

怎么算好“免门票”这本账？

景区免门票，是一个常说常新的话题。一些景区将免门票作为短期营销活动，也有一些景区宣布永久免票。景区免门票，降低了游客出游成本，为景区带来了客流增量。当然，免门票不是万能药，景区还需要结合自身实际，做好多方面的功课。从长远来看，破除门票经济，通过业态涵养实现目的地综合效益的提升是发展趋势。当下，游客消费体验正在从“卖门票”升级到“卖场景”，提供高质量的产品和服务始终是景区增强旅游吸引力的重点。

江苏：让市场热度持续更久

□ 郇子君



扬州瘦西湖 本报记者 陈晨 摄

今年春节假期，江苏全省共有140余家景区实行免费开放，其中，苏州、南通、盐城、扬州等市国有A级旅游景区春节期间全部免费开放。景区免费开放切实激发了游客的出游热情，数据显示，春节假期，扬州、苏州两市的景区游客接待量分别达到2019年同期的153.27%、113.74%，复苏势头明显。而如何让免门票带来的市场热度持续更久，也成为当下江苏景区面临的重要课题。

近日，江苏省文化和旅游厅、江苏省财政厅联合印发的《关于促进全省文旅市场加快全面复苏的具体政策举措》也提出，鼓励有条件的旅游景区因地制宜实行门票减免，开展优惠促销活动，对产品创新和二次消费产品开发成效显著，省级在景区品牌创建、项目建设等方面予以优先支持。通过优惠活动、创新产品以及服务提升等方式带动客流、拉动消费，或将是接下来各景区工作的重点。

优惠“引流”

敬福香、吃福面、走福道……今年春节假期，镇江茅山景区人流如织，一系列主题鲜明、创意十足的活动让游客流连忘返。茅山景区营销中心总经理赵厚春介绍，1月21日至2月5日，景区实行免费开放，这也给景区客流带来了立竿见影的提升效果。在此期间，景区接待游客15.4万人次，创历史新高。客流增长带动了景区相关消费，春节假期，位于景区游客中心的特产商铺土特产的销量同比增长了近40%。

赵厚春表示，景区实行门票优惠可以带来显著的“引流”效果，因此，茅山景区近年来也在不断探索合适的优惠政策，比如联动周边景区推出旅游卡、节假日出台相应免票政策、线上平台发放门票福利等。今年，景区全年向全国医务工作者免费开放。

从门票经济向产业经济转型，并非一朝一夕之事。赵厚春坦言，长期以来，他们也在观察实行免费开放之后运营比较好的景区。“实行免门票，首先要考虑到景区的区域性，城市型景区就比远郊型景区更适合免门票。城市型景区免门票后还能带动周边交通、餐饮、住宿产业。而茅山景区并非城市型景区，周边业态相对城市较弱，很难体现经济效益。此外，景区免费开放，自身还需拥有足够的游客可参与、可互动、可体验、可带走的消费产品，如果自身能够重复消费的产品较少，那门票经济的转型就还有更长的路要走。”

春节假期，扬州全市所有国有景区免费开放。扬州瘦西湖风景区管理处主任金川介绍，得益于景区免门票，

以及扬州市内27处政府机关办公场所停车场面向游客免费开放、扬州公交集团所有公交线路免费乘坐等惠民措施的推出，瘦西湖风景区春节期间共接待43.8万人次入园。

据了解，近年来，瘦西湖风景区淡季季单门票分别由以前的120元、150元降至60元、100元，降价幅度明显。金川对此表示，要辩证看待景区免门票的问题，免门票虽能带来显著的游客增长量，但运营成本、文物保护、游客舒适度等问题都是必须考虑的问题，因此要首先确定景区定位、基础设施等方面是否符合条件，再因地制宜开展包括免门票在内的不同类型的优惠活动。

产品创新

通过优惠政策吸引游客到景区只是第一步，真正留住游客、拉动消费，让景区热度延续下去，还需在产品与服务上久久为功。

春节假期结束后，瘦西湖风景区打造的“湖上梅林”吸引了众多游客前去打卡。金川表示，按照以往经验，春节结束后一段时间是瘦西湖的淡季，但因为在产品上的创新，今年春节后至今，景区游客量同比2019年上张明显，有望实现“淡季不淡”。此外，3月15日，瘦西湖“二分明月忆扬州”大型沉浸式夜游项目也将重启。目前，瘦西湖风景区夜间收入占比正稳定上升。

