

安徽黄山风景区上线“先游后付” 先旅游后付款， 是营销手段还是未来趋势？

《工人日报》唐姝

近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付。专业人士认为，信用旅游产品推陈出新的同时，提高旅游服务的质量更为重要。

提前预订好了门票和酒店，行程却临时有变，面临退改的麻烦，这让不少游客感到头疼。近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付，灵活安排时间和行程。“信用游”会成为未来旅游业的趋势吗？



图源黄山风景区管理委员会官网

“先游后付”新玩法

今年国庆假期，向往黄山美景的90后游客小谢看到了黄山“先游后付”的宣传海报，决定尝尝鲜。“预订后刷身份证就可以进景区，很方便。”小谢表示，“先游后付”避免了以往取消预订的麻烦手续，行程安排也能更方便、随意一些。

记者在支付宝搜索黄山小程序，点击进入门票预约，显示芝麻信用达到一定分值的用户可享受“先游后付”，下单后无需支付，出游30天后支持自动扣款。记者按照提示下单成功后，随即收到黄山风景区预约成功的短信。随后，记者在订单里选择取消，订单很快完成取消，并提示取消服务不会影响信用。此外，还可享受免押金入住酒店，极速退房等服务。

据了解，“信用游”由黄山旅游联合芝麻信用、安徽途马科技等文旅服务机构推出，将覆盖旅游的“玩、行、住”等场景。其中，黄山风景区已率先实现“先游后付”、减免押金等便捷消费服务等。在“黄山信用游”专属页面，除了获得信用服务，还能领取黄山城市卡，享受交通出行、酒店住宿、黄山美食、文创产品等多重优惠。

黄山旅游发展股份有限公司董事长章德辉表示，“信用游”将作为“大黄山”旅游环线内旅游服务的重点模式进行全面推广和应用。目前，“大黄山”区域安庆市、池州市、宣城市和黄山市的景区、酒店、文创商品等商家已签约入驻“黄山旅游官方平台”。

“对游客来讲，可以有一场说走就走的旅行，行程的安排更加灵活了。对商家来讲，在给游客提供便利之外，也提高了产品竞争力，可以促进订单的转化。”章德辉说。

探索发展“信用游”

传统旅游产品通常是先付款，一旦遇到退订、改期，游客往往会面临投诉难、退款难等问题。“如果行程有变化，要提前取消，还要承担退订扣费，而且手续繁琐，有时需要与多个平台和商家沟通协商。”小谢说。

有业内人士指出，先旅游、后付款是旅游业的一种创新，试图破解目前游客、旅行社、目的地间的信任危机，从而倒逼景区和商家提高服务质量和效率，游客有了更多主动权，也能促进景区客流量和收入的增长，是双赢的举措。

黄山旅游发展股份有限公司玉屏楼宾馆营销部经理孙俊告诉记者，实行免押金入住的模式，不仅能方便游客快速退房，减少等待时间，还能提高酒店工作人员的服务效率。

事实上，“先游后付”的信用旅行最早被应用在一些OTA平台（在线旅游平台）。此外，也有一些地方开始探索“信用游”新模式。2019年3月，广西桂林成立“先游后付诚信联盟”，商家与银行展开合作，绑定个人征信体系，如果游客行程结束后无理由赖账，则由银行按逾期还贷纳入个人诚信体系。同年4月，山东省首家“先游后付”诚信联盟在日照成立，通过推出信用旅游线路产品等形式，引导诚信旅行社与诚信饭店、诚信景区、诚信民宿等自愿组建诚信旅游。

2021年9月，文化和旅游部发布《关于开展文化和旅游市场信用经济发展试点工作的通知》，鼓励和支持文旅企业探索推出以信用为基础的产品和服务，向信用状况良好的消费者提供“先用后付”“先游后付”、减免押金等便捷消费服务，形成促进信用消费的相关政策。

推动旅游市场 信用体系建设

也有消费者对这种先旅游后付款的方式有所顾虑，有人担心“会不会产生纠纷”，有人害怕“会不会在游玩结束后乱收费”。

消费者的担心并不无道理。有业内人士表示，毕竟“先游后付”不只是支付方式的改变，而是涉及信用审核、服务质量监控、评价机制等多个方面，也存在标准未统一、不可控因素较多等问题。

中国社会科学院财经战略研究院研究员魏翔认为，景区上线“信用游”体现了行业自律，值得肯定。但“信用游”并不适合所有旅游产品和服务，而是更多运用在团队游、线路游、门票酒店等标准化产品中。对于非标准化产品，“先游后付”提高了预期，如果与游客预期不符，反而会降低消费者旅游体验感。

