

网上中国

优化预约模式，促进旅游服务升级

出行旺季，别忘了线上预约

本报记者 丁美栋



游客凭免费预约二维码扫码进入海南三亚大小洞天旅游区。

新华社记者 蒲晓旭摄

中秋国庆假期临近，不少人通过线上预约提前安排出游。随着中国线上旅游市场发展、景区运营数字化水平不断提高，线上预约成为不少热门游玩场所的运营模式。游客在家即可便利地通过网络平台购置好参观门票。专家认为，当前国内旅游者消费升级意识明显，有关部门应积极完善线上预约模式，激发市场主体能动性，让景区、互联网平台携手，为人们提供更优质的“预约旅游”体验。

网上操作行程可控

“上海天文馆上午9点半放票，需提前3天预约；上海自然博物馆下午7点开票，提前一周可预约；上海中共一大会址个人预约系统开放时间为24小时，每天共3个时段可预约……”吴婧最近打算去上海旅游，出行前的她在为参观地点制定“门票预约攻略”。

预约旅游渐成“新风尚”。中国互联网络信息中心近日发布的第52次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年6月，我国在线旅行预订用户规模达4.54亿人，较2022年12月增长3091万人。预约旅游模式下，游客去热门景点、文化场馆（图书馆、美术馆、博物馆等）之前，可通过网站、APP、小程序等渠道在线预约。到达目的地后，预约者只需出示

预订成功的电子票或二维码，便可快速进入场所参观游玩。

线上预约模式能够让游客提前知晓景区的人园政策、购票标准等信息，提升了行程的确定性，出行体验更加舒适便捷。“我习惯先在手机上订好门票，不仅免去了线下排长龙买票的奔波，还能提前了解儿童票的收费标准。”经常“带娃旅游”的时女士告诉记者。

线上预约模式为各类场所管理者提供高效运营工具。“景区淡旺季非常不平衡，旺季客流量众多，淡季又‘吃不饱’。实行预约旅游后，景区可以动态掌握园内游客的变化趋势，提升游客游玩体验的同时，对景区内服务资源的调度也更加合理了。”某大型游乐园区的负责人李先生对线上预约带来的便利深有感触。

业内人士分析，预约制能够让景区管理者对客流进行把控，有助于设置场所的“最大承载力”和“最佳承载力”，合理安排开放时间、区域、密度，实现景区的安全管理和精细化运营。

科学管理渠道畅通

中国旅游研究院数据显示，今年暑期（6至8月），全国国内旅游人数达18.39亿人次，成为过去5年来旅游市场最“热”的暑期。旅游市场的持续升温，也让一些热门场馆“一票难求”，“熬夜到零点抢票”“门票一秒售罄”“高价找人代抢”等情况层出不穷——“预约难”成为不少游客的出行难题。

面对人流巨大的游览需求，如何完善并优

化相关场所的线上预约模式，需要各方进一步思考。

北京工业大学文化创意产业研究所教授张建林表示，预约制的目的不单是限制流量，景区应该根据实际情况动态调整预约规则，管理方通过更加灵活精细的分时段预约、分时游览等方式，进一步挖掘和扩大热门景区门票的对外预约供给量，尽可能满足游客预约需求。

前段时间，文化和旅游部印发相关通知，要求各地旅游景区优化预约措施，实施科学管理，畅通预约渠道，简化预约程序，合理设置在线预约时间，提高预约操作便捷性。国家文物局也发布通知，提出专门措施完善预约机制，要求“一票难求”的热门场馆应提前做好预案，结合自身承载能力，适当增加门票投放量或预

约名额，提升预约参观精细化管理水平。

各地景区已有相关实践，积极解决游客的线上购票难题。北京各大热门景区景点调整线上门票预约开放时间，如天坛公园从零点调整为21时，恭王府从零点调整为20时，避免“熬夜刷票”为游客带来不便。南京博物馆在其小程序增设“黑名单”条款，如有账号多次取消预约或预约后不进场馆，将会被限制预约，降低废票率，并联合相关部门加大对“黄牛党”违规行为的打击整治力度。济南趵突泉公园将售票截止时间和闭园时间进行动态调整，试行夜间延时开放1小时，并提供丰富多彩的“泉水夜游”活动，缓解高峰时段游客过度拥挤和预约困难。