夜间产品同样是南京玄武湖景区在产品创新方面的重点内容之一。今年，玄武湖景区计划推出夜间演艺项目。另外，玄武湖百花闹

春游园会也在日前开启，依托持续到五月的赏花游，推出水陆赏花专线、开展研学活动，接续春节假期产品供给。

玄武湖公园管理处党委书记秦小斌表示，玄武湖景区是一个免门票景区，更要去研究市场需求的变化，推出更多接地气、有吸引力的产品。经历三年疫情，游客短期内可能更加向往空间相对私密一点的产品。在此背景下，玄武湖景区的游船产品就非常受游客青睐。春节期间，景区游船单日最高营收近50万元，春节后这段时间的经营情况也好于此前同期。

镇江茅山景区则专门成立了“创业创收小组”，在盘活景区存量资产的同时，引进更多有吸引力的商业业态。“我们还调研了游客对茅山景区比较喜爱、能产生二次消费的产品，并将根据调研结果，在非遗美食、文创产品、健康养生体验等方面深入挖掘景区资源，推出更多市场接受度高的产品，进一步拉动景区消费。”赵厚春说。

服务走心

在这个旅游市场迎来复苏的春节假期，一系列景区优惠活动的推出，也给景区服务带来了新的考验。“市场复苏，作为景区来说感受非常直接，外地游客变多了、游客年龄结构更加均衡了。我记得春节期间有一天，景区停车场的南京市外车辆超过70%。”秦小斌说，在期盼市场复苏的同时，玄武湖景区也不断在产品和服务上下功夫，尤其在智慧旅游方面投入很多，还入

选了2022年度江苏省智慧旅游景区，让游客体验更加舒适。

今年春节假期，常州中华恐龙园旅游度假区单日最高游客接待量超过8万人次。来自无锡的游客王女士将手中的“服务之星”徽章送给了景区安全保卫部的员工时奋：“她看见我的孩子比较腼腆，就主动笑着和他打招呼。还没进景区，我们已经感受到了轻松和欢乐气氛。”正月初十，两位大学生游客把徽章送给了景区游客中心的员工邱婷：“我们记不清买的小礼品忘在了哪里，她就很耐心地根据我们的描述，一个个点位帮忙问过去，细心负责又温柔。”

中华恐龙园旅游度假区相关负责人介绍，自2020年起，度假区就开始推行“神秘游客”制度，让游客主动参与到每天的考核和提升服务质量的环节中。被随机邀请参与活动的游客可以依据自身体验将“服务之星”徽章送给表现优异的景区员工。三年多来，累计已有2000多枚徽章通过“神秘游客”送到员工手中。

江苏省文化和旅游厅资源开发处相关负责人表示，在旅游市场复苏的关键时期，景区也面临着产品、服务等方面的一些困难。从文化和旅游行政部门的角度而言，需要通过复核、专项行动等方式，来引导、推动景区服务品质提升。他透露，今年，江苏计划实施全省A级旅游景区品质提升行动，围绕消费者游前、游中、游后各个阶段所关注的问题，分层分级、上下联动，在景区安全、智慧监管、文化体验等方面对标对表，有针对性地实施提升工作，打响景区服务品牌。

市场持续发力

春节期间，青岛市旅游市场呈现良好回暖势头。全市景区共接待游客102.18万人次；营业收入达3110.22万元，同比增长32.35%。

“青岛市部分景区减免首道门票，市场效果非常显著。从尊重游客的旅游权利和促进幸福社会建设的角度看，减免A级景区尤其是高等级景区首道门票，能够有效降低游客的旅游消费门槛，降低经济负担，让更多的市民游客饱览青岛美丽风景，体验山海风情，显著提升游客满意度和社会幸福感。从目的地营销和管理的角度讲，进一步减免A级景区门票的政策可以形成一种营销攻势，大力提升青岛旅游知名度和美誉度，提振文旅消费。从旅游产业转型升级的角度看，可以进一步为青岛旅游从门票经济向综合经济转型提供动力，为青岛景区产品业态升级和产业链拓展带来机会。”青岛大学旅游与地理科学学院副院长张言庆表示。

日前，青岛市文化和旅游局、青岛市财政局联合出台了《青岛市关于大力提振文化和旅游消费的政策措施》，提出12条促进文旅消费政策措施。其中，青岛市市本级投入3100万元，区（市）配套约5000万元，助力文旅市场复苏，预计拉动全市消费增长100亿元。

