

苏州、上海多数博物馆、景区取消实名预约——

如何在公平和效率之间平衡？

□ 本报记者 曹 燕

近日，苏州市文化广电和旅游局发布消息称，除部分重点景区和博物馆外，苏州全市其他A级旅游景区、文化场馆、宗教活动场所取消实名预约。随后，上海市文化和旅游局发布公告称，全市除部分热门景区和文旅场馆需实名预约或实名购票外，其余A级旅游景区及美术馆、博物馆等继续全面落实参观免预约措施，进一步提升游客体验。

在不同旅游场景下，坚持或取消实名预约，出发点和归宿均是为了让游客更加便利，但应该如何掌握其中的尺度？



苏州博物馆的建筑本身也是一件吸睛“展品” 本报记者 陈晨 摄

不断完善预约措施

“取消预约非常好，不给‘黄牛’留生意”“看上去是取消预约，实际上是减少了游客的出游成本”“为苏州点赞，不用提前很久计划出行”……除苏州博物馆本馆（苏州市姑苏区东北街204号）仍保留实名制预约外，苏州全市其他文化场馆一律取消预约——这一举措赢得了游客的广泛赞

赏。苏州市文化广电和旅游局提到，这一举措是对全市景区日均游客量、最大承载量以及假日管控压力等数据进行综合研判分析后作出的决定。另外，法定节假日和平时客流高峰期间，场馆将根据客流量进行现场引导。

“我认为这是这是一个好举措。预约的目的是限流和错峰，并不是一味追求旅游与科技融合。特别是那些客流量不大的景区和文博场馆，基本不需要通过预约来限流和错峰，使用预约技术的意义其实不大。”中国旅游研究院

统计师马仪亮说。对于客流量较大的景区和文博场馆，需要把握公平与效率之间的度。在马仪亮看来，预约技术渗透得太多，效率提上去了，公平问题就显现了出来，老年人和外国游客预约不便，或者到场馆早的人不一定能进馆，也不能保证先进馆，先来先得的

排队原则受到影响。但是从另一方面讲，如果完全不用预约技术，管理效率提不上去，也不利于人们提前规划行程。

2023年9月，国务院办公厅印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》，完善预约措施被置于重要位置。其中提到，调整优化景区管理，完善预约措施，简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息，科学设置线上、线下购票预约渠道。

“之前北京大部分博物馆取消预约机制，对其他省市起到了示范作

用，这也会是一个趋势，为的就是最大限度满足游客参观游览需求，尽量不要把游客拒之门外。”慕田峪长城旅游服务有限公司常务副总经理罗星说。

值得注意的是，热门博物馆的预约措施也在不断完善，例如故宫博物院提到，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。中国大运河博物馆提到，70岁以上的老人不需要预约，只需要凭身份证或老年证直接到博物馆咨询台，就能领取一张“老年票”进馆参观。

坚持“两条腿走路”

预约旅游的发展有迹可循。2014年9月，为了有序利用、有效保护世界文化遗产，敦煌莫高窟开启了全新的开放参观模式，游客需提前通过莫高窟参观预约网络平台完成预约购票，并执行莫高窟单日游客接待承载量（6000张/日）。旅游旺季期间，敦煌研究院结合文物保护及游客参观需求适时启动应急参观模式应对超大客流，应急门票执行单日限额发售制度（1.2万张/日）。

2019年8月，国务院办公厅发布《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，5A级旅游景区全面实行门票预约制度。

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云提到，“通过门票预约，景区可以做到游客信息可查询可追踪，是景区保障安全运营

必不可少的手段。而分时段预约的‘分流’效果，可以有效改善游客在节假日出行时面临的交通难、停车难、游览难等问题，帮助景区实现节假日客流量均衡化，达到削峰填谷的目标”。

在上海市文化和旅游局近日发布的部分需实名购票的21家文旅场所名单中，上海海昌海洋公园位列其中。上海海昌海洋公园相关负责人提到：“上海海昌海洋公园从2018年开园至今一直实行实名制，主要还是为了提升游客体验，电子购票简化流程，身份证入园和人脸识别便于游客进出，减少遗失或忘记带票的风险。另一方面也便于运营管理，比如数据统计和分析，还有客群分析，有助于景区后续

的营销决策。”吴丽云认为，“在较长一段时期内，对于热门博物馆和景区而言，预约措施和线下购票应该相互补充，‘两条腿走路’，提供预约通道，也给线下购

票留有余地，在线上 and 线下两种渠道中做好分割，切忌‘一刀切’”。

马仪亮解释，“取消预约，对于引导一些不习惯、不方便和因为隐私顾虑不愿意预约入园的人前往参观，把这部分原本的潜在游客需求显性化是有帮助的。对于吸引团队游客入园也是利好，会有更多中间服务商将此类场所纳入考察线路”。

暑期即将到来，不少游客对去年暑期热门博物馆“一票难求”的场景记忆犹新。一些网友发现，大部分博物馆、景区取消预约，但是当地热门“顶流”博物馆和景区依然需要预约，而取消预约的大多不是热门之选。

