

多地取消旅游预约“不约而至”如何体验良好？

■ 段菁菁 陈爱平 杨淑君

“取消预约”是 2024 年国内暑期旅游市场的热词之一。

近期,上海、北京、苏州、成都、杭州等旅游热门城市纷纷宣布,除部分重点景区、博物馆外,其他景区取消预约要求。

随着暑期来临,多地旅游市场迎来客流高峰。取消预约后,如何让“不约而至”的游客有更好的旅游体验?

多地取消景区预约

时值盛夏,记者在杭州西湖景区钱王祠入口处看到,昔日预约扫码的展板已撤掉,工作人员正引导游客有序进场。

端午小长假的前一天,“苏州发布”公众号发布消息:除部分重点景区和博物馆外,苏州全市其他 A 级景区、文化场馆、宗教活动场所取消实名预约。

几乎同时,上海市文化和旅游局也宣布,除部分热门景区和文化旅游场馆需要实名预约或购票外,全市 3000 余家文旅场所,全面落实入馆参观、入园游览免预约等举措。

进入暑期旅游旺季后,国内取消景区和文旅场所实名预约的城市群持续扩容。

6 月 20 日,北京市文化和旅游局宣布,除故宫、国博外全市景区全面取消预约要求;此后,武汉、成都、南京、长沙、杭州、广州等城市相继发文,除少数热门景区场馆在旺季等特定时段确有必要预约限流的,取消 A 级旅游景区预约入园要求。

记者梳理发现,仍保留预约制的文旅场馆,也积极推出优化预约服务。

比如,故宫博物院出台 2024 年暑期未成年人团队快速预约、检票措施,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;中国大运河博物馆则推出“老年票”,70 岁以上的老人无需预约,凭身份证或老年证领票即可进馆参观。

作为我国文旅管理方式的创新实践,预约制对提高旅游服务质量、推动旅游业稳定有序发展发挥了积极作用。

随着国民旅游热度持续走高,一些问题也显现出来:热门景区门票供不应求;预约程



●南京夫子庙景区

杨素平 摄

序较为繁琐;“一票难求”之下甚至催生“黄牛”现象……

为切实提升旅游景区开放管理水平,门票预约制度不断优化完善。

2023 年 7 月,国家文物局下发通知,提出各地博物馆应优化调整门票预约制度。针对一些热门旅游景区出现预约难等问题,文旅部办公厅专门下发通知,要求及时应对市场需求变化,优化预约措施,实施科学管理,不搞“一刀切”,实现原则性和灵活性相统一,最大限度满足广大游客参观游览需求。

“不约而至”能否有更好体验？

杭州宣布景区取消预约的第二天,安徽游客陆女士便和好友接连“打卡”了雷峰塔、德寿宫、西溪湿地等景点,“不用提前约,身份证也不用刷,行程安排更灵活,旅游也更舒心了。”

“在很多景区,导游现场购票效率更高。”途牛北京旅行社相关负责人表示,取消预约能提升旅行社工作效率。

今年以来,外国人来华热度持续升温。携

程数据显示,今年上半年,国内入境旅游订单同比增长超 1.6 倍。景区免预约也让外国游客感受到更多便利。

一些地区公布的数据显示,取消预约后,游客量有明显增长。

去哪儿大数据研究院分析,景区取消预约政策叠加暑期效应,进一步带火北京旅游市场。6 月 24 日到 7 月 5 日两周内,北京景区门票搜索量较前两周环比增长近 3 倍;苏州多个景点、博物馆在取消预约后也迎来客流高峰,端午期间共接待游客 532 万人次,同比增长三分之一。

一些人担心,部分景区取消预约后客流量剧增,会降低旅游的体验感。

位于杭州市中心的浙江自然博物院在取消预约后的第一个周末,现场排队的队伍接近百米。一些外地游客反馈:“进馆后还是跟着人流走,展品没办法仔细看。”

北京联合大学旅游学院教授孙梦阳说:“取消旅游预约制旨在提升游客的便利性,但在旅游旺季,需要配合弹性管理和人性化服务,让众多‘不约而至’的游客有更好的体验。”

