

“预约制”渐成常态

# 诗和远方如何承载新期待

“五一”假期已结束，不同于以往“说走就走的旅行”，“无预约，不出游”成为今年“五一”旅游的新亮点。

在“预约制”渐成常态的趋势下，如何让游客“来之能游、游之能乐、乐之能返”，实现旅游市场的高质量发展，成为游客和从业者的共同期待。

## 1 首个“预约制”假期：游客点赞“不一样的风景”

5月1日上午8时，在闭门谢客97天后，600岁的北京故宫迎来了它恢复开放后的首批游客。午门外，查验健康码、激活门票、一米线外间隔排队、红外测温……在工作人员引导下，游客鱼贯而入。

为避免人群扎堆聚集，故宫对每天前来参观的人数限定在5000人。“没见过人这么少的故宫！”首批进入故宫游览的游客高兴地说。

“无预约，不出游”成为游客眼中今年“五一”旅游的新亮点。在北京一些热门景区，游客忍不住点赞景区“预约制”的实效——

“山和花海代替了人山人海”“童年记忆中的北海公园回来了”。

故宫于4月29日晚间开放门票预约系统，在不足12小时内，5月1日至5月5日的2.5万张门票全部售罄。

提前预约、抢到故宫门票并不容易。北京市民刘女士说：“牡丹花开了，前边看看建筑，后面赏赏花园，往各院落里走一走，平时错过的风景今天可以一一细品，值得。”

70公里外，八达岭长城景区也给游客带来“不一样的风景”。

为了避免人群聚集，八达岭长城景区制定的分段截流、循环分流、智慧控流三项控流措施，在100多名网格化管理员和420个摄像头组成的监控系统和无人机的不间断服务中，逐一落实。

在四川九寨沟景区，“五一”期间每日游客限流1万人次，须在前一天18时前预约购票。在陕西，西安城墙、大唐芙蓉园等300余家景区均实行了网络实名预约制度。西安城墙景区升级了预约系统，实名制分时段预约入园，各时段预约满员后不再接受预约。

## 2 限流30%之下，依然有矛盾待解

根据文化和旅游部推行预约制与限流30%的要求，多地景区将流量管控的关口前移，变被动的现场分流为主动的行前计划和引导，为景区秩序带来新变。但“限流30%”的红线之下，依然存在一些矛盾亟待破解。

一方面，是景区整体限流与局部景点拥挤之间的矛盾。

5月1日，一段在社交网络广为流传的视频显示，为了看日出，游客排队等候登山时造成了泰山景区局部区域的拥挤。尽管泰山景区在5月1日执行了接待量不超过核

定最大承载力30%（3.4万人）的要求，依然没能避免局部拥挤情况发生。

业内认为，景区内景点出现的“冷热不均”现象，与局部导流不到位、重要节点的管理存在短板有关。在此情形下，即使整体人流得到控制，仍然因人流分布不均，增加局部的拥堵风险。

另一方面，是触发限流应急预案与游客体验优化之间的矛盾。

5月1日晚，陕西西安的大唐不夜城步行街游客暴增。对此，景区及时实行人流管控，临时取消了

“不倒翁小姐姐”的演出项目。

一些网友在社交网络表示，被临时启动的人流管控预案，影响了游玩体验。“虽然理解景区为了控制客流取消演出的做法，但希望能提前通知。专门来看演出但跑了空，很可惜。”

此外，对于“预约制”短时间内的迅速铺开，部分受访游客坦言“不太习惯”。“以往说走就走，一家人临时起意想去哪儿玩都行。现在不但要提前预约，有的人气旺的景区还得提前两三天抢票，真有点不适应。”西安市民黄薇薇说。

## 3 “诗和远方”如何承载新期待

如何在安全的前提下，在限制人流、提振消费、优化体验三者之间找到平衡点，让游客“来之能游、游之能乐、乐之能返”，这对疫情防控常态化后国内旅游市场的高质量发展提出新的要求，也是未来假日期间景区需要继续面对的挑战。

