

记者打开某购物网站,搜索"门票代抢",出现了包括代订北京故宫等多家景区的搜索结果,一家店名为某某旅行社的店铺标出的故宫门票价格从138元到198元不等,是实际票面价格的两到三倍。在记者询问为何成功率会更高时,客服表示会有大量工作人员"团队作战",但仍然不能保证出票。

各种抢票软件也"应运而生",有些"代抢"团队使用的电脑技术、外挂,比普通游客的手速快得多,进一步挤占了购票通道。一些无需实名制预约的景区,更是被"黄牛"大量囤票,无疑使普通游客预约门票的难度进一步增加。

北京公安部门上作人员表示,现在的 "黄牛"会披上旅行社的包装,违规使用 团体购票资源,同时将门票和廉价服务打 包高价售卖。消费者反映,商品标注的 "讲解"只是电子导览程序、语音讲解器 等,但价格却翻了三四倍。

专家认为,无论是人工团队抢票,还是自行开发的"抢票软件",都存在很多风险,如提前收集游客身份信息导致的信息泄露风险,以及网友反映的没有买到票也不退钱、反而被拉黑的经历,导致个人财物受到损失。

针对此类乱象,专家认为,景区需要 进一步规范票务体系,严格实施门票实名 制,并加强智慧监管力度。

近日,各地陆续开始加大打击"黄牛"力度,很多景区也采取了积极措施,打击倒票、囤票行为,如通过升级系统监测第三方购票程序、限制人工购票数量等

在故宫博物院小程序的订票界面,提

示"从未授权任何第三方的机构、平台或者个人代理门票"。故宫博物院相关负责人表示,故宫博物院已经对严重影响现场秩序的旅行社采取约谈和相应处理措施,对于提前收集游客信息"代抢门票"的行为,通过升级和扩容服务器等限制策略抑制机器抢票和人工批量抢票。

陈刚告诉记者,在南京,很多景区的监测系统也进行了优化,近期,有些导游在接10人以下的小团队时,没有使用旅行社的购票系统,而是使用私人账号帮多名游客买票,也被景区系统识别为"囤票""倒票"进行了限制。

"文旅、公安、市场监管、网信等部门应加强联动,健全信息共享、办案协作等机制,开展协同监管与治理,开展专项整治,加大打击力度,出台更加严厉的处罚制度。筑牢技术'围栏',利用技术手段开展对黄牛党非法抢票、囤票的侦查,持续迭代风控策略,建立'黑名单',有效拦截黄牛账号和订单。"乔向杰说。

## 增加弹性供给 适应市场变化

暑期旅游消费火爆,是市场回暖的信号,同时也对旅游服务质量提出了更高要求。面对客流量的激增和"预约难"问题,旅游从业者纷纷呼吁景区及时适应市场变化,调整门票预约制度,增加门票供给,以回应游客的消费诉求。

近日,文化和旅游部印发《关于进一步提升暑期旅游景区开放管理水平的通知》,要求各地优化预约管理,强化弹性供给,推动旅游景区及时应对市场需求变化,实施科学管理,不搞"一刀切",积极采用新技术、新手段,畅通预约渠道。国家文物局发布《关于加强博物馆暑期等节假日开放服务工作的通知》,要求强化服务供给,完善预约机制,"一票难求"的热门场馆提前做好预案,结合自身承载能力,适当增加门票投放量或预约名额,通过分时段预约、退票动态回池、弹性调整预约名额等,提升预约参观精细化管理水平。

目前,不少景区也开始采取相应措施,延长开放时间,增加票量供给。7

月 16 日起,陕西历史博物馆每天增加 3000 张免费门票。北京的天坛、故宫等 热门景区调整网上预约购票开始时间, 并延长景区开放时间。

"预约难"是旅游旺季市场供求失 衡的体现,这就呼吁更丰富更多样化的 旅游产品供给。

所新建建议,一是从可销售的门票数量扩容上下功夫,通过更科学合理的管理优化来释放景区可承载的容量,如开放空间。加大门票智慧化管理力度,根据参观游览的时间进行动态调整,如果游客离开景区后,门票可以重新投入。二是从门票预约分流上下两线有候补预约需求的游客。二是从门票预约分流上下,进一步增加景区景点的数量,优化景区景点的呼品业态,提升非热门景区景点的吸引力,加大宣传力度,减轻热门景区景点的预约压力,促进供求更均衡。三是从门票精细化管理上下边夫,如假期在孩子群体的票务投放上适

当倾斜。

乔向杰指出,一方面要完善预约机制,通过增加预约名额、分时段预约、动态投放门票等形式优化预约系统,让预约机制更加灵活、动态、精细。另一方面要优化服务供给,加强对非热门景区、优质博物馆的宣传推广,为游客提供更多选择,研究不同游客个性化需求,推出更丰富的线路选择、多景点套餐等服务,引导游客分流;适当延长热点景区、文博场馆的开放时间,有条件的景区可开放夜间游览参观;呼吁更多游客错峰出行,调整旅游方案,从容享受旅途。

对于不能线下购买当日门票的情形, 浙江传媒学院文化创意与管理学院副教授 杨吉指出,技术的发展应用不应筑起"数 字围墙",景区、文博场所都是社会公共资源,需考虑为不擅长使用数字设备的社会 群体预留"特殊通道",保留线下现场买票 窗口,或者通过开放亲属代预订功能,配 备志愿者帮助老年人群体等完成购票。

(鲁元珍 张馨月