新华视点

多地取消旅游预约

“不约而至”如何体验良好？

“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。

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。”

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云也提醒，暑期旅游高峰期，客流管理方面或将面临一系列考验。比如，线下大排长龙时，有的游客可能花钱雇人排队购票，让“黄牛”现象再度出现。

应提供多元选择

有业内人士认为，无论是实行还是取消预约，都是对文旅市场及游客需求的回应。面对暑期旅游高峰，城市及景区应综合考虑人流量、承载量、参观体验等因素，做出因时因地制宜的决策。

上海春秋国际旅行社（集团）有限公司副总经理周卫红认为，热门博物馆和景区应学会“双腿”走路。“既可以面向有预约和规划行程习惯的游客保留预约服务、优化流程；也可以面向临时起意、不习惯或不方便预约的游客，保留线下票务服务。”

中国旅游研究院院长戴斌认为，取消预约的景区，应进一步增强人性化服务理念，提升精细化服务水平。比如，为中小学生、老年人、残障人士等特殊群体提供便利措施，防止“黄牛”挤占票源等。

不少受访者指出，为寻求旅游人数和参观体验的平衡，对热门景区应采取流量提示、错峰分流等措施，以避免拥堵。

据了解，为应对暑期客流，北京天坛公园提前研判分析线上购票情况和游客结构变化，根据验票情况动态调整回补票量；上海则通过“乐游上海”小程序，显示全市约140个景区（点）的实时客流和最大瞬时承载量，游客一看便知景区是“舒适”还是“拥挤”。

7月1日，国家文物局发布通知，明确重点场馆、热门场馆可根据实际情况，通过适当延长开放时间、策划云展览等方式，更大限度满足观众参观需求。记者注意到，多地博物馆纷纷在暑期延长开放时间，或推出“夜游”项目、打造“24小时博物馆”，为公众提供更多元的文化体验。

“预约不是单一事件，而是系统工程。”北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院执行院长厉新建建议，在保护文物安全、生态安全的前提下，应谋划开放更多可游览空间，更好满足旅游消费需求。

据新华社北京7月17日电（记者 段菁菁 陈爱平 杨淑君）

新华社发 刘琼 孙中喆 编制

新华社发 刘琼 康红军 编制

新华社发 刘琼 姜克红 编制

新华社发 刘琼 王旺旺 编制

精彩一夏 快乐暑假这样过

暑假期间，孩子们走进博物馆、图书馆、科技馆、体育场、田间地头，通过参加形式多样的活动，拓展兴趣爱好，乐享快乐时光。

道德模范在身边

感动中国的“电工爷爷”

——记第九届济宁市道德模范王广杰

■本报记者 梁琨 实习记者 周生贤

“只要有学生愿意来直播间听课，我就会一直讲下去！”主播王广杰向网友们郑重承诺。

年过八旬的王广杰，是济宁第三职业中学的一位退休教师。退休近30年来，他一直保持着对教育事业的热爱，自学新媒体和网络直播，把电学知识搬进互联网，被网友们亲切地称为“电工爷爷”。

2020年，赋闲家中的王广杰接触到短视频，萌生了利用短视频教授物理知识的想法。在家人的帮助下，他买来粉笔，在自家阳台挂上黑板，翻出了电工书籍，系统讲解电学知识点，并录制视频分享到网上。

“网络直播的优点在于受益面广，不受人数限制，不仅能实时交流，直播的视频还能反复回放。”王广杰说，以前课堂上面对的是学生，现在大多是电工专业的爱好者，也有一些“老电工”，网络直播间里的“学术氛围”并不输于课堂。在王广杰心中，自己所在的地方即为讲台，无形的直播间便是课堂。

每晚7点30分，王广杰的电学课准时开播，他身着军绿色工装，在镜头前认真讲解。“一能听懂，二用得着，三不落后”是这位老教师的教学原则。课堂中，王广杰每晚讲一个小专题，从最基础的内容开始，由浅入深，用平实的语言解释电学原理，用通俗易懂的方式诠释物理现象。每讲到一个新知识点，他总会提一些问题，与评论区和直播间里的“家人们”互动。

