

一些景区仅线上售票老年人不会用 售票页面太复杂老年人摸不到头脑 “在线预约”让一些老年人犯了难

记者 陈磊 见习记者 丁一

景区售票处前的空地上竖立着一块一米多高的购票二维码展板,喇叭里循环提示游客线上购票,一名老年人因没有提前线上购票只能无奈离开……

这是四川人梁语(化名)近日去陕西一景区游览时看到的场景。她告诉记者,自己比较喜欢旅游,发现现在一些景点仅实行在线售票或主要实行在线售票,旅游旺季和节假日,经常线上就把票卖完了,这对部分不会使用在线售票系统买票、抢票的老年人很不友好。

近年来,许多热门景区纷纷实行线上预约售票,游客通过公众号、小程序、平台等线上渠道即可完成购票、支付、预约,极大地方便了群众旅游、出行。而老年人是否会使用线上预约售票功能,他们在使用线上预约售票功能时存在哪些困难等,成为社会需要关注和解决的问题。

在线售票成主渠道

今年8月中旬,梁语前往陕西旅游,在参观某著名景点时遇到一名同样来自四川的老年人向她求助——该景点通过公众号、小程序等在线途径售票,这名老年人搞不清楚该怎么操作。

梁语使用该老年人的手机关注景点的公众号,预约门票时发现当天的票已经售罄。老年人离开时抱怨道:“这售票机制也太不合理了。”

梁语不是第一次遇到这样的事。她在旅游途中发现,不少景点普遍实行在线售票,或者关注景点公众号,或者在景区入口处扫码使用小程序,不少老年人因不熟悉操作被挡在景区门外。

“有的景区关注公众号或下载App后,还要找半天才能找到购票入口,进入后又得输入身份信息,买票后还得找到二维码,有时我们年轻人都感到麻烦复杂,更何况老年人呢?”她说。

北京朝阳居民李莉(化名)的父母今年都70多岁,属于没有触网的老年人,父亲用的是老人机,只能打电话、发信息,母亲则不用手机。父母如果去旅游,她就需要陪着一起扫码预约。

“如果不陪着,我父母就完全不会,根本没法买票或出示电子票。”很多景区全面实行线上预约售票,这让李莉感到很无奈,如果自己没有时间,父母就难以出去旅游。

记者近日调查发现,一些景区仅提供线上预约售票渠道,对老年人很不友好。还有的景区虽然开放线下售票窗口,但提供的门票数量较为有限,老年人现场购票却被告知无票的情况较为常见。

例如,在重庆某景区,记者看到该景区全面实行线上预约售票,游客可通过网络或景区小程序购票;景区不提供线下人工窗口售票服务。

记者在山西省某热门景区的官方售票小程序上看到,景区内另有一处登临景点,游客需要预约登临门票,未预约则不支持登临。据参观过该景区的游客介绍,线上预约是主要渠道,线下仅有少量当日票,很难买到。

技术门槛拦住老人

今年65岁的王先生家住山东某县。

今年7月的一天,王先生到浙江省某市一个热门景区游玩。到达景区内一售票处后,他看到服务窗口上方贴着一张醒目的告示,写着“推荐线上购票,快捷便利”。旁边的工作人员正忙着引导游客扫码购票。

王先生拿出手机扫码之后,手机屏幕上显示了景区的官方售票页面,可那些密密麻麻的小字和层层叠叠的选项,让他完全摸不着头脑。

“选日期、选票种、实名认证……咋这么多步骤?”成人票、优待票、联票,还有一堆他看不懂的套餐选项,把王先生困在了原地。在身后其他游客不断催促下,王先生越发着急,一不小心按到了返回键,之前的操作全部清零。他只好从队伍中退出来,在一旁等着求助景区工作人员。

对于年近60岁、家住北京市朝阳区的赵女士来说,则是面临在线换票不容易的问题。

赵女士持有残疾证,以前到一些景区旅游时,可以直接在检票口验证进入。去年国庆节期间,她和朋友一起到河北某景区游玩,按照以往经验直接在景区入口处随着人流排队进入。等她慢慢排到入口处时,景区工作人员说,她的证件需要换票才能进入。

工作人员还告诉赵女士,她可以扫码进入景区票务小程序换免费票,也可以在人工窗口换免费票。

赵女士眼睛已经老花,看手机屏幕很费劲。无奈之下,她只好到人工窗口排队,但人工窗口很少,还都排着长队。

等她进入景区时,已经是半个多小时以后了,旅游的好心情也受到了影响。

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉认为,根据旅游法等相关规定,老年人在旅游活动中应享有合法权益,景区有义务为其提供便利服务,而保留一定的人工窗口和线下购票方式正是实现这一权益的具体体现。不少景区全面实行线上预约售票或者干脆不开人工窗口,在一定程度上并不契合法律精神,违背了国家相关政策。