前不久，浙江湖州市南浔区召开“古镇免费游暨长三亲亲子乐园”主题新闻发布会，宣布南浔古镇景区向全球游客永久免票，免费开放景区2.18平方公里的古镇街区。一石激起千层浪，有游客猜测，免费是无奈之举，毕竟周边古镇太多。还有游客说，永久免费才是高级的消费方式，而且是藏富于民的消费方式。南浔古镇永久免票的背后，更多是南浔整体城市品牌定位转型的需要。当下，游客消费体验正在从“卖门票”升级到“卖场景”，高质量的产品和服务始终是旅游目的地提升旅游吸引力的重点。

有条件的免票

南浔古镇地处杭嘉湖平原腹地，在深厚历史文化底蕴基础上呈现出诗画般的水乡风貌，素有“中国江南的封面”之称，是湖州市仅有的一个国家5A级景区。2014年6月，南浔古镇作为中国大运河的一部分被列入世界遗产名录，成为首个人选世界遗产的江南古镇。

湖州一带以丝绸闻名，富甲一方。方圆十里聚集着小莲庄、张石铭旧居、张静江故居等江南庭院，建筑中西合璧，江南四大藏书楼之一的“嘉业堂藏书楼”位于小莲庄内。粉墙黛瓦，莲池曲桥，庭院深深的名人旧宅、古色古香的传统街巷和风景如画的市河，勾勒出当年南浔古镇的繁华和江南水乡的独特风情。

以前，南浔古镇门票100元，涵盖小莲庄、张石铭旧宅、刘氏梯号等景点。

南浔古镇景区永久免票后，小莲庄等6处文物建筑设为收费景点，游客可根据意愿前往。2月6日，南浔古镇官方公众号内容公示了“南浔古镇景点收费标准”，其中提到，小莲庄、张石铭旧宅、刘氏梯号等实行单独售票，小莲庄+嘉业藏书楼25元，张石铭旧宅20元，5个收费景点的联票优惠价是85元。

尽管是“有免有收”，但南浔区的这一做法依然赢得了公众的普遍称赞——进入景区的门槛消失了。“我会选择购买景点门票，不会所有景点都去。”春节假期，00后游客小慧和朋友相约南浔，在她看来，“这相当于把选择权交给了游客。”她和朋友都选择了单独购买小莲庄+嘉业藏书楼的门票，二者都是国家级重点文物保护单位，建筑也别有特色。

不去收费景点也是很多游客的选择。南浔古镇东边的百间楼，白墙黑瓦的建筑沿河岸而建，长约400米，保存完好，至今仍有人居住，烟火气浓，也有写意的美感，是明清时期江南地区最具特色的民居建筑群。很多年轻游客穿上汉服，在这里拍照打卡。

知名旅游营销专家孙震说：“景区是带动整个城市旅游发展的点，古镇更是当地生活的体验现场，把大门打开，不设门槛是为了更好地发展。”

主客共享

今年春节，上海游客肖女士一家选择自驾前往南浔古镇，“南浔离上海很近，自驾过来也很方便，与家人朋友来南浔看看水上婚礼，品尝南浔美食，体验一下水乡的年味儿。”春节期间，景区内的收费景点也实施了全免费政策，除此之外游船、餐饮、住宿等在内的多项优惠活动同步实施。

市民游客打卡百间楼、漫步頤塘故道沿岸，丝绉、湖笔、“四象八牛”盲盒令人爱不释手，清蒸鱼、羊肉面、定胜糕等当地特色美食让人味蕾大开……白天，摇橹船穿梭不停，沿岸小贩叫卖声此起彼伏，夜晚灯火璀璨，水光溢彩映衬在粉墙黛瓦，远处飘来古筝声如丝如缕。

目前，我国旅游业正从观光旅游时代步入休闲度假时代，从门票经济时代转向综合经济时代。南开大学现代旅游发展省部共建协同创新中心主任石培华认为：“景区免票、还景于民，也说明古镇正从商业化产品向公共产品转化，不仅提升了当地的旅游休闲服务水平，提高了居民满意度，而且能进一步吸引外来投资，促进旅游产业的可持续发展。”

“美食+美食+游船”“美宿+美食+文化体验”，市民游客在南浔古镇感受到水乡韵味，也能体验到江南民俗。正如一些游客所说——永久免费才是高级的消费方式，而且是藏富于民的消费方式，将带动景区经营模

浙江湖州南浔古镇宣布永久免门票——

不设门槛是为了更好发展

□ 曹燕

式的转型。

南浔古镇景区是继杭州西湖、绍兴鲁迅故里、台州天台山国清景区后，浙江省第4个实行免费政策的国家5A级景区。2002年10月，杭州拆除西湖环湖围墙，实施24小时免费开放环湖公园。西湖景区成为全国第一个不收门票的5A级景区，既拉动了城市消费，也提升了城市的整体形象。

