

预约旅游 聚焦景区智慧化发展的长期价值

□ 曹燕

疫情防控常态化背景下,景区如何在旅游高峰时期提升旅游服务管理水平,从而不断改善游客旅游体验?预约旅游是否会成为上述问题的破题关键。近日,由中国旅游报社主办的2021预约旅游发展研讨会在北京举办。来自文化和旅游主管部门、知名景区、门票预约在线平台等业界代表与游客代表参会。

与会嘉宾们普遍认为,预约旅游聚焦景区智慧化发展的长期价值,是旅游行业未来发展的重要趋势之一,在行程追溯、客流管理等功能方面有利于保障游客安全。同时,有利于培育新型旅游业态,用科技创新提升旅游品质、改善旅游体验并提高游客的满足感和幸福感。

提升行程确定性和舒适度

“预约旅游”是指游客提前将个人的假期、旅游目的地做好安排,并通过门票预订、到访登记等形式提前向景区报名,从而有效避免由于旅游旺季而造成的线路名额紧张、价格过高等问题的旅游方式。

研讨会上,游客代表“嘻哈宝莱”说:“过去假日出门旅游,许多景区门口都是人山人海,有点混乱。今年的五一假期,尽管景区内也不少,但总的来说通过网上预约、扫码入园等措施后,整个游览过程便捷顺畅了很多。”“嘻哈宝莱”还通过自己的切身体会,说明了预约旅游对旅游体验带来的改变。“亲子游是游客中的‘弱势群体’,适合亲子游的景区相对较少,出游前的准备工作相对更多,如果遭遇排长队,甚至临时无票的问题,对于家长和孩子而言都是一种煎熬,而预约旅游所带来的行程确定性能在很大程度上消除了我带娃出游前的一系列焦虑和困扰,也提升了旅游体验的舒适度。”艾媒咨询在会上发布的《2021中国景区门票预约服务专题研究报告》

显示,随着疫情后“限流、预约、错峰”等措施的开展,作为主要参考指标之一的门票线上化率已提升至22.4%,但与电影、火车、飞机等行业80%以上的在线化率相比有很大提升潜力。同时,超八成受访者表示知晓“景区门票预约”这一概念,并有七成以上受访者对景区门票预约服务的推行持乐观态度。

这也说明了景区门票预约服务正在获得大众的认可。报告数据显示,针对景区门票预约服务的体验,有45.2%受访者体验到“提前限流,不需要排队”,有42.1%受访者认为可以“提前了解确定行程”,有41.9%认为能够“提前知晓景区信息”。

助力景区数字化运营

2019年8月,国务院办公厅发布的《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》提出,推广景区门票预约制度,合理确定并严格执行最高日接待游客人数规模。到2022年,国有5A级国有旅游景区全面实行门票预约制度。

2020年11月30日,文化和旅游部等十部门联合发布的《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》提出,加快建设智慧旅游景区,明确在线预约预订、分时段预约游览等建设规范,落实“限量、预约、错峰”要求,国有旅游景区应于2021年底前全部提供在线预约预订服务。

与会嘉宾认为,疫情加速了预约旅游的推进速度,助推游客对预约的认可度,也成为景区开展预约服务的动力来源。如今,预约旅游逐渐成为人们的出游习惯。

值得注意的是,预约旅游对于不同类型景区在安全、游客体验、运营管理等方面的价值逐渐凸显。

2011年9月25日,故宫开始试行网络售票门票,2015年6月13日,故宫推行分时、限流、实名制参观,成为景区门票预约制的标杆。据故宫博物院保卫处票务科科长邓宇透露,在2015年故宫全面实行预约旅游、当日限流8万人次的政策之后,全年游客总量非

但没有下降,平均每年有10%—15%的客流增长。2019年,故宫客流达1900万人次,是未实施电子票之前的1.58倍。“限流是手段,目的是均衡,削峰是要填谷。”邓宇强调。

“安全是景区管理的首要任务。瞬时来的客人多,虽然短期看收益大,但容易造成拥堵和安全隐患。”参与研讨会的多位景区代表认为,预约旅游不仅帮助景区实现游客溯源,也能让景区有计划“错峰”,合理安排开放时间、区域,避免人群聚集,降低安全卫生风险。

除了景区经营管理层面上的便利以外,预约旅游也被认为是景区精细化管理服务的新契机,提供给景区个性化运营的新选择。但在落地执行过程中,要充分考虑游客感受和景区现实因素,不能“一刀切”,更不能让分时预约成为横在景区、资源和游客之间一道新的鸿沟,游客消费便利度是最重要的考量要素。