板书漂亮、讲解通俗易懂，吸引着网友们前往观看。一位网友这样说，很喜欢看王爷爷的科普直播和视频，老人眼中依然有光，这是藏不住的热爱。或许真正留住网友的，正是王广杰对物理教学的那份热爱。教了一辈子书，知识早已了然于胸，但王广杰仍会为每天的直播备课；直播、剪辑没经验，他就买来专业书边学边练；长于理论却短于实践，他就把直播间的老电工“聘”为连线专家，为有需要的观众提供实操指导；有的网友想在上课前看上一节课的板书，他就买来3块黑板，对板书进行留底……

从一开始的视频录课到直播讲课，再到现在的“直播讲课+连麦答疑”，短短两年，王广杰硬是把一个小小的直播间办成了一所没有围墙的“大学”。他在抖音平台上收获了84万的粉丝，直播课观看人数常超10万人。很多网友爱上电学，持续“追更”。

常有人问他已是耄耋之年，为何不在家乐享天伦，而是不辞辛苦地坚持在网上直播？王广杰老人说：“电学是一门技术，用心学就能学会。屏幕前有成千上万的网友，不管什么年纪又或是什么学历，学会了这门技术、练就真本事，就能在社会立足。”

王广杰先后获得感动中国2022年度人物“银发知播”集体奖、感动山东2022年度人物、2023年度“山东好人之星”、2023年山东省“基层理论宣讲表现突出个人”、2023年度中华慈孝人物等荣誉。

作为一名老教师，王广杰仍在“课堂”上孜孜不倦地传授电学知识，用行动诠释着教师这份职业的光荣与伟大。莫道桑榆晚，为霞尚满天。王广杰老人崇高的奉献精神将会随着滚滚向前的时代洪流更加耀眼。

梁山：邻里纠纷不出“网”

■本报通讯员 吴巍

近日，梁山县水泊街道文昌阁社区盛世华城小区居民联系到小区网格员，投诉其邻居在楼道内堆放废弃快递包装盒及其他杂物，随着天气越来越热，楼道内时常发出恶臭，还存在安全隐患。

网格员果志远在详细了解情况后，立即上报矛调中心，并与调解人员实地走访，多次前往纠纷现场开展疏导工作。经过耐心沟通、居中调停、善言规劝，最终促使双方和解。

这是梁山县“网格+矛调”化解邻里纠纷的一个生动缩影，今年以来已累计调解矛盾纠纷500余件。

面对邻里纠纷排查发现难、调处化解难、追踪问效难等“三难”问题，梁山县依托“一站式”矛盾纠纷调解中心，创新打造“网格+矛调”化解邻里纠纷工作法，实行矛盾调解“一网统管”，邻里纠纷化解“不出网格”，“网”住群众的要紧事、操心事、烦心事。

为拓宽邻里纠纷排查收集渠道，切实解决“排查化解难”问题，梁山县充分发挥网格员熟悉乡土民情、了解邻里关系、调解经验丰富的优势，联合调解员走访入户解民情、访谈群众答民意，定期通过水浒“聚议听”召开党群议事会、网格议事会、民情座谈会、信访听证会，将收集到的民情民意“拉一拉”，将各部门的意见建议“议一议”，全面了解症结所在，研判纠纷焦点，剖析问题根源，摸准调解“脉搏”，商定化解“药方”。针对案情简单、争议不大的纠纷就地化解，疑难复杂关注度高的纠纷集中各方力量联合化解，确保老百姓的身边事都能及时得到解决。