打造精准化文旅产品

今年3月，文化和旅游部发布《关于推动在线旅游市场高质量发展的意见》，提出进一步加强在线旅游市场管理，保障旅游者合法权益。深化在线旅游行业数字化、网络化、智能化发展，推动新技术应用，鼓励行业创新，充分发挥在线旅游经营者数据和信息能力优势，提升行业数字化水平，为旅游者提供智慧化的服务。

专家分析，线上预约模式和“互联网+”技术的普及运用，将带动国内文旅行业朝着“数字化”“智慧化”方向发展，为游客打造精准化、专业化、特色化服务产品，让各类旅游经营者共享发展红利。

为促进新技术赋能文旅发展，福建省湄洲岛妈祖文化旅游区启动“智慧景区”项目建设。据介绍，湄洲岛将门票船票预订、民宿酒店预订、景区交通、特色餐饮、旅游攻略、2.5D手绘地图导览（含语音导览）等服务功能进行信息化整合，实现“一部手机即可畅游湄洲”，充分发挥在线旅游时代的大数据优势。同时，游客的投诉求助可通过线上平台，一键直通政府主管部门，保障游客权益。

大力发展线上预约模式的同时，不能“一刀切”，还需考虑不同群体的预约需求。文化和旅游部及国家文物局发布的相关通知均提到，要保留电话预约、线下购票通道等渠道，满足中小学生、老年人、残障人士等不同群体预约需求。

浙江传媒学院文化创意与管理学院副教授杨吉指出，技术的发展应用不应筑起“数字围墙”，景区、文博场所都是社会公共资源，需考虑为不擅长使用数字设备的社会群体预留“特殊通道”，保留线下现场售票窗口，或者通过开放亲属代订功能，配备志愿者帮助老年人群体等完成购票。

满足消费、低价、社交、娱乐等需求

新电商更注重提升用户体验

海外网 李雪钦

体验式消费受欢迎

中国电子商务和物流体系的不断完善，为闲置商品供需对接、流通交易创造了有利条件。卖家转手物品，买家节省开支，二手电商越来越受到人们的关注和青睐。

“线上优选车源、线下7天深度试驾的双重购车保障，消除了我在购买二手车前的顾虑，这样我可以全面掌握二手车的真实车况，更放心地在网上购买。”有网友在瓜子二手车平台购车后说。据了解，瓜子二手车日前推出“先试7天再买车”新方式，提供约7万辆的优质车源，用户可以通过瓜子官方检测、视频验车充分了解车况，选定车源后开始7天深度试驾，能动态检验车况，在多场景下判断车辆的适用性。

中国汽车流通协会会长助理罗磊表示，中国汽车保有量已达3.28亿台，二手车行业一直保持着高速增长。瓜子推出的“先试7天再买车”，对促进二手车交易有着非常积极的作用。7天试驾保障了用户的购买权益，将加速供给侧品质升级。未来，试驾有望成为二手车购车的必要环节，可以吸引更多用户消费二手车，推动行业车况质量、流通效率、周转效率的全面提升。

瓜子二手车相关负责人表示，中国汽车保有量规模化增长及国家各项利好政策已推动行业走向买方市场，车况有保障将是未来行业高速发展的关键。“先试7天再买车”重构了二手车的购买方式，实现了用户、商家与平台的三方共赢。以用户为中心是企业增长的重要驱动，在成本可控的范围内最大限度对用户好，是平台应该坚持的经营策略。

从“人找货”到“货找人”

中国互联网络信息中心近日发布的第52次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，网络购物等呈现良好发展势头，为广大网民的衣食住行提供全方位数字生活体验。截至今年6月，中国网络购物用户规模达8.84亿人，较2022年12月增长3880万人，占网民整体的82%。作为数字经济的重要业态，网购消费在助力消费增长中持续发挥积极作用。

如今，网络购物市场竞争逐步从粗放发展转向深耕细作，电商平台积极通过多种方式寻求新增长。“传统电商是消费者‘人找货’，新电商模式中则变为‘货找人’。”业内人士指出，很多用户在消费前并没有明确计划，他们在刷短视频、看直播的过程中购物，很多是临时被商品激发了兴趣，就像逛街一样。新电商基于精准的市场分析，把适合的商品直接推送给消费者，促使消费者加速做出决策。如快手等短视频平台发展“信任电商”“达人探店”等，建立主播和用户之间的信任感，将用户流量转化为商业价值；小红书、得物等分享类社区具有社交电商属性，更关注用户的个性化需求。