“正如硬币的两面，取消预约并不能解决热门景区、博物馆预约难的问题。”吴丽云担心，热门景区和博物馆如果取消预约，长时间排队和“黄牛”会多起来。

以苏州博物馆为例，每天游人如

织。节假日游览的网络预约，更是放票即空。白色的灰泥墙、片石假山、交叠相错的几何形……由建筑大师贝聿铭设计的苏州博物馆是“中而新，苏而新”的现代主义典范，建筑本身就是最吸睛的一件“展品”。

“热门景区和博物馆暂时不具备完全取消预约的条件，主要因为旺季的时候供给跟不上需求，必须对需求进行适当的管理才能保证合理的市场秩序。”马仪亮举例，多年前需要到车站购买火车票，很多人半夜就到火车站排队，黄牛也很多。现在网络购票了，不说是不是票比以前好买了，至少游客买票的过程不那么辛苦了。

另外，在马仪亮看来，“热门景区和博物馆如果取消预约，一定程度上也会造成不公平”。因为有的游客可以花钱找人帮自己排队购票，有钱的人或者愿意花更多钱的人，参观的机会更多。

继续缓解供需压力

每一座博物馆都承载着独特的历史与记忆，每一件馆藏之宝都蕴含着无尽的故事，厚重隽永的历史文化在这里变得可见、可感、可触。伴随博物馆热，越来越多的公众涌进博物馆、爱上博物馆。

“表面上看是热门景区和博物馆预约难，实际上是供不应求导致的购票难，总体上来说预约旅游有利于改善游客购票和参观体验。”北京一位专业类博物馆负责人说，热门景区和博物馆通常有最大承载量限制，每天接待的游客人数是有限的。

今年暑期，热门博物馆预约难，又将面临“大考”。扬州中国大运河

博物馆馆长郑晶此前接受媒体采访时提到，对于处于行业“头部”的热门博物馆，人气持续火爆、供需之间压力是始终客观存在的。

一位博物馆专业人士从博物馆管理运营的专业角度提出了自己的顾虑——“博物馆展区大多是室内空间，如果一天限流4万人次，不管这4万人次是什么时候进去的，这么多游客的呼吸、噪声等因素已经对文物造成了一定的影响。而且，也给博物馆内的安全维护、卫生管理等提出了挑战，毕竟，博物馆内工作人员也是有限的。”

马仪亮认为，现阶段主要在于提

升有效供给水平和进行适度的需求侧管理。从时间、空间和精细化上做文章，延长开放时间、扩大参观面积，甚至将一些展陈通过跨单位合作布设到其他地方。还有一些旅游业内人士提到，应该对热门景区和博物馆的游客最大承载量进行精细化管理。比如，一个景区一天限流4万人次，上午就进去了3万人次，下午接待压力肯定就相对宽松。可以探索将游客最大承载量细化，结合入出园流速，进行小时级入园流量管理。

马仪亮建议，可以通过举办活动让游客在热门博物馆内更均衡分布，引导部分游客（特别是本地游客）的

参观需求在平时释放，而不一定是游客越多主题活动越盛大，或者游客在哪聚集得多，活动就在哪里举办。另外，博物馆也可以形成更加灵活的价格机制，以及给予多次预约失败的人群增权机制，适当提高这部分人群的预约成功率。

郑晶也提到，要引导观众不要把文博场馆作为一个简单的“拍照打卡地”，让大家更多关注博物馆及文物背后的历史与知识。同时，“酒香也怕巷子深”，对于一些优质的中小型博物馆要加大宣传力度，引导大家不要扎堆去挤几个博物馆，而是去探索发现更多文博场馆中的精彩。

初夏时节，吉林省各地满目青翠。登上长白山，欣赏天池的壮美，感受神奇壮观的火山地貌；在“百年口岸”图们口岸，驻足图门前追忆烽烟滚滚峥嵘岁月；到“一眼望三国”的防川景区龙虎图去追逐朝霞……在吉林1400多公里的边境线上，旅游热潮涌动。

近年来，吉林充分利用边境资源，推进G331沿边开放旅游大通道建设，丰富旅游产品，积极推动文旅“出圈”。随着中俄合作的全面升级，吉林的边境旅游也将迎来崭新机遇。

产品丰富受青睐

秀美奇绝的山水、丰富多样的特产、明艳独特的边疆风情、历史深厚的人文底蕴……吉林边境旅游具有极大的发展空间和发展潜力。近年来，吉林也在逐渐丰富边境旅游产品。

长白山一直是吉林旅游的金字招牌。到长白山泡温泉、漂流、围炉煮茶、旅拍打卡等玩法受到广大游客的欢迎。丰富的旅游产品让游客在长白山玩得尽兴。

在和龙市光东村，民族风情浓郁的辣白菜、打糕制作，朝鲜族歌舞表演，朝鲜族服饰旅拍让游客流连忘返；在延边州安图县二道白河镇长白万巷商业步行街，游客开怀畅饮，大快朵颐，享受美食带来的欢乐；走进龙井市琵岩山温泉古村落，俄罗斯游客三五成群，浸泡在“氡”温泉水中。“这里集游玩休闲、体验文化、品尝美食于一身，非常适合俄罗斯亲子家庭游玩。旺季时酒店每天可接待300—500人次，目前酒店房间预订十分紧俏。”琵岩山温泉古村落总经理张欢说。

