

一路旅行一路“抢”，门票预约咋这么难

不仅预约难，还担心个人信息泄露，“预约制要不要取消”成热议话题



李梦瑶 石晟绮 济南报道

“1/15的预约成功率是在给游客泼冷水”

“此前还怀疑是我自己手速不行，后来发现原来大家都预约不上。”经历多次预约“败北”的王云说，自从在社交媒体上越来越频繁地刷到各种景区场馆的“代预约服务”后，她才意识到拿不到免费的景区“入场券”并不仅仅是“旅游热”那么简单的原因。

“××大学预约，正规渠道入园，提前三天预约”“×××博物馆，约满也可进”……“预约难”背后，往往能看到“黄牛”的身影。他们通过炒票的方式牟取利益，扰乱了正常的票务秩序。

济南市人民政府法律顾问、济南大学教授袁曙光表示，“黄牛”在文旅市场屡禁不止，是因为其中存在巨大的利益。对于不少免费景点来说，黄牛通过刷票软件、内部渠道等方式掌控票源再进行售卖，不仅不用承担“压票”“跑单”的风险，还几乎是“零成本”的生意。

据游客反映，近两年，网络预约难，线下预约窗口关闭等问题突出，成了横在游客与景区之间的一堵“墙”。“以前是外地去不起，现在是景区进不去。”小文在社交平台晒出旅游时的视频，在北京某知名景区外，没有提前做攻略的游客被拦在门外，抱着手机在刷票，中间还有不少是老年游客，正在向其他人求助。“预约制”也让一些外籍游客犯了难，由于预约平台需要用微信扫码，但有时预约页内仅显示中文，造成了诸多不便。不仅如此，不少景点不能预约当天的票，让不少没做攻略的游客白跑一趟。

记者在采访多个景区后了解到，景区实行预约制，本是为了通过实名预约，防止有人用“黄牛票”，但在实际应用中，似乎效果不佳。前不久，央视记者在中国国家博物馆外随机采访了30位游客后发现，只有2人通过正规渠道预约进馆，其余28人都靠“黄牛”加价进馆，也就是说，通过正规渠道预约，仅有1/15的成功率。该新闻一发布，就引发了不少网友的共鸣。“1/15的预约成功率，无疑是给游客泼了冷水。”有游客表示，如此“预约”，岂不是起到了相反的效果吗？

每次都填写个人信息不会用手机难进门

“进个景区真的需要知道我这么多信息吗？”旅游达人陈婷每次填写景区预约信息时，都不免生出这一疑问，“每次填写总害怕自己的信息会被泄露。”

在不少景区门口，都能看到这样的景象：不少游客围在“入园预约”的二维码展板旁，填写信息的游客甚至超过了排队进入景区的人数。

有游客反映，还有一些小景区尽管参观人数很少，哪怕是无人排队可以直接入园，也需要先在门外当着工作人员的面，填写相关信息进行预约，才能被允许进入景区。还有的景区虽然设置了进景区的不同时段供游客预约，但在实际应用中，游客并不需要按照预约的时段，也可以进入景区。

记者在实地调查发现，多个博物馆、美术馆、景区预约，不仅需要填写身份证进行实名认证，有些还需要填写手机号、邮箱甚至是家乡省份，并授权微信及微信头像。而在进行预约前，有些景区还需要首先关注其公众号，

去景区游玩，需要先在线上预约，抢各种门票，还要关注各种公众号。近两年，在预约制下，景区按承载容量放票，游客则线上预约，避免了排队购票、过于拥挤的苦恼。但随之而来的是，在一些地方，预约制却成为进入景区的唯一通道；部分热门免费开放的景点、博物馆，成为“黄牛”炒高价票的集中地。

预约制被大范围推行以后，对于热门景区和文博场馆控制游客流量、减少黄牛倒票、改善游客体验等发挥了一定作用。但随着时间的推移，不少游客觉得，“预约制”有些变了“味”。“预约制究竟要不要取消”成了大家热议的话题。以前自由进出的景区，为何要“预约”了？预约制从何而来，又该走向何方？



在一些景点，目前需要出示预约码才能进入。

相关新闻

山东优化景区预约机制 A级旅游景区、公共文化场馆一般实行免预约准入

记者从8月22日召开的全省进一步促进旅游消费工作视频会议上了解到，全省文旅系统公共文化场馆在10月7日前将延时开放至晚7时。各级公共文化场馆带动分馆、新型公共文化服务空间，协调联动开展延时开放服务，到年底前，至少推出10个网红文化场馆或文化空间。

全省A级旅游景区、公共文化场馆一般实行免预约准入，少数热门景区、场馆确需预约限流的，应本着方便游客的原则，简化程序、动态调节。探索建立公共文化场馆政府投入、免费开放与市场运营、低价惠民相结合的模式，激发文旅消费潜能，营造优质消费环境。

据大众新闻

才能进行后续操作。

而《中华人民共和国个人信息保护法》确定了个人信息收集的“最小必要原则”，非必要不得收集个人信息，必须收集个人信息的，也应该限于实现处理目的的最小范围内，不得过度收集。

“我在景区门口还经常遇到向我求助的老年人，又要扫码又要填写信息，很多老人确实‘玩不转’。”陈婷说，随着预约制的普遍应用，一些旅游景点不再设置线下售票窗口，很多景区门口的工作人员数量也很少。不少老年人和残障人士，面对线上预约往往感到非常茫然。

