

热门景点约不上咋办？防黄牛有招吗？

# 三问北京暑假门票预约难

今年暑期，北京旅游市场伴随着炎热的天气一起火了。故宫、国博等热门景点“一票难求”成了许多游客的烦心事。旺季出游人数爆发式增长，景区可预约门票数量有限，这让抢票难格外突出。

如今，随着门票预约制的推广，“先预约、后出行”成为观光游览的新习惯，但另一方面网络预约难、现场预约窗口关闭等问题突出，也让预约无形中成了游客跨进景区的一道“门槛”。

如何解决景区“预约难”问题？这对景区服务创新提出了更高要求。

**体验：“手速”10秒，还是没抢到**

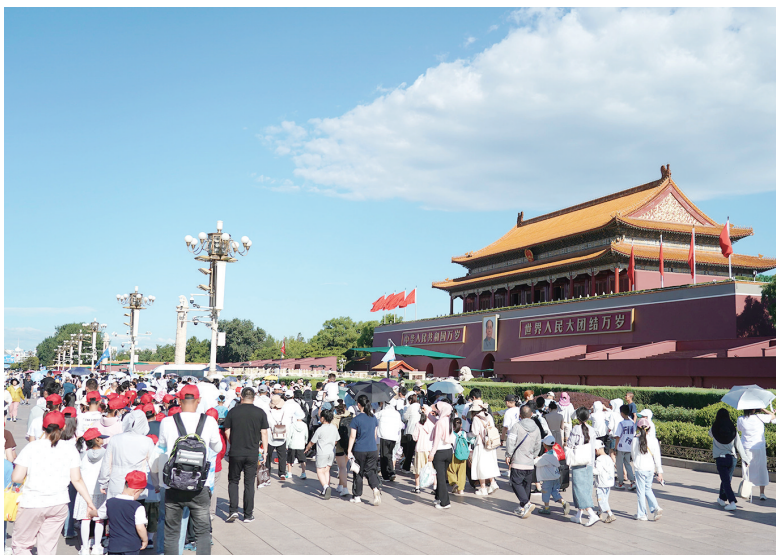
“科技馆影院的票要提前7天、半夜12点抢；故宫的票要提前7天、晚上8点抢……”趁着暑假，王同学打算来北京玩，在手机备忘录记下了各热门景区的抢票时间，还设置了一串闹钟提醒自己。在手机屏幕前盯了3天，终于如愿抢到国博、故宫等门票。“看了网上很多抢票攻略，发现到北京再抢就来不及了，得提前一周行动。”

暑期已至，各大景区抢票难度“陡然上升”。记者体验后发现，像故宫这样的热门景区，即便按点蹲守，要是手速和网速不够快，抢到票也不是一件容易事儿。不过也有网友总结：抢不到票不要放弃，门票会有“回流”的情况，还总结了门票回流的高峰时段，一则攻略显示，“国博9点到11点、12点半到1点半、晚11点半到12点半，门票回流概率大……”

网友的抢票攻略靠不靠谱？7月9日晚上11点多，记者刷国博小程序时发现，刚好放出一张7月13日余票，记者马上用不到10秒的时间填好个人信息，迅速提交后，页面显示“预约已满”，还是没能成功预约。

抢票难，催生“门票代抢”业务。记者在社交媒体搜索“门票代抢”，发现一家号称提供“专业代预约服务”的公司，小程序开屏页标着“官方票源，天天有票”。本来免费的国博门票，在这里竟卖到了139元的高价，且下单后不可退票、退款。即便官网渠道显示“产品已售罄”，可这里仍标有二三十张余票量。一代抢商家直接告诉购买者：“抢票包成功，下单就行”。

记者以购买者身份询问票从哪里来，代抢商家只回答“有渠道”，当记者再追问时，对方直接不回复该问题。一位旅游行业从业者表示，“当前提供门票代抢服务的，有旅游公司，也有个人组建的团队，甚至还有在校大学生参与。提供代抢服务的往往是团队作战，几十个人一起抢，有人专门在电脑、手机前蹲点刷新，提高‘中标’概率。”也有商家坦言，他们通过开外挂、利用电脑技术等手段抢票，普通游客自己拼手速肯定比不了。



7月9日，人们在天安门城楼前参观游览。

时值周末，许多市民和游人来到北京天安门广场、前门大街等景点参观游览。

新华社 发

**追问1：没有预约成功还有机会买到票吗？**

眼下，北京热门景区门票预约难已经在多个社交网络上形成热点话题。本来就供需失衡，再加上“黄牛”抢票等原因，热门景点预约变得难上加难。目前各公园景区的门票预约平台能否做到动态调整票源？

北京市公园管理中心相关负责人表示，游览市属公园主要通过“畅游公园”及各大公园购票平台进行预约。不少市民关心，如果有预约的游客退票，没有预约到的游客是否还有机会买到票？

据介绍，目前根据“畅游公园”和各公园购票平台票务核验情况看，约15%至20%的游客会因行程改变、计划取消等各种原因爽约或因故退票。如果平台产生退票，票额将会实时返回到票池中重新出售。

