

关于进一步发展预约旅游业务的政策建议

【要报要点】在新冠肺炎疫情防控常态化的背景下，预约旅游一方面是确保行业安全稳定运行的重要抓手，另一方面也是推动旅游业实现数字化转型与高质量发展的有力支点。当前我国预约旅游呈快速发展态势，但仍面临一些突出的问题。建议重视以下工作以促进预约旅游发展：加大对预约旅游的宣传力度，强化社会认知；继续促进旅游业线上线下融合，推进行业数字化转型；加强预约旅游智慧应用，整合预约旅游大数据资源；重视动态监测，推广预约旅游的典型案例分析与最佳实践。

一、预约旅游发展的背景及意义

面对愈发复杂的发展环境，促进“发展”与“安全”的统筹协调，已成为我国构建新发展格局的内在要求。疫情发生以来，文化和旅游部会同相关部委多次做出指导旅游景区安全有序开放的工作部署，并把预约旅游作为推动旅游新秩序形成的重要着力点。近日，文化和旅游部等十部委联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，明确提出“国有旅游景区应于2021年底前全部提供在线预约预订服务。”预约旅游已成为当前确保旅游行业安全运行与高质量发展的重要抓手。

从本质上讲，“预约旅游”是一种科学性、计划性的出游方式，通过提前预约，实现游客人数与游览区承载力的合理适配，进而有效缓解景区的拥堵难题，改善游览秩序，保障旅游安全。预约旅游以线上数字化平台为依托，将促使旅游业数字化程度进一步加深，同时也将带动旅游业新型基础设施建设和景区管理能力的提升，还将有助于旅游业资源配置的优化，进

而提高旅游市场的服务效率。从更深层的意义讲，预约旅游也是我国国家治理能力现代化的具体体现。

二、预约旅游发展的现状与问题

美团平台大数据显示，截至2020年11月，国内已有超过90%的5A景区拥有在线预约系统以及客流综合管控措施。游客通过手机预约门票，即可实现一秒出票、快速扫码入园，显著提高了景点项目的游客接待效率。

虽然当前我国预约旅游业务呈快速发展态势，但预约旅游业务发展仍面临一些突出的问题。具体表现为：游客对预约旅游的认知不明确，社会共识待建立；软硬件配套设施还需优化，预约基础设施建设仍不均衡；特殊人群购票难以进行线上身份认证，预约渠道仍不完整；预约检票入园慢，景区门口仍容易出现人群聚集现象；景区内娱乐项目不能预约，出现拥堵；预约业务数字化应用相对简单，智慧化深度不足等。

三、推动预约旅游发展的对策建议

（一）加大对预约旅游的宣传力度，强化社会认知。当前，预约旅游在我国仍属于兴起和推广阶段，公众对预约旅游的认知和习惯的养成仍需要一定的过程，而非一蹴而就。因此，政府有必要进一步加大对预约旅游的宣传力度，丰富宣传方式，结合疫情防控常态化的要求，加快预约旅游制度的形成。在推广的过程中，应秉承鼓励与引导的原则，采取多样化的激励措施，引导公众预约旅游。在重大节日或旅游旺季，也需采取一定强制性的预约措施，实现对旅游目的地的人流管控与峰值预警，加速全社会预约出行和消费习惯的养成。

（二）持续提升预约旅游便利度，解决不同人群特殊需求。持续推广、普及预约旅游的软硬件配套设施，增强旅游预约系统的流畅度、稳定性，丰富旅游预约渠道，及时更新、完善景

区预约信息，提升预约旅游便利度。鼓励企业开发针对老年人、残疾人等特殊人群的便利化预约产品，对此类人群允许他人代为预约登记；保留传统的线下登记、预约渠道，预留部分免预约绿色通道，对困难群体提供现场技术指导和人工帮扶。促进政企数据打通，完善学生、老人、警察、军人等群体的身份认证机制，满足不同人群的免票、优惠购票等特殊需求。

（三）继续促进旅游业线上线下融合，加速行业数字化转型。预约旅游的发展需要行业数字化技术的承接，提高旅游服务业务的线上化率，是对预约旅游的基础性支撑。在这一过程中，对于积极采用旅游预约系统和数字管理系统的中小商户或贫困地区旅游景区景点，政府可给予适度的财政支持或税收优惠，以此鼓励行业的数字化转型。此外，可充分发挥生活服务电子商务平台的作用，整合线上业务，加快对旅游景区等的数字化改造与技术赋能。同时，还应促进平台企业与旅游景区周边餐饮、酒店、娱乐等多类生活服务业态的合作，提高旅游预约接口的“可及性”“全面性”和“便利度”，以预约旅游为抓手，促进旅游行业的数字化转型。

（四）加强预约旅游的智慧型应用，进一步整合预约行为的大数据资源。除强化景区、博物馆等单体旅游项目的预约能力建设外，各地还应提高预约旅游系统同智慧城市系统的联动嵌入。预约旅游所产生的数据信息，将给旅游资源的优化配置提供重要的判据，助力旅游服务行业提质增效。因此，建议开发或整合现有的预约旅游系统平台，打通城市内旅游服务资源的信息壁垒，实现城市全域景区之间的数据联动，促进更深度的预约信息挖掘。如基于预约数据，利用 AI 等技术算法为游客优化旅游线路，实现旅游的错峰与分流；同时，也帮助景区预判流量峰值，做好接待准备。更高智慧化的城市旅游“预约”

系统，将成为加速城市智慧旅游建设的重要引擎，进而实现对城市旅游服务的提质增效。

（五）重视旅游业务的动态监测，推广预约旅游的典型案
例与最佳方案。应增加对预约旅游的系统研究与动态跟踪，及
时总结优秀案例与经验教训。建议进一步拓展对预约旅游研究
工具的开发与应用，定期发布预约旅游的动态研究报告。加强
旅游区域和城市之间的横向比较，及时总结预约旅游的典型案
例与最佳解决方案，促进旅游业管理者之间的经验交流，以此
加快推动预约旅游模式的有效落地。特别是对于当前已取得一
定效果的既有方案、产品和系统应进一步加强总结和推广。此
外，在关注技术创新的同时，也关注在管理规则方面的制度创
新，实现预约旅游发展的“双轮”创新驱动。

采用情况：本文于 2020 年 12 月被《文化和旅游
智库要报》采用

稿件来源：文化和旅游智库企业联系点

供稿单位：美团研究院

撰 稿 人：来有为、岳鸿飞、刘佳昊