

# “分时预约”是高品质旅游的有益尝试

# 打造不夜城 点燃夜生活

海客谈 | 明德

4月1日起,普陀山开始试行深化分时预约,每日最大预约量为7.5万人,全天分为6个时段,达到最大预约量后,线上线下售票平台将同时关闭,错过预约时段的游客须退票后重新进行预约。同时,针对不会使用智能手机的老年人、残障人士等特殊群体,线下开设服务窗口。“操作挺方便,排队时间短了”,游客的初体验预示着良好的开端(据《舟山日报》4月2日报道)。“分时预约”甫一推行,引起网友、游客众说纷纭在所难免,甚至有可能出现一些意料之外的问题。但从长远看,这一创新之举更让人对高品质旅游充满期待。

## 自由行不能盲目行

为了诗和远方,来一场说走就走的旅行,这是时下很多人的浪漫追求。一听说普陀山实行“分时预约”,有人就认为自由受到了束缚,这种心情应该也是可以理解的。然而,自由永远是一个相对的概念。不分时间、不分地点的“说走就走”,这样的自由行有时就等于盲目行,难免因此付出不必要的代价。

每逢旅游旺季,风景名胜区内人为为患,高速公路车满为患,人们苦于“不出门不甘心,出了门就后悔”久矣。作为全国著名的5A级旅游景区,普陀山同样屡见入山人海的盛况,尤其在香会期、节假日更是挤不堪言。今年的正月初四,普陀山单日最高接待量为8.9万人次,创下历史新高。景区摩肩接踵自不待言,连外国的普陀东港也是“每一条街都堵得不能动”,有人途经东西快速路,“9公里的路开了1个半小时”。

创创新管理服务,从早年的创建“卫生山”、“文明山”,到如今的试行深化分时预约,可谓与时俱进、不断提升。毫无疑问,任何改革都有风险,试行“分时预约”同样是自加压力。道理很简单,堵一点、挤一点尚可归咎于“人满为患”,而一旦因为“分时预约”造成意外之乱,就得在制度设计上找原因了。面对有增无减的大流量,不改革不但没有出路,还会不断陷入困境。也正因如此,普陀山在前两年初步尝试的基础上,果断地深化分时预约的管理制度,打算经过一个月的试行后在“五一”假期正式执行。

宝贵的假期在无情折损,预订的客房在无端“烧钱”……这样的自由行,即使能够最终抵达“远方”,恐怕也难再有浪漫的“诗”。普陀山试行深化分时预约,其目的不仅仅在于维护景区秩序,而更是为了确保游客权益。外出旅游哪能不做点功课,点点手指预约时间就能换来一场可预期的舒心游,何乐而不为?确实,“最大预约量”的限制会在一定程度上影响自由度,但这种必要的让渡正是为了享有更高质量的旅游体验。

## 大流量倒逼错峰游

世界这么大,谁都想去看看。随着经济社会发展和生活水平提高,出现旅游大流量是必然现象,也是可喜现象。只是,一个人口大国旅游热起来,也就难免有“走到哪挤到哪”的尴尬。在开过眼界、领过市面之后,人们不再满足于“到此一游”,而是越来越追求愉悦身心的体验游、深度游。如何满足广大游客与日俱增的高品质旅游需求?这无疑是一道富裕背景下的一道必答题。

国家文旅部对A级旅游景区提出的“限量、预约、错峰”要求,显然是因时制宜的必要举措,有利于最大程度地平衡大流量与高质量的矛盾,进而实现人与自然、游客与景区的和谐。普陀山也一直在围绕游客满意不断

问题,似乎就有豁然开朗之感。那就是,用周边游来丰富旅程、调和时差,从而驱散游客的焦虑感。而从舟山旅游资源的现状看,各类游客似乎都有“普陀山+”的实际需求。

对于大多数人来说,跟团游远比自由行更省心、更实惠。跟着导游走,谁也不用考虑先玩哪儿、后玩哪儿,不知不觉中就在错峰而行。显然,通过提升跟团游的性价比来吸引更多游客,完全可以把“分时预约”的麻烦交给导游去解决。

## 全域游化解焦虑感

客观地说,“分时预约”虽然有利于分散客流,但也难免与游客的客观行程及主观意愿发生矛盾。从试行首日的情况看,共有32546名游客通过分时预约进入普陀山景区,其中8时30分至10时30分这个时段预约人数达10031人,大约占了游客总数的三分之一。换句话说,削峰填谷的效果并不明显,到了旅游旺季就会出现大量游客或耗时等待、或无奈错峰的现象,也就难免焦虑感弥漫开来。