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称,预约旅游要始终以提升游客体验为出发点,坚持“以人民为中心”的发展理念,不仅要方便景区管理,更要方便旅游者。景区、互联网平台携手提供服务,要充分考虑预约旅游后的全流程管理,比如预约入口的便利性和信息的准确性等。

我国正在进入以便捷化、个性化的旅游服务为主要特征的智慧旅游时代,对旅游产品的文化内涵要求逐渐凸显。中央文化和旅游管理干部学院院长周庆富强调,“预约不仅不会阻碍旅游业的发展,反之它将进一步推动旅游业高品质发展。”他呼吁各方应尽快建立一整套满足人民幸福生活需要的预约旅游服务体制和机制,预约服务要更加精准,例如预约文物遗迹的专家讲解,真正让预约旅游成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程。

西安博物院公共服务部副部长徐晶说:“预约旅游带来的数据连接让景区对游客有了更深刻的了解,这也帮助我们不断优化服务,更有针对性的提质升级,进而推动景区生态的正向发展”。

另外,大数据的价值有待于进一步被挖掘,将来通过大数据的精细化分析,例如观众在博物馆的哪个文物展柜前停留的时间更长,观众喜欢什么、为什么喜欢,可以为文创产品的开发提供思路。

推动旅游业高质量发展

《“十四五”文化和旅游发展规划》中强调,积极发展智慧旅游,加强旅游信息基础设施建设,深化“互联网+旅

游”,加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游发展。推进预约、错峰、限量常态化,建设景区监测设施和大数据平台。

当下,国内旅游消费升级加速,不断推动旅游市场持续高质量发展。但部分景区的预约旅游服务功能相对单一、使用体验不佳等问题仍有待解决。

文化和旅游部信息中心副主任信宏业认为,分时预约带来了景区精细化管理服务的新契机,提供给景区个性化运营的新选择。但在落地执行过程中,要充分考虑游客感受和景区现实因素,不能“一刀切”,更不能让分时预约成为横在景区、资源和游客之间一道新的鸿沟,游客消费便利度是最重要的考量要素。

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称,预约旅游要始终以提升游客体验为出发点,坚持“以人民为中心”的发展理念,不仅要方便景区管理,更要方便旅游者。景区、互联网平台携手提供服务,要充分考虑预约旅游后的全流程管理,比如预约入口的便利性和信息的准确性等。

我国正在进入以便捷化、个性化的旅游服务为主要特征的智慧旅游时代,对旅游产品的文化内涵要求逐渐凸显。中央文化和旅游管理干部学院院长周庆富强调,“预约不仅不会阻碍旅游业的发展,反之它将进一步推动旅游业高品质发展。”他呼吁各方应尽快建立一整套满足人民幸福生活需要的预约旅游服务体制和机制,预约服务要更加精准,例如预约文物遗迹的专家讲解,真正让预约旅游成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程。

中国社会科学院研究员、财经院旅游与休闲研究室主任戴学锋表达了类似的观点,“我国正在进入小众、高端、长距离、精细化的旅游需求阶段,未来的预约旅游不仅需要解决景区人满为患的问题,更需要去探索符合现代化、精细化旅游服务的预约旅游制度和更加安全、美好、深度的旅游体验。”

南宁各景区红色主题活动丰富多彩

本报讯(孟萍)“七一”将至,南宁市青秀山等多个景区纷纷推出丰富多彩的主题活动,让广大游客在欣赏优美风景的同时,重温党的光辉历程。

6月18日晚,一场“周末星乐夜永远跟党走—青秀山红歌之夜”音乐会在国家5A级景区南宁青秀山的丛林乐园大草坪上演。星空下,《十送红军》《红梅赞》等各个时期的红歌依次唱响,把现场观众带进了波澜壮阔的百年历程之中。据青秀山景区负责人介绍,周末星乐夜是景区今年推出的夏季夜游品牌活动,于每周五、周六晚上在青秀山丛林乐园举行。

6月19日,广西南宁第三届竹荷文化节在南宁市狮山公园举行。本

届竹荷文化节紧扣“学党史 强信念 跟党走”主线,以“竹荷情·颂党恩”为主题,举办庆祝建党100周年文艺汇演、邕剧及粤剧展演、荷花品种展、“狮山竹境”创意设计竞赛作品展示、竹荷摄影展等活动。

百里秀美邕江游船今年新推出了邕江红色主题游船项目,加入了“重温入党誓词、聆听红色故事、观看红色展览、上好党史党课、参与党史问答”等内容。连日来,预订游船进行党史学习教育的单位团体络绎不绝。据红色主题游船项目负责人邓言钊介绍,自从3月21日接待第一批团体至6月6日,红色主题游船已开行超过100趟,接待各类型单位团体100多个,人数超过了7000人次。红色旅游消费不断升温。