业内表示，景区客流管控，既要讲究整体限流，也要重视局部导流。

对于整体限流的把握，中国社会科学院财经战略研究院副教授魏翔认为，景区限流需统筹兼顾经

济性、安全性、体验性三个方面。

“景区应结合国家、地方和行业的相关政策、法规、标准，根据自身实际，采用定量与定性、理论与经验相结合的方法核定最大承载力。”中国旅游研究院景区研究主管战冬梅说。

针对景区内的局部导流，魏翔建议，在涉及人身安全的区域，通过刚性手段，防止游客穿越、禁止人群聚集等方式进行管控。更重要

的则是以柔性的管理手段，即通过合理的动线规划设计和科学的导引操作进行动态导流。

结合当前旅游与科技的深度融合趋势，魏翔表示，物流网应当成为未来旅游景区人流管理的一个重要工具。“通过使用视频摄像头、路面传感器，跟人工智能系统进行对接，对游客行为进行实时实景的监测、提示和有效引导，不失为智慧旅游一个可以努力的方向。”

据新华社

短评

### 预约游玩安全更舒心

□王子衿

推行预约游玩模式，不论从当前疫情防控大局考虑，还是聚焦景区建设和游客体验，都是有益的尝试。

通过预约游玩，景区可以提前把握景区客流量，防止出现聚集性感染。不仅能为游客提供更高质量的体验和更科学的安全防护，还能助力智慧景区建设，在获取更多用户精准画像的同时，为景区提高服务水平、完善基础设施建设等提供数据支撑。



5月1日，游客在故宫参观游览。当日，故宫博物院有序恢复开放，实行预约、错峰、限流等措施，每日限5000人参观。观众可通过故宫博物院网络售票网站，使用第二代身份证或护照信息预约购票。

## 图说“五一”

### 假期前三天 国内旅游收入超350亿元



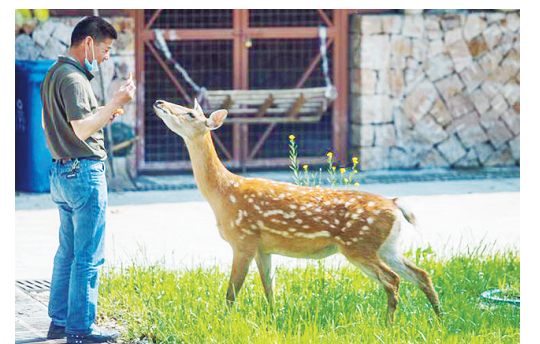
文化和旅游部5月3日发布的信息显示，“五一”假期前三天（5月1日至3日），全国接待国内游客总人数8499.7万人次，实现国内旅游收入约350.6亿元。图为：5月3日，小朋友在上海动物园观看长颈鹿。

## “黄鹤”归来



4月29日，游客在武汉黄鹤楼景区撞钟祈福。当日，武汉黄鹤楼景区重新开放。目前，景区不提供窗口售票，游客通过网络实名预约购票。

## 景区不再人挤人



5月2日，在杭州良渚遗址公园入内的鹿苑景区，散养的梅花鹿可以随意在人群中走动。以往众人围着一头鹿的场面也变成了“一人一鹿”。“少了人挤人，多了一份安静”是今年杭州各个景区“五一”假期的常态。全家一起提前预约，再一起出游，也成了今年特殊的出行步骤，往日只能走马观花，如今变成了深度游。

网友热议

许小仙儿：景区不再人山人海，能与自然和谐相处，这才是旅游该有的样子。

城南月涌：终于不用再“黄金周”人挤人，能够好好看看风景了。

木子，李也：预约好，即便没有疫情，也希望景区可以控制客流量。

张漫：来之能游、游之能乐、乐之能返。

新：这样的旅游才更有仪式感。

晚综