电商新模式快速涌现，带动了新国货品牌、老字号品牌创新发展，如蜂花、百雀羚、鸿星尔克等国货品牌通过新电商实现了品牌影响力的提升。华迎认为，新电商通过高品质内容，打造具有趣味性、创新性、多样化和个性化的国潮文化商品，如非遗产品采用故事化推广方式，不同品牌联合开展跨界营销，吸引用户关注。新电商平台助力国货品牌连接消费者，为品牌商挖掘新用户、开发创意产品提供更多机会。



安徽省六安市供销社组织工作人员在当地葡萄种植基地拍摄短视频。陈力摄(人民图片)



抖音电商日前推出“山货上头条丰收季”助农专项，覆盖全国13个省、自治区、180个县，携手超百万个“达人”及中小商家，助推农特优产业带提质增效。图为来自湖南的新农人手机直播介绍家乡腊肉的口味和烹饪方式。

李元祥摄(人民图片)

全国生态质量监测网络将组建

本报北京电（记者寇江泽）生态环境部联合中国科学院近期印发《全国生态质量监测网络建设方案（2023—2025年）》，生态环境部将会同省级生态环境主管部门，联合中国科学院共同组建全国生态质量监测网络。《工作方案》主要包括组建全国生态质量监测网络、开展生态质量监测、全面加强数据管理和质控等方面。

在网络建设方面，积极推进卫星遥感、航空遥感、地面监测的协同，在全国范围实现卫星遥感2米级季度监测，重点区域实现亚米级监测；航空遥感作为卫星监测的补充，开展现场核实和参数验证；地面监测以开展遥感验证、生物多样性和生态功能监测为主，从而实现生态质量“天空地一体化”监测。

在生态质量监测网络方面，建立以全国尺度常规监测和重点区域、重点生态问题专项监测相结合的工作模式，根据工作需求设置不同监

测手段和监测频次。对全国生态系统现状及变化开展跟踪监测，对重点区域和生态问题区域开展专项监测与分析。

在全面加强数据管理和质控方面，建立统一的全国生态质量监测数据管理系统，定期向各地推送生态变化图像，实时传输地面核实、问题上报等相关数据。逐步建立跨部门、跨区域数据共享与业务协同机制。实施“三级检查、两级验收”的质控制度，确保数据质量。

监督监测工作由生态环境部统一组织，同时组织开展生态质量相关指标监测和全国生态质量综合评价。中国科学院负责对社会关注的气候变化影响、生物多样性丧失等重要生态环境问题开展专题分析研究，形成专题报告。省级生态环境主管部门负责组织开展生态质量监测的组织实施，加强对本行政区域、县生态质量评价。

让更多人享受优惠价格

“第三届中国新电商大会‘新电商直播节’上，我们带来吉林四平当地优质的农副产品，如四平贡米、肉饼、酸菜、豆面卷等，政府也匹配了相应的电子消费券，让更多人享受优惠价格。”吉林吉什里供应链管理有限公司副总经理张威说。

第三届中国新电商大会“新电商直播节”日前在吉林长春启动，围绕多个主题活动展开，包括吉林老字号网络嘉年华、新电商直播节暨中秋助农直播等，通过“小屏幕”打开“大市场”，将吉林优质产品推送到全国。

新电商正拓宽农村营销渠道，让农产品“种得好”也“卖得火”。不少电商平台主动到农产品源头建基地、定合约，通过产地直采等模式，借助数字化运营管理模式赋能农产品产业链。江苏徐州华岳网络科技有限公司董事长岳彩彬说：“3年前我就为家乡农产品开展公益助农直播，网友的消费热情很高。如今，越来越多的品牌感知到直播的魅力，我开始帮助特色农产品实现品牌化、产业化，带动农民创业增收。”

对外经济贸易大学信息学院教授华迎表示，新电商泛指电子商务领域出现的各类创新模式和业态，包括直播电商、内容电商、社交电商、移动电商、新零售、兴趣电商、信任电商、即时零售等。新电商作为数字经济和实体经济深度融合的产物，借助新一代数字技术赋能，引发了生产模式、流通模式和消费模式的深刻变革，在推动经济社会高质量发展、带动产业转型升级、释放消费潜力、创造高品质生活等方面发挥着不可替代的作用。