邯郸历史文化资源创造性转化的问题及策略研究——以曲周县为例

■ 四川省社会科学院 邱博南

3000 多年的文化积淀让邯郸成为一个重要的历史文化名城。作为燕赵之地的重要都城,这里有着以胡服骑射为代表的赵文化;以粟作农业和定居生活为特点的原始农耕文化的磁山文化;以鄚城为依托的曹魏建安文化;以响堂山石窟和娲皇宫石窟为代表的北齐石窟文化;以“一枕黄粱”名梦和黄粱梦吕仙祠古建筑群为代表的梦文化等等。在城市发展的规划中,如此丰富的地域文化资源的开发保护就显得尤为必要。曲周是邯郸下属的一个重要地区,据《曲周县志》记载,曲周县城在春秋时是晋曲梁地。战国时期属于赵国的疆域,秦朝隶属邯郸郡。公元前 201 年,汉高祖六年,封酈商为曲周侯,曲周这个名字开始有记载,独立地出现在史书中。曲周在沿袭了邯郸地区整个文化底蕴的大条件下,推出了一系列省级、市级重点文物保护单位 and 非物质文化遗产去组成自己独特的区域历史文化地标。

一、概况

(一)资源开发现状

开发区域较为局限,面积较小。曲周地区历史文化资源的开发一般只集中在资源区域本身,如郭企之烈士纪念馆景点范围内只有纪念馆,没有其他的附属文化资源的开发,也未向外围空间拓展更多的文物古迹去增加历史文化的其他价值。邯郸曲周目前开发出来且主要有代表性的历史文化资源有苏三墓、段氏家族墓地、段荣段绍墓地、郭企之烈士纪念馆、《人山报》旧址、王一鹤墓地等等。

(二)意义

历史文化资源作为重要的非物质文化遗产,既具有历史的联系和文化的内涵,又具有资源的形式。作为一种旅游资源,传统历史文化在旅游业中发挥着重要作用。保护与开发河北历史文化文物古迹,有助于增强旅游资源的吸引力,发挥历史背后的教育作用,并挖掘旅游资源的经济价值。

二、问题

(一)内部

1.分布零散,没有特点。
邯郸曲周主要依托自然资源的历史文化

资源和来自前代保留下来的历史文化遗产,总的来说呈现一种同质化、类型化的状态,景点样式高度重复,没有单独的特点和记忆点,且分布的范围太广,零散不集中,苏三墓在曲周的西部位置,段氏家族墓地又在曲周南部,景点间相距太远。像曲周古村落类似的历史文化资源在城市空间中很难被允许,最后成为城市化进程浪潮中的碎片。以曲周龙灯为代表的曲周非物质文化遗产也没有自己独特的吸引点去发展得更壮大,在现代信息、科技的冲击下,面临着许多非物质文化遗产在保护阶段都会遇到的问题,诸如技术的失传,后继无人,传统的现代化改造等等。

2.数量有限,种类较少。

节假日的出行游玩,在文物古迹的观赏倾向上,曲周地区的大量民众会涌向周边的区域而没有选择曲周范围内本身所有的历史文化景点。这在某种程度上说明,曲周地区的历史文物、名胜古迹数量不多,在第一年去游览过的前提下,第二年在区域内没有其他可选择的的地方,于是只能走得更远,在地区之外寻找更多的历史文化资源。整合发现曲周地区的名胜古迹,像段荣段绍墓地、郭企之烈士纪念馆、王一鹤墓地、《人山报》旧址等等,不难看出曲周地域范围内留存开发的历史文化资源种类不够丰富,大多集中在古代先辈名人的墓地和与红色文化相关的旧有遗址。

(二)外部

1.政府政策支持力度不够,缺乏科学理论指导。

近年来,就邯郸市人民政府官网上可见,政府相关部门重视不足,出台的有关支持政策数量不多,平均半年才会有一到两次的政策文件,且质量也不高,主要集中在非文物古迹和文化遗产的保护上,并没有对实质的历史文化资源做出根本上的改变。这样使得地域性的历史文化资源在前期的开发与保护中投入不够,没有官方权威的支撑,没有配置专业的人才,缺少相应的科学理论的指导,这就往往在对历史文化资源的保护和开发过程中出现对于传统文化误读、忽视,珍贵文物的遗失、损坏,预期效果自然也不理想。对于历史文化资源在保护过程中会出现的问题也“没有完善的预警机制和应急处理方案”[1]。

2.开发程度不够,保护能力不足。

由曲周区域的历史资源数量可以明显看出此地区对于传统历史文化实体的挖掘还不

够,叫得上名字能被大量观光游览的少之又少,只有一些类型化的文物古迹,整体上没有足够数量的资源去支撑发展。“习近平总书记在山西考察时曾指出,历史文化遗产是不可再生、不可替代的宝贵资源,要始终把保护放在第一位。”[2]在实际的保护过程中,区域内没有看到各种保护措施落实,仅仅只是摆放一个景点说明,围绕着一圈“请勿损坏”的标牌,这样起不到任何的效果。曲周龙灯,起源于宋代,是河北省曲周县独有的一种传统民间舞蹈,作为文化遗产的历史文化资源在保护上应该投入更多的精力,但以曲周龙灯为代表的众多传统文面临失传的境地,鲜少出现在大众视野里,即使是在逢年过节的时候。