今年五一，全国国内旅游出游合计2.95亿人次。大量的人员流动同样伴随着信息的流动。“全国数以几十万计的景区收集着大量的游客个人信息，它们采用网络信息技术的水平参差不齐。”山东大学文化和旅游研究中心主任王晨光认为，这些信息一旦泄露，就会给游客带来不可挽回的损失。

袁曙光也认为，不少景点在客流量远低于其承接能力的情况下，仅通过查验证件就可以起到人员核对的效果，重复对游客个人信息进行采集和储存并非必要流程。

“预约制”缘何广为推行 初衷是控制客流量

记者梳理发现，预约制在国内各大景区全面推广，其实已有多年时间。

《旅游法》第四十五条中提到，景区接

待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并可以采取门票预约方式，对景区接待旅游者的数量进行控制。“也就是说，预约制最初推出时，是为了限制客流量、提升游客体验，避免出现热门景区的游客长时间排队、景区客流量过载出现安全隐患等问题。”袁曙光说。

早在2015年，我国就开始倡导景区实施门票预约制度。2015年印发的《关于促进智慧旅游发展的指导意见》中提到“要抓紧建立景区门票预约制度”。除有效加强景区客流量监控，科学引导游客分时分流游览外，相关部门还鼓励资源脆弱型景区推行门票预约，更好地保护景区资源。2019年，国务院办公厅出台的《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》中，再次提到要“推广景区门票预约制度”“到2022年，5A级国有景区全面实行门票预约制度”。

在此大环境下，不少景区都建立起自己的预约平台。不过，不少游客却发现，很多景区的预约平台是“各自为战”，缺乏一个统一预约平台。

以青岛为例，2023年3月，云游青岛智慧文旅平台正式上线，不少热门景区都可在该平台实现一键预约或购票，例如青岛民俗博物馆、康有为故居纪念馆、崂山风景区、青岛海底世界等，在一定程度上方便了游客“一站式”游玩，简化手续。然而像小鱼山、信号山、小青岛等景区的预约则无

法在该平台实现，需要在“青岛旅游服务平台”公众号链接的平台上进行预约。骆驼祥子博物馆、城阳区博物馆等则都需要在各自的官方公众号平台进行预约。“现在手机里关注着二三十个景区的公众号，预约之后基本上再没有打开过。”陈婷说。

“一约了之”还是“不约而至” 需因地制宜因时制宜因管制宜

鉴于这些问题，文化和旅游部在2023年7月曾发布《文化和旅游部办公厅关于进一步提升暑期旅游景区开放管理水平的通知》，鼓励景区灵活应对市场变化，优化预约策略。

今年6月，在暑假来临之际，江苏省苏州市文广旅局发布，除部分重点景区和博物馆外，苏州全市其他A级旅游景区、文化场馆将取消实名预约制度。无需在线上线下提供个人信息，购票流程得以简化。随后，上海、北京、深圳等地也在此方面提供了有益示范，受到舆论关注。

近期，有媒体在微博上发起投票话题，询问公众“是否支持取消景区预约制”，总体来说，对取消预约制投“赞成票”的网友占多数。不少网友认为，实名预约流程繁琐，造成了资源挤兑，甚至存在过度采集个人信息的嫌疑，让游客体验感下降。也有网友认为，对于一些热门景区、文博场所来说，预约制依然有存在的必要，不过建议最好能增加预约参观人数，延长开馆时间，部分景点应该设立线下购票窗口。

“预约制也需要因地制宜、因时制宜、因管制宜。”中国旅游研究院院长戴斌认为，对于可能出现游客扎堆的景区、文博场馆，采用预约或者分时预约的方式仍是保证游览体验的有效手段之一。不过，绝大多数并未出现“供不应求”情况的景区景点、度假区、文博场馆是不需要预约的，“预约要精细化，把最大的方便让给游客，不要‘一刀切’。”比如在北京6月份宣布全市旅游景区全面取消预约要求时，也表示故宫、国博等旅游景区除外。

“不约而至”的大门打开后，如何应对客流，如何保证服务将成为景区下一步面临的问题。

自7月10日起，浙江自然博物院开始实行免预约制度，参观人数就出现大幅增加，日均游客量都在1万人次以上，最高一天达到17000人次。在实施免预约政策15天后，浙江自然博物院发布公告表示，从7月25日起，杭州馆在双休日及法定节假日依然实行线上预约制度，周二至周五继续实行免预约参观。深圳博物馆金田路馆面对激增的客流量，则对部分展厅出台了相应的限流措施。

“预约制的调整需要慢慢进行摸索。”王晨光认为，预约制既要满足游客的需求，同时也需要考虑到不同场所的实际情况。“减”去了预约制的繁琐，相应地就需要在配套服务方面做“加法”。

其实，今年以来，改革预约制，有关部门已经做出一些行动。今年8月16日，文旅部针对“热门景点抢票难”问题的回应，其中要求所有景区均保留人工窗口，最大限度满足游客参观游览需求；同时完善线上预约措施，优化预约程序，联合公安、市场监管、网信等部门加大对“黄牛”倒票等行为的打击力度。公众期待这些举措的出台，能让门票预约更顺心，旅游体验更舒心。

有业内人士表示，从目前来看，不少景区在实际落实上还存在一些难点，需要各地因地制宜拿出最好的解决办法；同时，景区也不能因为取消了预约制度就降低服务品质，应内外兼修，真正让游客宾至如归。

(文中“王云”“陈婷”“小文”均为化名)