“小事一格解决，大事全网参与，确保矛盾发现在网格、解决在网格。”梁山县社会治理服务中心常务副主任宋伟说。

汶上：“智慧水务”更高效

本报汶上讯（通讯员 张振光 张晨光）近年来，汶上县创新探索公用水务高质高效安全服务新模式，构建城乡“互联网+智慧供水”一体化生产运营调度平台，实现生产运营全过程的实时监控、预警和调度管理，进一步拧紧水质安全阀，使全县城乡群众吃安全水、企业用放心水。

为保障用水安全，壮大服务功能，提升服务质量，汶上公用水务有限公司建设“厂—站—网”一体化调度中心，以“生产数据+地理信息系统”为核心，以水务设施数据为基础，通过优化排水系统运营的智能化综合调度平台，全面实现水务系统的智能化升级。

调度中心借助互联网与物联网技术，整合了城区供水、农村供水、污水处理、二次供水及城区管网等核心数据，对泵站、管网、污水厂运行进行联合调控，实现了远程监控、数据分析、运行监测和运行控制一体化管理。同时，采用自动化控制系统，精准控制水厂水泵启停和测压点加压，实现了无人值守，提高运营效率。工作人员根据一体化集成的展示对重要泵站进行实时调度，实现了调度平台的一图操作、一网调度，大大提升了供排水安全保障的智能化管理水平。

汶上公用水务有限公司通过引入物联网、大数据、云计算等现代信息技术，实现了对水务管理全过程的智能化监控与精准调控，提升了管理效率和决策水平。智慧水务平台提供的线上服务渠道，使群众能够便捷、高效地查询用水信息、办理业务，享受更加高效、贴心的服务体验。

作协：捐书活动添书香

本报泗水讯（通讯员 鲁翔）近日，市作协向等闲谷艺术粮仓创作基地捐赠图书仪式在泗水举行。

近年来，泗水县文艺事业发展不断提速，“书香泗水”建设持续推进。等闲谷艺术粮仓创作基地设立以来，市作协积极作为，为艺术粮仓的发展注入了文学基因，为周边居民和游客搭建了良好的阅读平台。这次捐书活动，旨在为构建“书香泗水”再加油助力。

全民阅读时代，每个人都是读者。粮仓团队十分重视文化建设，积极构建“研学+文创+艺术+教育+农业+旅游”六位一体发展格局，集中打造形成龙湾湖乡村振兴示范区，特别是引进市作协创作基地，为仲子故里增添了缕缕书香。

诚信建设万里行

仙营：信用建设有高招

本报济宁讯（通讯员 马晴）为积极推进社会信用体系建设，提升广大居民诚信意识，营造“知信、用信、守信”的社会环境，任城区仙营街道不断拓展信用路径，做实做优“尚德明礼·诚信仙营”信用品牌。

为弘扬诚信美德，深化信用体系建设，仙营街道构建社会信用体系建设框架，积极探索“信用+公益”“信用+矛调”“信用+垃圾分类”“信用+老年助餐”等多种形式，将信用建设与街道各项工作深度融合，让信用建设工作提质增效，着力打造“尚德明礼·诚信仙营”品牌，信用体系建设逐步融入基层治理的方方面面。

仙营街道以开展“红帆领航·友邻仙营”公益集市活动为契机，积极组织“诚信趣味运动会”“诚信便民大集”等各类信用活动，吸引更多居民参与到信用体系建设中来。同时，通过信用超市将无价的积分兑换成有价的礼品，实现精神激励与物质激励的双重激励，为街道信用体系发展提供有力的支撑。

仙营街道积极开展挂牌授星工作，今年以来共评选出110家五星级商户，与农商银行仙营支行签订“信用合伙人”结对共建协议，联合开展“整村授信”活动，为6名个体工商户提供312万元的授信额度，为26户商家分别提供20万元额度的收款二维码手续费减免优惠政策。召开“金融授信助企惠民”政金企对接座谈会，邀请金融机构、辖区楼宇企业和有关部门机构参加，共同分析当前发展中遇到的困难和问题，为实体经济平稳健康发展蓄势增能。