3.宣传割裂,流于表面。

许多历史文化资源的背后是一段伟大的历史,对于历史文化资源实际的故事背景不够了解会让人对它的关注日益减少。曲周地区现如今对于这类传统文化普及是非常少的。在宣传时,也只是在告知大众有这样一处地方可以观赏到这样一种舞蹈,并没有将实际的背景故事和文化内涵做到广而告之、努力推广。以曲周苏三墓为例,如果提到苏三墓,民众第一反应普遍是三苏墓,而且并不了解冯梦龙的小说和《玉堂春》等唱的苏三戏剧还有它背后真实的故事。在媒体网站上,关于曲周段氏家族墓、郭企之烈士纪念馆、《人山报》旧址等等历史古迹连图片都难以搜索到,只有一部分的文字介绍。在强调视觉感受的今天,在宣传的环节里,一份历史文化资源没有相应的图片展示,是难以吸引人的。

三、对策

(一)推动政策鼓励,加大资金投入。

政府出台相关支持政策是地区历史文化资源的重要推动力,当前期的政策到位,大量的人力、物力、精力投入进去,带来了社会各界的关注,历史文化资源此时有了官方正式的保障。及时地向政府申请专项资金以及通过政府政策的落实督导,能够有效开展地区的历史文化的保护活动。邯郸地区通过政府集聚省市高校人才的力量,政府牵头组织大型国际研讨会,如邯郸市政府在 2023 年 6 月 27 日在本地举办了北京大学与响堂山石窟考古研讨会;2023 年 8 月 28 日在重庆举行了关于石窟寺保护的国际论坛,政府各项细化下的具体措施

实际执行才能做好历史文化资源的保护与开发工作。

(二)发掘传统历史文化资源的优势,科学规划。

寻找地区历史文化资源的独一无二性,挖掘背后的闪光点,通过科学的规划将优势发挥到最大。曲周地区的郭企之烈士纪念馆在原有基础上进行新的维修保护,做好周边配套建设的建设,重点发掘弘扬背后的烈士精神。古村落、墓群等的历史文化资源落脚点要在建筑特色、时间的厚重感上等等,建立模型,具体分析每个历史文化资源的重点在何处,进行统一的设计安排。

(三)借鉴学习其他地区历史文化资源的相关案例,汲取经验。

广泛搜集全国各个地区对于类似历史文化资源的开发保护案例,形成分析报告。“积极向文物科研机构和景区规划发展研究院寻求合作,以先进的保护手段和开发方式作为理论支撑……”[3]尝试将总结的办法经验运用于本地区城市文化发展中。参考陕西地区,同样有着深厚的历史文化背景,同样也是以大型墓群为名胜古迹而蜚声全国甚至是全球,每一处的历史文化资源都在强调历史的厚重,背后故事所透露的人文精神,每个文物资源背后的文化意义都在被呈现,相对应的考古过程也是一个重新建构认识的过程。加强各地区的调研交流,学习借鉴保护与开发经验,共同助力协同发展。

(四)借用互联网,扩大宣传范围。

进入信息社会,互联网为文化的宣传带来了一定的好处。在科技进步的大环境下,适时利用互联网,拓宽宣传的渠道,加大宣传的力度,得到的效果会比原来只停留在吸引本地人前去参观层面更好。宣传部门可以利用线上线下相结合的方式加强宣传。线上方式是借助当下流行的“两微一抖”,运用发布图文、短视频等手段加大宣传曲周当地历史文化古迹的力度。及时关注网络流行趋势,文旅部门联动对应地区相关知名人物,增加曝光度。像之前出现的各地文旅局长以自身区域的文化资源为立足点,通过个人的“变装”联合景点的“复古”,视觉再现“过去”的地区文化样貌,古与今的碰撞,使得观看者产生对于传统文化和现代国家繁荣发展的骄傲自豪感。这样的前后对比反差会带来视频的讨论度,从而慢慢在平台上扩大影响。文旅部门可以先尝试效仿这样的视

