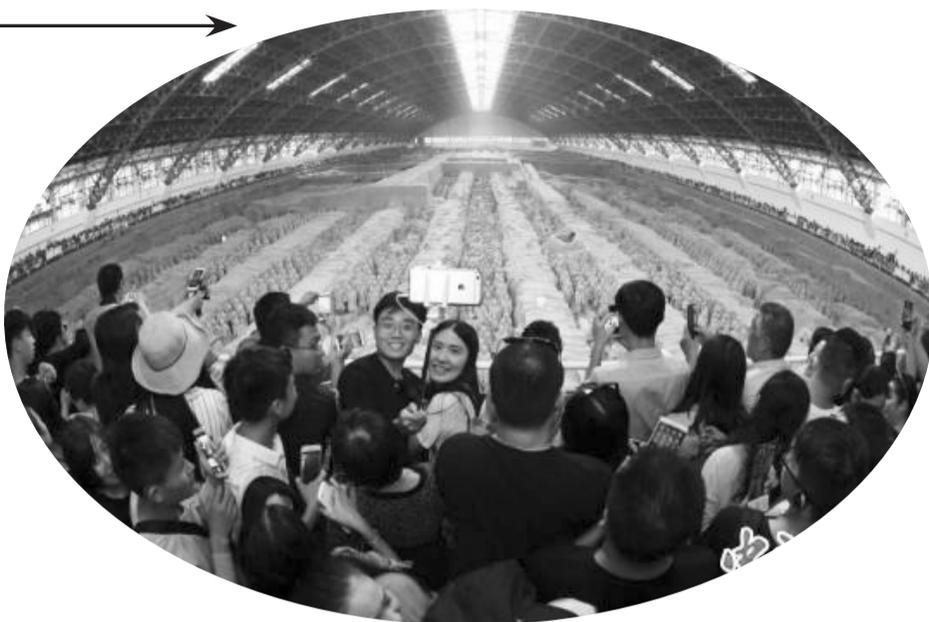


责编:曹凡 版式:刘静 校对:周永

怎么看今夏「预约难」?



近期,北京、上海、成都多地热门景区及场馆“一票难求”——

“机票、酒店都订好了,连年假都请了,没想到门票总也抢不到!”“能不能成行,以前看交通,现在得看门票”……进入暑期,北京成为全国最热门的出行地之一,不少游客对知名景点的“预约难”深有感触。

不仅是北京,近期上海、成都、广州、西安等地热门景区和场馆“不缺游客缺门票”的现象同样突出。“预约难”折射出消费加速回暖、市场热度提升的良好趋势,也对如何对接需求提出新要求。

“预料到景点‘俏’,但没想到这么‘难’”

“景点的热度,简直比最近天气的温度还要高!”上海市民李女士原本想趁暑假带刚上小学的孩子到北京游玩一圈,做行程规划时,却意外地发现今年北京景区的门票实在火爆。“看了好多知名景点预约平台,几乎都是门票售罄,而且卡着点去抢也是‘秒光’。预料到景点一定很‘俏’,但没想到竟然这么‘难’。”无奈之下,李女士和家人暂时放弃了暑期游北京的计划,开始另做打算。

近期,许多游客体验了旅游景区、文博场馆的预约难、抢票难。社交平台上外地游客反映“人来了票没约上”,还有业内人士笑称“北京旅游从业者成为抢票‘机器’”。因各景区预约放票时间不一,网络上还流传着一份份“抢票日历”,精准提示具体抢票时间……但“国博门票3分钟售罄”“旅行社因为没有景点门票而劝返游客”等情形还是频繁见诸网络。

记者7月10日查询发现,故宫1周内门票已全部约满;国家博物馆微信公众号的人馆门票预约页面直接显示“产品已售罄”;北京环球影城门票依然可以购买,不过近期优速通产品已涨价至1500元且全部售罄。

随着暑期到来,不仅仅是北京,上海、成都、广州、西安等城市热门景区也是一票难求。比如,西安的陕西历史博物馆、兵马俑、《长恨歌》演出等门票预约火爆。去哪儿平台数据显示,截至7月3日,室内博物馆门票预订量环比上月同期涨了3倍,全国海洋馆门票预订量环比上月同期增长4倍。故宫博物院、中国国家博物馆、秦始皇帝陵博物院、陕西历史博物馆、青岛海洋博物馆、成都大熊猫繁育研究基地等成为最热路线,部分场馆门票预约十分紧张。

“一票难求背后有喜有忧。”北京市社会科学院文化所副所长景俊美对本报记者说,这一方面反映人们更加重视精神世界的提升,文化休闲类需求增加,推动着消费不断迈向品质化、多元化,是人们对美好生活向往的直接体现。另一方面,说明大家还是集中奔着热点去,更多文化休闲空间和消费选择还有待被更多人所知晓。同时,供给方在承接消费热潮方面还有所不足。