同时，如果预约游客在预约当日超过预约时间段仍未检票入园，且公园内游客数量尚未达到瞬时承载量时，平台也会实时将票额释放给当日预约的游客，提高旅游资源使用率。

**追问2：预约系统防得住黄牛吗？**

面对抢票“黄牛”，门票预约系统有没有切实可行的甄别措施呢？

针对游客关心的“黄牛”问题，北京市公园管理中心相关负责人介绍，在旅游高峰期，售票平台技术人员将实时关注订票数据，进行大数据分析，购票平台系统也会自动识别、预警。当发现有相同账号、相同身份信息的账户反复预约、频繁购退票等行为时，系统将自动筛选，并经人工确认，在确认后有扰乱购票秩序等行为后，会将相关账号列入“黑名单”，实行限购限入措施。近两年，平台已对超过400个疑似“黄牛”账号进行了处理。

记者注意到，国博也于近期宣布，7月13日起将实施新预约规定，

观众须使用实名注册手机号码进行预约，使用虚拟手机号码完成注册的相关账号将被及时清理。

**追问3：旅游旺季能不能开放现场购票窗口？**

热门景点的预约门票抢不到，一些游客只得转而奔向冷门景点。但没想到还是进不了门。有市民反映，许多小众博物馆同样采取预约方式参观，却不支持当天预约，人到门口，却还是无法进入参观，让人不能理解。

上周，赵女士带着孩子沿东交民巷一路向东，当走到正义路口时，坐落在一间洋楼里的法院博物馆吸引了孩子的注意。赵女士原本打算进去看看，可就在准备进去的时候，却因为没有预约被工作人员拦住了。打开预约小程序之后，赵女士发现需要提前一天预约，并且未来3天都预约满了。“从门口往里看，博物馆里人并不多，可线下也没有预约窗口，感觉有点儿不合理。”

出了法院博物馆的门继续向东，来到东交民巷西口的警察博物馆，一旁的工作人员告知，参观前必须到小程序上预约，而且提前一天预约。接连两次遭遇闭门羹，赵女士心里有些疑惑：“明明参观人不多，为什么不能开放现场售票窗口呢，对于我们这些随机参观的游客，当天进去看看多方便，难道还非要过两天再来一趟吗？”

记者注意到，京城各家博物馆目前有着不同的预约规定。在热门“打卡点”中，党史馆、第一历史档案馆都需要提前一天进行预约，当天无法进行预约。而工艺美术馆则开放了网上当天预约，只要当天仍有余票，观众就可以预约进馆。海关博物馆也需要提前至少一天网上预约，不过没有预约，当天也可凭身份证进入参观。而国家典籍博物馆则完全无需预约，观众可以直接进入参观。

此外，京城内的各家市属公园目前仍保留了线下综合服务窗口，在当日公园门票仍有余量的情况下，针对没有手机或不会使用手机的人群提供代客下单服务。

**观点：优化预约制，对景区服务提出更高要求**

作为常态化手段，实行预约制的好处有很多。从管理角度看，能控制游客最大承载量，在一定程度上避免景区因客流过于集中而出现安全隐患，降低一些文保单位因到访人员过多而有损历史遗迹的风险；从服务上来说，预约制能让游客提前规划行程，错峰出游，减少等候时间，改善游览体验。

旅游专家、中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为，门票预约制有利于门票资源的公平分配。“国内许多著名景区景点，最大承载量是有限的，因此必须对流量进行控制。一旦流量超过承载力，便不可能满足所有游客的参观需求。”刘思敏认为，预约制有助使门票保持在合理的价格，同时采取“先到先得”的方式也有助于参观资源的公平分配。

不过，刘思敏也建议，在推行网络门票预约的同时，景区也应该保留一定数量的线下窗口，照顾老人或不便使用网络的人群，解决这些人群所遇到的“信息鸿沟”问题。

对于暑期热门景区出现的“门票荒”，刘思敏则建议相关管理单位应更加科学地评估承载能力，尽力满足游客的参观需求。“例如故宫博物院历史单日最高峰曾超过18万人次，远高于目前可预约数量。而故宫又是几乎所有游客的必游景点。景区可以通过延长开放时间的方式，适当在高峰期多放票，让更多的游客有机会进入景区。”

如果暑期游客集中出行的需求改变不了，那么相关部门、景区能否重新评估市场变化，在景区实际承载能力范围内，尽可能增加旺季门票的供给？这也对景区服务创新提出了更高要求。据报道，有的景区还在延续疫情中的限流措施，接待游客人数下降至低位后尚未恢复；有的景区坐拥独一无二的旅游资源，不愁客源，也无心解决预约难题。因此，如何平衡游客需求和人数限制？如何科学设置分流方案，是应对“预约难”迫切需要解决的现实问题。

对于当前存在黄牛代抢门票等问题，有网友建议，景点运营方除了提醒购票必须选择官方渠道，还应从规则、技术等多方面规范管理。比如，拉长旺季门票预约周期，综合协调好散客票和团队票的派放，在景区可容纳范围内尽可能提升游览人数上限，采用“夜场”“延时”等好做法，“预约难”或许能得到一些缓解。

来源：北京日报客户端