“行李跟人走”值得探索

外出旅游时,可能很多人都有过拖着行李箱辗转的经历。现在,杭州正在实施“轻松游”行李服务一件事改革,推动实现景区、酒店、商圈、交通站点间的动态多场景托运,让“行李跟人走”。

进程中的杭州“轻松游”行李服务一件事改革,将整合现有行李寄存资源,上线行李服务寄存柜,同时还将新增行李托运服务,让行李跟着游客走。这样的举措,堪称创新性突破,直击游客“痛点”。这一服务全面落地后,游客就能轻装上阵,抵达早或返程晚时,可以像到快递柜取件寄件一样就近寄存行李,并可以把行李托运到酒店或机场、火车站等地,让行李跟着自己走,实现“轻松游”。这样的服务做到了游客的心坎上,为游客解决了实实在在的大难题。

新的举措要更好地惠及广大游客,关键要做好成本管理。其实只要肯花钱,“行李跟人走”也不是大问题,比如同城速递,但其价格也不菲。那么我们寄望于“轻松游”的,价格也要让人“轻松”。市场最有效率,也最能摊薄成本,前期政府部门牵头推动这项服务,等发展到一定阶段,可以引入市场的力量,利用市场资源,在实践中形成游客、寄存处以及将来加入的行李托运方都能接受的价格和模式,让这一新服务得到广大游客的认可。

市文化和旅游发展中心发布的《2023 年度杭州文化和旅游大数据报告》显示,2023 年全年,杭州接待游客超过 1 亿人次。另有一项针对游客的调查显示,有七成来杭游客曾经携带行李辗转于交通站点、酒店和景点之间,行李是影响其旅游体验的重要因素,近九成受访游客表示需要开通到达交通站点的行李托运服务。

现在,杭州逐步探索建立“行李跟着游客走”的服务网络,把游客的需求作为下一步改革的方向,致力于提升游客的旅游体验。这样的改革探索,也是旅游服务理念的一次重要升级,体现出了以人为本的可贵意识。细节决定成败,在文旅融合、旅游消费不断升级的大背景下,直面游客的“痛点”,解决存在的不足,这对杭州旅游形象的提升、社会治理水平的精细化,都有着积极推动作用。

(据杭州日报)

频内容进行拍摄,在发布视频后的第一时间及时浏览回复用户的观看建议与反馈,针对不尽如人意的地方作出相应的调整与修改。同时可以联合当地比较有实力的网络直播公司,以宣传当地传统文化为主题进行一系列的网络直播活动。“线下方式首先是与地方乡镇、行政村的文化服务中心相结合”[4],将区域历史文化进行推广与宣传。曲周龙灯,用互联网将它传播得更远,更多的人知道了,感兴趣的人会来主动了解、主动学习、主动参与、主动传承;同时,利用互联网集思广益,对于非遗技术的改造创新也会有这个时代最好的选择。

邯郸是中国唯一一个三千年没有更换过名字的城市,有着非常深厚的历史文化底蕴。但对于早已步入现代信息社会的当下,仅仅只有历史内涵是不够的,如何将富有地域人文特色的历史文化、名胜古迹效益最大化,焕发出新的生机,从而在城市整体规划中博得一席之地,促进地区经济和文化的双重发展,才是城市能够走得更加长远的根本之计。作为国家园林县城的曲周,是邯郸市厚重历史文化背景下的一个重要组成部分,它拥有着自己独特的非物质文化遗产和历史景点,但这些资源并没有在城市的规划中“大显身手”,发挥出相应的作用,这也使得曲周地区实质的人文发展环节显得尤为薄弱。历史文化的保护与发展和城市的繁荣是息息相关的,通过维护邯郸曲周区域内的历史文化古迹为骨干,“以传统文化的继承开发和开发为血肉”[5],为邯郸市的历史文化资源保护开发做出有益的尝试。

【参考文献】

- [1]薛莹.河北省曲周县龙灯文化调查报告[J].黄河之声.2015(69)
- [2]李静凯.乡村振兴战略背景下冀南地区乡村规划研究——以邯郸市西刘庄村为例[D].河北工程大学.2019.
- [3]黄东民,刘秋彬,董晓健.基于邯郸为例的河北历史名人遗迹保护与开发[J].产业与科技论坛.2012,11(21)
- [4]邹惠云.口述史视域下河北“非遗”龙舞研究[D].河北大学.2022.
- [5]邯郸市职业技术学院课题组.文化传承视域下邯郸历史文化名镇保护开发研究——以广府古城为例 [J]. 邯郸职业技术学院学报.2022,35(04)