

从如约而至到不约而至

看博物馆如何接住暑期的流量

从6月份、7月份上海、北京陆续取消了博物馆的实名预约之后，全国各地很多城市陆续跟进。

在取消预约制两个月之后，博物馆接住了这波天的流量吗？游客们能够忍受漫漫长队吗？在线上预约和现场购票这两个选择之间，还能不能找到一个更加科学和精准的平衡呢？

博物馆等场所 免预约后效果如何？

游客们便利了、自由了，但是对于之前一票难求的博物馆不再实行预约制，自然会吸引更多的游客前来参观，那么参观的人流会激增吗？博物馆又能承担超载的压力吗？

自免预约参观以来，热度持续攀升，观众等待入馆排队时间长，展厅内严重拥堵，参观体验感不佳，设施设备超负荷运行，安全风险急剧增加。

以浙江自然博物院为例，自7月10日免预约后，参观人数就开始大幅增加，每天都在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，7月25日，浙江自然博物院决定从当日起，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。

浙江自然博物院科普服务部主任张洁：平时工作日因为不需要预约，来的观众还是挺多的，上周四有14000多人，这样错开的话，会相对好一些。

7月22日，随着深圳最后两个文化场馆，深圳博物馆、金田路馆和东江游击队指挥部旧址取消预约入场要求后，深圳全市范围内的旅游景区和文化场馆全面取消了预约进场管理模式。从实施效果来看，深圳的不少博物馆同样遇到了取消预约之后，参观人流量出现大幅增加的情况。

深圳博物馆讲解员袁旭：在之前还没有取消预约之前，我们馆是每天进行预约，大概这个观众量我们是限制在12000人左右。

自从取消预约之后，我们大概的数据就是周一到周三我们保持在人流量是一天1万人，周四周五大概是15000人，周末就会比较多一些，而且现在因为正好是暑期，所以我们人流



△游客在晋祠博物馆参观(7月25日摄)。

新华社发

▷7月18日，小朋友们和大人一起排队准备进入浙江省科技馆参观。

新华社发

量大概是在两万五六。

取消预约制后 如何保障游客体验？

从如约而至到不约而至，从定时抢票到说走就走。当博物馆和景区在预约上做减法后，在服务上又该如何做加法？

中国旅游研究院院长戴斌：博物馆是公共文化的重要组成部分，也是文化和旅游融合下的重要旅游场景。随着人民生活水平的提高，去博物馆观展、接受相关的科普和人文教育，成为大家越来越重要的、也是越来越普遍的一个选择。在这种情况下，既有博物馆会承受一定的游客接待压力是很正常的，特别是一些热门博物馆。

我们需要明确一个基本的前提，那就是在保护文物安全和游客人身安全的前提下，把最大限度的方便让渡给观众和游客，这是公共文化为人民的一个重要体现。那么这个压力谁来解决？应该是我们作为博物馆的供给方来解决这个问题，不能把这个压力放在游客身上，换句话说不能够因为

这样那样问题，我们就把游客拒之门外，尽最大的可能让更多的观众和游客进到博物馆里来，这是我们最大的目标。

央视新闻频道主持人柴璐：当前我们在谈到这个问题的时候，还有一个很特殊的背景，我们是在暑期的时间背景当下来谈的，我们看到取消预约制之后出现的这种变化也是在暑期中出现的，包括我们看到从观众的组成，也是未成年人的组成会大幅增长，包括周六、周日的参观人数也是大幅增加等等。您认为未来我们需不需要专门去针对暑期来制定一套特殊的制度和流程？

中国旅游研究院院长戴斌：我觉得得从两个方面来进行调控：

一个是从供给方面来看，暑期我们可以多开发一些课程和场景，比如很多中小研学旅游都把博物馆作为重要的一个社会大课堂。这些学生可以在进馆前进行必要的知识储备，我们可以在博物馆开设一些课堂，让游客或研学旅游的中小研学旅游能够有序进入，这是供给方去解决的问题，就是对特定的时间点实行特定的制度，包括延长闭馆时间等等。

还有就是从需求侧的角度来看，也要做必要的引导。不一定非要在特定的时间点都挤到最热门的景区，而是选择自己合适的。比如说对当地的中小学生来说，是不是一定要在最热门的时间点去最热门的景区呢，我觉得这个也需要教育部门、旅游部门和相关的机构做必要的引导。

保留预约制的场馆 如何破解预约难题？

目前仍有不少场所保留预约制，不仅包括国家博物馆、故宫博物院、军事博物馆等热门博物馆，还有北京大学、清华大学等著名高校。预约制，预约难，前几天总台记者在调查中就随机采访了30位游客，发现只有2人是通过正规渠道预约成功的，而其他28人都是通过找“黄牛”加价进的博物馆。



△8月4日，游客在浙江省博物馆孤山馆区浙江西湖美术馆内观看“发现杭州——2023年度杭州考古成果展”。

新华社发



央视新闻频道主持人柴璐：当时我们取消预约制的初衷，实际上是因为预约制产生了一些问题，比如说预约起来它的流程非常烦琐，比如说因为一票难求催生了“黄牛”等等，大家反而买不到票了。现在如果我们换一个角度，我们能不能用其他的方法，并不是取消预约制的方法去解决这些已存在的问题，比如说解决“黄牛”的问题，解决预约流程很烦琐的问题，或者是解决一票难求的问题，您觉得有没有可能？另外您觉得这是一个技术层面的问题，还是一个监管层面的问题？

中国旅游研究院院长戴斌：我觉得两个方面原因都有吧。

首先从技术层面上去讲，我们不能允许广大游客提前一天、两天、一周、两周，甚至海外游客可以提前更长的时间，把票约了。现在抢票的方式，游客会感到不方便。

第二，对那些不太擅长使用互联网的，能不能提供更多线下预约的可能。

第三，发挥我们广大旅行社的作用。很多游客去景区景点游玩的时候，跟团来的都需要跟旅行社打交道，这个时候很多旅行社变成抢票公司，这个就是预约带来的弊端，我们希望通过技术上改变一些。

从监管的角度来看，对这些买了票又退票的情况，完全可以通过技术来识别这些账号。无论是通过手机还是通过互联网，出现这种情况的时候，一从技术上堵，二从纪律上进行约束。

所以解决这个问题，这种无外乎纪律监管和技术两个方面，从堵和疏两个方向上来优化观众和游客进馆的需求。

中国旅游研究院院长戴斌表示，未来要加大市场预测的力度，要提前向社会公布热门旅游城市、热门文博场馆，特别是博物馆，要预测它可能到访的观众和游客的数量，特别是在特定的时间点会不会达到最大或者最佳承载量，让游客可以选择时间和地点；并且要对可能出现的拥堵或无法进入的情况，进行疏导和疏散。

据央视报道



7月24日，在长沙博物馆，观众在拍摄展品陶绕襟衣女舞俑。

新华社发