早上抵达的游客,却要等到下午才能进入普陀山,这不但浪费了时间还会导致开支增大。这样的窘境虽是大流量本身造成的,却需要通过人性化服务尽力化解。仅仅立足于普陀山“就山论山”显然鱼和熊掌不可兼得,要限流量就必然有人要避高峰。但只要站在全域旅游的制高点俯瞰这个

新探索推动精细化

普陀山景区试行深化分时预约是一项全新的探索,需要同步推进各项配套措施,促进旅游服务更加便捷化、人性化,让广大游客成为最终受益者。也唯有如此,“分时预约”才能受到普遍欢迎,从而成为海天佛国的新亮点、新名片。

在全域旅游的大背景下,普陀山景区“分时预约”还给整座城市的治理体系和治理能力现代化水平提出了更高要求。旅游旺季滚滚车流如何疏导、怎样停泊,游客云集如何分流、怎样组织,水陆交通如何保障、怎样衔接,诸如此类的问题牵一发而动全身,无不需要通过系统谋划、统筹协调来完成精细化安排。

由此可见,“分时预约”能否达到预期目的,不仅取决于普陀山努力的程度,还取决于全市联动的效能,这也正是一个全面提升全域旅游接待能力、促进高品质旅游的契机。

# “公私合营”共同撑起公共服务

海客谈 | 月湖

崭新的“小红车”亮相城市街头以来,深受市民喜爱。但也有人认为,应该取消200元押金,让大家骑得更轻松。这样的想法,很容易引起共鸣,希望公共自行车好上加好也是众人所盼。但仔细想想,一旦取消这200元押金,公共自行车或许就会“失去平衡”。

公共自行车从来就有,但共享单车为何依然能够风靡大小城市?原因显而易见:原先的公共自行车或者数量不足、或者质量较差,难以满足公众骑行所需。那么,能否加大公共财政在这方面的投入?从实际情况看,没有哪个城市能够做到,否则就不会

有共享单车的立足之地。道理很简单,政府的公共服务内容包罗万象,到处都要花钱但财政资金却是有限的,每一分钱都得花在刀口上。从价值排序上看,公共自行车虽然事关市民出行便利,但毕竟无法与养老服务、医疗保障以及菜篮子等重大民生问题相提并论,因而只能满足基本所需,甚至还不是“免费的午餐”。

理解了公共服务并非都是免费服务,也就能正确看待“小红车”的200元押金了。原先需要自己购买自行车,坏了还得修理,丢了更得重买。现在只需200元押金就能想骑就骑,只要不超时无须再付租金,这不是挺好吗?偶尔骑行的人认为没必要付出200元

押金,完全可以选择无须押金的哈啰单车,那就每一次都要付点小钱。既有“小红车”,又有“小蓝车”,“公私合营”的公共服务可以满足市民的不同骑行需求,显然要比原先的“一车独行”更加完美。

这样想来,这200元押金还真的不宜取消。否则,“小红车”车况又好,还能“白骑”,就会彻底挤垮共享单车。果真如此,政府就得投入大量资金添置“小红车”,花的还是纳税人的钱。现实情况是,大量民生实事亟需公共财政“输血”,许多还是老百姓急难愁盼之事,哪能为了200元押金因小失大?

“小红车”、“小蓝车”各有千秋,骑行公共服务就能保持动态平衡。“小

红车”之所以能够全面更新,一定程度上就是为了不落后来于“小蓝车”。而有了“小红车”相伴相随,“小蓝车”也得注意车容车貌,还不能任意割消费者的“韭菜”,否则就会失去市场。如此“公私合营”,最终受益的自然是广大市民。

政力有限,民力无穷。在更多的公共服务领域,同样可以通过“公私合营”的方式来解决财力不足的问题。那就是,在投入公共资金、确保公益属性的同时,为民间资本留出一定的盈利空间,从而形成更加充盈的供给侧。兴办民生实事,既要尽力而为,又要量力而行。“公私合营”共同支撑公共服务,大有尝试的空间。



本版署名文章不代表本报立场 每个人都应有话筒,欢迎争鸣

## 文明健康 有你有我 公益广告

# 全民阅读 书香社会