杭州富阳发布富春“红色印记”研学路线

本报讯(陶李)日前,杭州市富阳区发布富春“红色印记”研学路线。

据了解,富春“红色印记”研学路线整合了富阳全区的红色资源,有抗日战争胜利浙江受降纪念馆、富阳党史教育基地、周恩来视察大源纪念碑、鸪山双烈园、孙晓梅烈士纪念馆、中央调查组在富阳史料陈列室、红色报刊史料研学中心等16个点,串联起富阳可歌可泣的革命史。

三大红色旅游主题板块包括

以“重走山乡忆初心”为主题的大龙门板块,以“富春山居映红心”为主题的城区板块,以“风华富春忆初心”为主题的银湖东洲板块。

据悉,市民、游客只需扫描二维码,登录微信小程序,就可以云上参观体验“现代版富春山居图的红色印记”。

除此之外,杭州市富阳区还推出了2021年暑期“红色+新劳动教育”活动线路和富阳区“红色血脉+绿色基因”旅游线路。

芜湖马仁奇峰景区高唱红歌庆祝建党百年

本报讯(王玉创)近日,在安徽芜湖马仁奇峰景区,上千名学生、游客高唱红歌,表达对党的百年华诞的深深祝福。

马仁奇峰景区位于长江南岸的铜陵、南陵、繁昌三县交界处,皖南旅游带中部,风景秀美,文化深厚,有“皖南张家界,江滨小黄山”之称,现为国家4A级旅游景区、国家级森林公园、国家级地质公园、全国农业旅

游示范点。

近年来,马仁奇峰景区打造了高空玻璃桥、“绝壁天梯玻璃栈道”和森林高空玻璃漂流等项目,现已成为体验式精品旅游景区。

据景区负责人介绍,红色文化是马仁奇峰景区着力打造的重要内容,2008年建成开放的马仁奇峰红色收藏馆,如今已成为弘扬红色文化的重要窗口。

阿里地处祖国西南边陲、西藏自治区西南部,是连接西藏、新疆两大国际旅游目的地的重要枢纽,辖域总面积34.5万平方公里,平均海拔高度4500米以上,被称为“世界屋脊的屋脊”;人口数量12.4万人,地广人稀。

身居都市丛林,多愿纵马江湖。阿里以它的“七宗最”雄立于西藏西部,拥有了诸多美誉:“最古老、最高原、最神圣、最壮观、最星空、最野性、最淳朴”。西藏秘境,天上阿里。西藏阿里,成了无数旅行者向往的目的地。



纯朴的阿里少女

西藏阿里的“七宗最” 世界最初的模样



班公湖湿地

1 最古老

在阿里这片土地上,孕育了西藏古老的历史与文化。古格王朝,一个“最接近天空”的遥远王朝,一个信仰之乡消逝的神秘荣光。

西藏吐蕃王朝之后的600多年间,一个名为古格的王朝雄踞西藏西部,抵御外辱,在历史舞台上留下浓墨重彩。然而,300年前,古格王朝突然由盛而衰,消失于茫茫沙海。古格王朝存续期间,寺庙遍布阿里,藏传佛教“后弘期”发祥地托林寺周围残存的大量佛塔、洞窟、寺庙遗迹,正是那个时期佛教兴盛的历史写照。

2 最高原

阿里被称作“世界屋脊的屋脊”。神山冈仁波齐顶峰常年被白雪覆盖,巍峨耸立、直插云天,高海拔带来了稀薄却又纯净的空气,天空与云彩近在眼前,独特的地理特点造就了无与伦比的美景。拉昂措、麻米湖、洞措等高原湖泊清澈如翡翠宝石般。

拉昂措人称“鬼湖”,风光秀美,湖水更是蓝得令人心醉。此湖为咸水湖,因此其湖水人畜皆不能饮用,站在湖畔,偌大的湖区空旷

得像是站在了宇宙边缘。

3 最神圣

阿里,以“神山圣湖”崇拜为核心的精神信仰,与阿里的高天厚土契合在一起。转山与转湖的路上有多座寺庙,人文气息浓厚,山水风光美丽。

冈仁波齐峰是冈底斯山脉的主峰,藏语意为“神灵之山”,是藏传佛教、印度教等教派公认的神山,也是中国十大名山之一。位于冈仁波齐峰南侧的圣湖“玛旁雍措”,是中国湖水透明度最大的淡水湖之一,也是亚洲四大河流的发源地,与冈仁波齐峰交相辉映合成“神山圣湖”的独有景象。