瞄准亲子市场

周庄、同里、乌镇、西塘……长三角一带聚集了众多古镇，“小桥流水人家”是游客对古镇旅游的普遍印象。另一方面，众多古镇也存在一定程度的同质化竞争，如何找准自己的品牌定位非常重要。

南浔古镇景区永久免票的背后，是南浔区建设“长三角亲子乐园”的战略目标定位。古镇地处长三角城市群的中心腹地，318国道、申苏浙皖高速公路、京杭运河和被誉为“东方小莱茵河”的长湖申航道穿境而过，距上海、杭州、苏州等城市各约100公里，区位和交通优势十分明显，沪苏湖铁路建成后，从南浔抵达上海仅需25分钟。

2019年，《南浔古镇保护利用三年行动计划》中提出：“计划总投资120亿元，力争用三年时间，探索一条与周边古镇差异化发展之路，全速打造国际品质美好旅游目的地，全面迎接、拥抱高铁时代，建成古镇活态利用样板地。”

走差异化发展之路——建设“长三角亲子乐园”是南浔的目标。据湖州当地媒体报道，总投资32.5亿元的20个长三角亲子乐园项目已开工建设。

据了解，下一步南浔将着力开辟特色休闲游船服务，升级夜游船只、开通水上公交巴士，丰富游客可选空间。以散客市场、亲子市场为核心，推出主题性度假产品，创新开发泛文创爆款地域产品，统筹南浔区亲子乐园标志性农文旅成果，打造全天候、多元化的“南浔古镇+”旅游产品线，让南浔古镇成为长三角亲子乐园流量入口，这是南浔的远大目标。

“免门票不是万能药。”石培华表示，对旅游目的地而言，在决策哪个景区免门票、是否永久免门票时，需要综合考虑地方旅游收入水平、结构与该景区的引流能力，景区形象与目的地整体形象的协调性，以及景区所在地的社会经济文化背景。旅游目的地要推行免门票措施，必须建立在交通配套、丰富的旅游产品供给、完备的旅游接待能力、高质量的服务水平等基础之上。这样才能给到访的游客提供多样化的选择机会和旅游体验，进而扩大消费、刺激投资，为进一步增加游客量与旅游收入带来正向效应。

青岛：为产品业态升级带来机会

□ 本报记者 肖相波

览中了解崂山浓厚的历史文化氛围，对游客来说更具吸引力。”崂山风景区相关负责人表示。

青岛旅游集团下属青岛海底世界副总经理王金月介绍：“青岛海底世界在2022年实行门票减免7个月，游客人数达到118万人次。为了进一步激活旅游市场，今年集团积极响应政府号召，继续执行减免门票政策。春节期间，省内游客成倍增长，省外游客比去年有较大提升，单日最高客流1万多人次。长线游市场复苏，门票减免政策能惠及到来青岛旅游的每一位游客。”

春节小长假，免门票的珠山国家森林公园热闹非凡。西海岸文旅企业开展的主题惠民促销活动激发了游客的出游热情。活动期间游客达10万多人次，也让该景区成为热闹的网红打卡点。

激活二次消费

1月21日起至3月31日期间，青岛云上海天景区向市民游客免费开放。景区相关负责人表示：“游客可以通过

公众号、微信小程序等线上预约的方式预约入馆。近期，电话咨询量和前台问询量都出现了大幅增加。免门票后，景区的客流量迎来较大幅度提升，春节期间有3万多人到景区打卡，同时带动了美食、摄影、文创商品等二次消费的提升。”

春节期间，云上海天景区还对现场观光区域进行精心布置，并开展了云上集市、舞蹈表演、乐器演奏、拍照打卡、祈福撞钟等活动，大大增强了游客的参与度和体验感。

整个春节期间，游客在海底世界二次消费达30多万元。春节假期结束后，人群散去，没有门票作为支撑，景区要如何创收？“为了保持市场热度，我们对即将到来的情人节和三八妇女节作了精心准备，同时加大节日促销力度。积极与第三方营销平台合作，在抖音、小红书进行现场落地活动的宣传推介。如情人节当天，我们推出了送玫瑰花、情侣票、定制礼品等。我们希望通过活动把市场做热，让游客感受到恒久的温暖，持续激发市场活力和吸引力。”王金月说。