出行需求井喷,供需矛盾更突出

预约订票为啥难?因为需求实在火爆。

积累了3年的出游需求,在今年“五一”、暑假等各类假期迎来集中释放。以暑期来说,去哪儿数据显示,6月23日后,暑期机票预订量进入快速增

长期,7月首周为首个预订高峰,此后每周预订量都将维持在较高水平,预计将持续到8月13日后才会逐渐下降。

“得益于航班量增加和庞大的旅客出游需求,6月30日国内旅客量已接近‘五一’假期峰值。从往年预订数据来看,这仅仅是一个开始。”去哪儿大数据研究院研究员肖鹏说。

需求井喷且集中涌向部分目的地时,供需之间的矛盾凸显。一般来说,景区都有最大游客承载量,文博场馆为了保证古建、文物安全和游览质量,尤其如此。故宫、国博等场所近期门票“秒光”就是直接体现。

其实,预约难,难住的不仅是游客,也考验着景点和城市的管理水平。最近,多方推出举措,在扩大供给方面做文章。

——最大程度满足消费需求。北京市公园管理中心表示,颐和园、天坛等市属公园将动态调整放票量,及时将退票、爽约票回填票池。

——深度挖掘休闲资源。比如北京不仅有故宫、国博、长城等知名景点,还有大量名人故居、历史遗迹、文化会馆等遍布城市空间。近期,一些网络平台上线了“趣玩”地图,除热门打卡地外还挖掘出小众宝藏景点供旅客选择,CITYWALK(城市漫步)、中轴线骑行等也吸引了不少年轻人。

“游客过度集中在部分场所,既影响了大家的出行体验,也不利于市场活跃度的整体提升,甚至对相关消费形成制约。”景俊美建议,相关部门可以搭建信息共享平台,充分挖掘城市内的休闲文化资源,合理分流、导流,让大家获得良好的城市体验。

也有游客发现,在官方渠道抢不到的门票,有时却可以通过第三方平台或“黄牛”买到:还有的场馆,免费门票预约不到,收费的套票、特展则有余票;面对散客的票早早显示“售罄”,通过旅行社则可以买到票。

“面对预约难、订票难的问题,首先要做的是尽可能科学调配资源,让服务更加细微立体,不给投机分子可乘之机。同时,开展必要的文化执法,打击市场乱象,净化市场环境。”景俊美说。

灵活调整,做好品质化个性化服务

暑期出行热,引起各方对“预约”如何进一步完善思考。

近年来,旅游景区预约制逐步推开,尤其是前几年出于新冠疫情防控需要,预约制走向常态化。一方面,实行预约制,优点很明显。不少业内人士分析,对景区而言,实施门票预约制度是加强精细管理、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。可以说,预约制和线上化是大势所趋。

另一方面,消费者也反映,预约常态化不宜“绝对化”,还应多一些灵活调整。

在北京生活的龙女士就曾有过不太愉快的经历。今年初,龙女士和家人外出时无意中无意中发现街头有一家感兴趣的专业博物馆,上前询问,却被告知只有提前预约一种入馆方式。“当天入馆人流量并不大,如果参观浏览量未达上限,我们却单纯因为没有提前预约而被拒之门外,实在是让人难以理解。”抱憾而归的龙女士说,预约制虽好,但不能太刻板。

比如,莫把老人拒之门外。实行预约制,虽然对多数人来说操作轻松便捷,但对不熟悉网络的老年群体来说却相当于新的门槛。据了解,部分场所设置了老年人爱心服务窗口,可以办理现场购票,消费者希望类似做法可以普遍推广。

再如,在预约制之外增加一些灵活安排,以更好满足市民需求。“生活在城市,或是突然赶上好天气、或是偶得空闲,总有一时兴起、临时起意的时候,在当日预约参观量未达上限的情况下,作为城市公共资源的景区、文博场所等在预约、售票方面可以更加灵活,为市民保留一份随性和浪漫。”龙女士说。

此外,预约服务要更精细、透明、便利消费者。据了解,目前的景区门票需要提前1周抢,有的需要提前5天;放票时间有的在下午或傍晚,有的在夜里12点。“深夜抢票”甚至在社交网络上形成热点话题。对此,有关专家建议,能不能把放票时间集中在白天?能不能合理分配,对接团队游客和散客的不同需求?在出行消费迅速攀升的背景下,相关方面能否及时评估市场变化,在承载范围内尽可能增加旺季门票的供给?

预约制下,对于大量免费场馆,消费者“先约了再说”的行为不同程度存在,此时不仅应把爽约票及时回填票池,还应做好测算评估,根据爽约票占比适当扩大门票的投放量。

“预约制终究只是一个手段,为大众提供品质化、人性化的服务才是目的。”景俊美说,作为城市公共资源的景区、文博场所等切莫在门票预约上走向极端,不要以“智慧生活”为名筑起“数字围墙”,而应充分调度资源、做好精细服务,努力让乘兴而来的人们满意而归。

来源:人民日报海外版