

# 多地取消旅游预约 “不约而至”如何体验良好?

新华社 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。

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。

## “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。

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、承载量、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量,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。记者注意到,多地博物馆纷纷在暑期延长开放时间,或推出“夜游”项目、打造“24小时博物馆”,为公众提供更多元的文化体验。

“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。

# “21世纪车间”:播撒科学和好奇的“种子”



小朋友们在“21世纪车间”组装“全息投影仪”



陈少华在指导学生做手工



陈少华在“21世纪车间”内上课

新华社 林光耀

室外骄阳似火,室内“乒乓乒乓”的敲击声此起彼伏,位于宁波市海曙区梅园社区的“21世纪车间”里,28个孩子拿着橡胶榔头敲得火热。

这个“车间”,是海曙区镇明中心小学信息科技教师陈少华和附近小朋友们的“秘密基地”,2020年开办以来,这里已举办动手又动脑的“科普实践课”30多堂,为近千人次参与者带来了欢声笑语。4年耕耘,一颗颗科学和好奇的“种子”在童心中种下,在时光和爱心的浇灌下发芽、成长。

7月15日,“车间”迎来暑假里的第一堂课,8时出头,就已经有小朋友早早到场,兴致勃勃等待开课。这天,陈少华带来的“新奇玩意儿”是“神奇的全息投影”,而28个参与名额,早在两周前的接龙报名

中,不到3分钟就被抢光。

这是一个“造梦车间”。木片、亚克力板、榔头、热熔胶枪……简简单单的几种素材、几样工具,经过一番组合拼装,一个能够将平面视频转化为三维影像的“全息投影仪”就完成了。

看起来简单,做起来却不容易。木片之间的铆合、亚克力板的固定,对于平日里不常动手的小朋友们来说不容易。有小朋友在撕下亚克力板覆膜的步骤就遇到了难题,向老师求助。

“我帮得了你一时,帮不了一辈子。如果一头撕破了,那就从另一头再来。加油!”陈少华既鼓舞,又“激将”。从遇到挑战时的愁眉苦脸,到完成作品后的喜笑颜开,在他看来,每一次挑战自我,都是孩子的一次成长。

“车间是实践、劳动场所,实践出真知,在这里能磨炼动手能力、培育工匠精神。”

让孩子们在动手过程中掌握知识,是陈少华一直坚持的教学理念,也是他把教室命名为“车间”的原因。

虽然公益科普课为每月一次、每次90分钟,陈少华总要花上一周左右的时间备课、准备教具,本职工作并不轻松的他几乎把所有课余时间都放在了“车间”上。在这里,摸高器、对讲机、物联网智能小车……一件件手工作品播撒了科学的“种子”,也丰富了课余时光。

努力迎来回报,除了课程备受好评,有的“种子”已然长出“小苗”。从这个“车间”走出来的学生,有的获得了浙江省创新大赛二等奖,有的获得了宋庆龄少年儿童发明奖宁波市一等奖。16日,“车间”学生的发明——“自动收作业机器人”,获得了国家知识产权局授予实用新型专利权,这让陈少华十分欣慰。

“21世纪车间”的公益免费课程不仅激发了孩子们的兴趣,也带动了家长们的热情。总有家长主动报名来课堂上做志愿者,担任助教工作。

“在这里,孩子提高了动手能力、开拓了科学思维,我们在学习科普教育理念的同时,也力所能及地提供一些帮助。”志愿者、学生家长周文平介绍,每次开课,想要来当志愿者的人都很多。

“车间”也汇聚了当地各个部门的支持。在海曙区政协、区关心下一代工作委员会、属地街道以及民进海曙区基层委员会的大力支持下,“车间”成为科普教育的“新阵地”。

“一个人力量有限,依靠团队和集体的力量才能把科普工作做大、办好。”陈少华介绍,“21世纪车间”直播课已经上线,暑期的“一日夏令营”也在筹备中,希望通过团队的努力,让科学和好奇的“种子”更广泛播撒。