“对于‘信用游’，我们要去识别它到底是一个营销手段，还是在标准化产品上用对了方向。”在魏翔看来，一系列政策释出，“信用”在旅游市场的比重不断加码，重要的不只是在信用产品上推陈出新，而是如何提高旅游服务的质量。

“长期以来，由于景区低频消费的性质，旅游业过度追求一次性收益，缺乏信用动机。旅游景区只有纳入整个城市的公共管理当中，成为城市名片，其品牌、信用的管理才有可能迎来根本性的解决——消费者投诉的就不是某一家旅游企业了，可能是一个城市。”魏翔表示，旅游景区集团化、城市化正悄然成为趋势。未来，旅游企业要摆脱门票经济依赖，逐渐转型，有层次、有方向地推动文旅融合发展。

深山无人区里的 青年巡线工

新华社 惠小勇 薛晨 卢宥伊

“我们这次巡检主要任务是推进电网线路抗冰改造工作，完善融冰线路运维保障，从而确保电网以最佳状态入冬。”魏凯林向班组布置完任务，背上30多斤重的工具和背囊，便和同事深入到四川凉山彝族自治州西昌市银厂乡境内的无人区内，开始对500千伏西锦三线输电线路进行巡检，以确保迎峰度冬用电保供关键时刻“西电东送”大动脉的稳定运行。

魏凯林是国网四川超高压公司西昌运维分部输电运检四班长。2013年他大学毕业后原本想留在家乡湖北工作，但是听师兄前辈讲四川的水电发展前景不错，急需专业对口的大学生。魏凯林抱着试一试的心理踏上了一千多公里外四川大凉山这片陌生的土地。

在同一年，随着我国第三大水电基地雅砻江流域水电资源开发利用，500千伏东锦一二线、西锦一二三线等7条输电线路相继投运，源源不断的雅砻江清洁电能有了稳定的送出通道。而这7条线路的投运，也不断刷新着输电线路工人对“艰苦”二字的认知。除了要面对无人区严酷的环境和复杂多变的天气，还要提防毒虫、蟒蛇甚至黑熊等野生动物的侵袭。

尤记得第一次夜宿野外，到了晚上帐篷外寒风呼啸，时不时还会传来野兽的嘶吼声，魏凯林和同事陈波既困又害怕，到了后半夜实在坚持不住，两个人抱成一团才睡着。第一次无人区巡检结束后，对于本职工作，魏凯林有了更深刻的认识。

经过在无人区不断地历练，魏凯林渐渐褪去了大学生的稚嫩，变得愈发成熟。他的迅速成长也离不开前辈们身体力行的传帮带。2014年10月，魏凯林等5人在老班长姜杰的带领下深入无人区内进行线路秋检工作。经过长途跋涉，一行人在傍晚时分才到达驻地。山里突降大雪气温骤降，浑身被雨雪打湿的魏凯林出现了发高烧、拉肚子、呕吐等症状，强忍了一宿后第二天早上情况仍然未有好转。“不行，必须先送小魏下山治疗，你们4个人继续开展工作。”老班长姜杰当机立断搀扶着魏凯林下撤。两个人一早从驻地出发，在齐膝深的雪地里连滚带爬，魏凯林走不动了姜杰就背着他。身高不到一米七的姜杰，一路背一路都在摔跤，背上的魏凯林心疼班长，却只能偷偷抹眼泪。最终，历尽10个小时艰辛，终于走出了无人区。

2021年7月16日，西锦三线78号和79号塔之间一根导线老化断裂，当时正值迎峰度夏用电高峰期，故障严重影响锦屏水电站“西电东送”。经专家预估，要两周时间才能修复，魏凯林作为抢险修骨干和同事们冲锋在一线，驻扎山顶连续奋战，最终仅用7天就完成了抢修任务。

“经过这么多年历练，魏凯林已经成长为跟我一样能够在野外克服各种困难，让我放心的接班人了。”姜杰欣慰地说。

工作多年来，魏凯林并未向家人过多提及自己在无人区里的工作状态。每次进入无人区巡检，都只能在一天工作结束后，用海事卫星电话简单地给家人报个平安。遇到信号不好时，只能匆匆留下一句“放心吧”。

在国网四川超高压公司西昌运维分部，像魏凯林一样的大学生巡检工共有30多人。他们行走险山峡谷，迎着朝阳，踏着余晖，在酷暑中前行，在风雪中巡检，坚守在西南水电大通道。他们怀抱梦想又脚踏实地，将自己的青春印刻在了200公里无人区的土地上。