4 最壮观

阿里幅员辽阔,地势高拔,地貌独特,苍凉雄壮,山脉走势较为平缓,视野极为开阔,呈现出与青藏高原腹地迥然不同的苍凉之美,在34.5万平方公里的土地上,各种壮观的景象随处可见,素有“不到阿里就等于没到西藏”的说法。

札达土林国家地质公园面积达2500多平方公里,形成了札达峡谷、桑达峡谷、霞义峡

谷等气势恢宏、风格迥异的土林,札达土林是世界最典型、分布面积最大的第三系地层风化所形成的土林之一,也是阿里地区最为奇特的景观,落日余晖中的土林,风景奇绝、瑰丽,满目苍凉的黄色之中,一片白色的土林,显得突兀、耀眼。

5 最星空

如果说西藏是欣赏星空最好的地方,那阿里无疑是观测星空最佳的位置。阿里地区气候寒冷干燥,大气透明度极高,又远离城市的“光污染”,因此成了北半球陆地上颇为理想的星空观测地。

国家天文台已在阿里地区设立观测站,天文台下还建设了“阿里暗夜公园”,为观赏“最美星空”提供了场所。晴朗的夜晚,可以在暗夜公园观赏色彩斑斓的银河,欣赏由成千上万颗五颜六色的星体组成的夜空,体验“星垂平野阔”的意境。

6 最野性

阿里,是野生动物的乐园。阿里位于羌塘高原核心地带,这里所独有的金丝野牦牛以及自然保护区里大量的藏羚羊、棕熊、狐

狸、藏野驴等野生动物,可以让你领略到大自然的生机和狂野。

走在阿里的道路上,随时可能与路边的黄羊、藏野驴、藏羚羊、旱獭、黑颈鹤等动物相遇;自驾游大北线时,成群结队的动物现身在驴友们的视线之内,有时还可以看到惊心动魄的掠食场景,让你领略到大自然的生机和狂野,它们是大自然馈赠的惊喜。

7 最纯朴

阿里人民淳朴好客。来到阿里,无论在县城村镇,还是在路上或牧区,他们都会露出开心的笑容,挥手致意,问候一句“扎西德勒”,在这里,迎接你的除了高原明亮的阳光,还有阿里人民如阳光般灿烂的笑容。这里民风淳朴,社会安定;夜不闭户、路不拾遗是阿里的常态。

藏历新年、普兰新年、普兰男人节、赛马节等各种节庆活动期间,阿里人会穿上盛装,用歌舞来度过这些美妙的节日。来到阿里,你会不由自主地放慢脚步,体验多姿多彩的文化习俗。

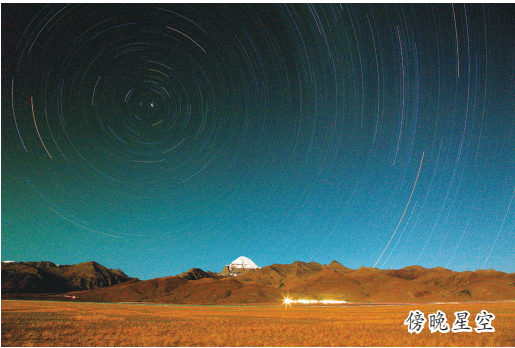
阿里历史悠久,在数万年前已是先民生息的乐土,象雄古国疆域辽阔,融通印度、西域、吐蕃及中土八方,唐初汇入藏蕃文明主流,宋初崛起古格文明。这里独具高原魅力的游牧文化是人类文明发展史上的“活化石”。

拉萨往西,跨过雪山、迈过草原、穿越荒漠、奔向“神山圣湖”,驶向阿里——那片最狂野的土地。峰峦重叠,人迹寥寥,云朵仿佛触手可及;藏野驴、藏狐、藏羚羊,纷纷与我们不期而遇。

不到阿里,枉至西藏。如果说西藏之行是一场心灵的洗礼,那西向阿里则是灵魂洗涤的升华之程,西藏阿里,一个被雄山、土林、碧湖环绕的地方,是雪域高原上,古老神秘的存在。

欣赏千山之宗、万水之源的壮阔自然,体验天高地阔、神圣悠远的文化内涵,感受善良淳朴、好客热情的淳朴风俗。西藏阿里,欢迎您的到来。

(文字整理/谷友华 版式设计/高越)



傍晚星空



藏野驴



神山冈仁波齐



圣湖玛旁雍措