“在吉林打造旅游万亿级产业进程中，边境旅游是重要组成部分。”吉林省文化和旅游厅相关负责人表示，吉林将重新开发沿着边境线游吉林、跟着“山水”“乡村”“民俗”“美食”“集市”“演艺”“赛会”游吉林等产品体系，串联多种产品，推出边境精品线路和旅游攻略；不断完善沿边旅游功能布局，立足边境区位优势，深度开发中朝俄跨境旅游产品体系，培育跨境游特色品牌、朝鲜族风情品牌、长白山生态度假品牌、边境休闲游品牌、历史文化品牌五大边境游品牌，努力把沿边开放旅游大通道打造成全国最有魅力、最具人气的边境旅游线路。

公路带火乡村游

初夏的集安市鸭绿江国门景区，每天都有不少游客来这里深入了解抗美援朝战争，感悟先辈们的英勇顽强、舍生忘死的英雄主义气概。景区工作人员认为，这得益于G331国道强大的引流能力。

G331国道吉林全长1437公里，串起长白山、鸭绿江和图们江以及集安市、临江市、长白县、图们市和珲春市5个市县。沿途各地因路而兴，不只是景区，边境村也正焕发出迷人魅力。

图们江畔的珲春市有47个边境村。防川村是其中之一，被誉为“东方第一村”，一条条干净整洁的水泥路直通农家，农家小院里鲜花盛开，是G331国道自驾游最热门打卡地之一。停车场内，停满了来自北京、上海、辽宁等地的私家车和房车。“防川村虽然是一个边境小村，却很时尚，这里不仅可以感受到朝鲜族风情，还有文艺演出、焰火表演、音乐节。”河北游客孙思源说。

近期，位于延边州安图县的奶头山村推出丰富多彩的文旅产品，游客可以在景区感受红色文化，体验采挖人参。奶头山村景区负责人杨雨娜说，近年来，沿着G331国道自驾而来的游客越来越多，旅游会有更大发展空间。

沿着G331国道行走，不仅可以欣赏到别致景色，还可品尝地道特色美食。集安市的冰葡萄酒、临江市的五味子、长白山的野山参、和龙市的大米、龙井市的松茸、图们市的果酒、

旅游热潮涌动 颗颗明珠闪亮

□ 刘冬雪 本报记者 刘玉萍

珲春市的帝王蟹……独具特色的“边境礼物”土特产，深受游客青睐。

为推动边境乡村旅游发展，吉林引导边境村设计旅游路线和旅游产品，开展招商活动，推动建设景点景区和旅游接待设施，提升旅游配套服务设施。“未来将充分发挥文化和旅游产业赋能带动作用，让旅游因路而兴，人气因路而旺，边民因路而富，让现代化建设和高质量发展成果更好地惠及边境乡村的人民群众。”吉林省文化和旅游厅相关负责人说。

跨境旅游迎机遇

近年来，中俄关系不断升温。随着陆路、海路、空中航线等客流、物流运输通道建设的完善，大批俄罗斯游客到中俄边境的珲春市旅游购物。景区、商店里，不时可见吃着中国美食、购买中国商品的俄罗斯游客。

吉林省内唯一以“俄罗斯风情”为主题的游乐园区——哇斯托克欢乐岛于去年建成，为游客提供了一个全新的旅游目的地。边境马拉松、“花young趣玩·夜游珲春”等主题活动接连举办，给游客带来了愉快体验。

今年五一假期，哇斯托克欢乐岛平均每天接待游客约1万人次。“今年新开的水乐园项目，进来的第一拨游客就是俄罗斯的一家三口。”来自俄罗斯的游客明显比去年增多，这让哇斯托克欢乐岛副总经理张越十分欣喜，“说明我们景区得到了市场认可。”

今年一季度，延边远东国际旅行社接待俄罗斯入境游客达到近万人次。“现在一天能接待好几个团，我也感到很开心。到珲春，逛步行街、买衣服、尝美食，是当前俄罗斯民众的热门选择之一。”延边远东国际旅行社副总经理葛艳鑫说。

在中俄建交75周年之际，中俄双方提出要扩大旅游领域合作，为提升中俄游客互访量创造良好条件，推动跨境旅游发展。

“吉林的边境旅游有巨大的发展空间。目前，珲春边境旅游市场发展处于上升期。随着未来对俄旅游合作的深入，对俄旅游产品将会越来越丰富。”延边大学朝鲜韩国研究中心经济研究所教授刘焕庆祝。



游客在珲春市防川村欣赏民俗表演 吉林省文化和旅游厅 供图