在北京第二外国语学院副教授、北京市法学会旅游法学研究会秘书长王惠静看来,一些景区的做法实质上是将技术门槛嫁给老年人,忽视了他们在数



漫画/李晓军

字技能、设备使用上的弱势,违背了“技术服务于人”的本质。

王惠静认为,这些景区的做法同时也暴露了公共服务的普惠性短板。景区作为公共服务场景,理应兼顾不同群体需求。这种现象的存在,反映部分场所对适老化的重视仍停留在表面,与我国社会老龄化进程不相适应,也制约旅游市场的全面发展。

强化景区适老服务

受访专家介绍,我国相关规定明确,景区应提供适老化服务。例如,根据旅游法规定,残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。今年5月,民政部、文化和旅游部等19部门联合印发《关于支持老年人社会参与 推动实现老有所为的指导意见》,提出要提升旅游服务设施适老化水平。

那么,为何一些景区在售票环节忽视了老年人群体?

尹玉分析,在景区管理方看来,全面推行线上预约售票,可以最大程度降低运营成本、提升管理效率。政策执行与监管机制也存在一定问题。旅游法相关条款为原则性表述,缺少具体实施的细则和刚性约束,导致一些景区在执行时打折扣,并不能为老年群体提供实际的便利。地方文旅部门的监管力量有限,面对数量庞大的景区,难以全覆盖并实施常态化检查。

王惠静认为,政策执行“最后一公里”失守是主要原因,特别是相关政策缺乏落地标准(如线下窗口数量、服务流程

等),导致有些景区对政策要求“选择性忽视”。同时,部分景区默认游客“均能熟练使用智能设备”,对老年人数字技能薄弱、无智能终端等实际情况缺乏预判,对老年游客需求的认知存在偏差。

实践中,该如何保障老年人旅游的便利?

在尹玉看来,有关部门应当尽快出台旅游领域相关政策实施细则,明确适老化服务量化指标,结合实际情况,将适老化服务从倡导性要求转化为强制性规范。

她还认为,对于线上预约售票系统,景区应进行适老化改造。例如,设计简洁明了的操作界面,增大字体显示,简化操作流程,提供清晰的语音提示等,降低老年游客使用线上服务的难度。同时,加强人工服务支持,景区工作人员应主动为老年游客提供帮助,指导他们进行线上操作或协助其完成线下购票。

王惠静认为,应该在旅游法、老年人权益保障法框架下,强化政策落地与监管,完善地方相关立法。可以由相关部门依据法律牵头制定景区适老化服务细则,明确线下窗口数量、免预约名额比例等硬性指标,将景区适老化服务纳入旅游景区星级评定标准核心考核项目。建立“景区适老化服务黑名单”,对不落实政策的景区进行公开通报、限期整改,情节严重者可暂停其运营资格。

“通过‘政策兜底、景区落实、社会协同’,既能让老年人共享旅游乐趣,也能让数字化服务真正实现‘效率与温度并存’,避免技术进步为老年人制造新的社会隔阂。”她说。(来源:法治日报)

景区线上预约售票亟待适老化改造

各地景区应对线上预约售票系统进行适老化改造,设计简洁明了的操作界面,加大字体显示、简化操作流程、提供清晰的语音提示等,在服务中更加注重老年人的需求和习惯。

潘铎印

景区售票处前的空地上竖立着一块一米多高的购票二维码展板,喇叭里循环提示游客线上购票,一名老年人因没有提前线上购票只能无奈离开。如今,有些景点仅实行在线售票,这对部分不会使用在线售票系统买票、抢票的老年人很不友好。

近年来,许多热门景区实行线上预约售票,游客通过公众号、小程序、平台等线上渠道即可完成购票、支付、预约,极大地方便了群众旅游与出行。然而现实中,不少景点实行在线售票,或关注景点公众号,或在景区入口处扫码使用小程序,在关注公众号或下载APP后,还要经历找购票入口,选日期、选票种、实名认证等繁杂程序,这让一些老年人因不

熟悉操作而被挡在景区门外。

景区作为公共服务场景,应兼顾不同群体需求。随着生活水平的提升,老龄人口健康预期不断增长,消费观念逐渐转变,消费力越发旺盛。数据显示,旅游休闲活动在老年群体消费结构中占比达57.0%,银发旅游人数占全国旅游总人数的20%以上,文旅年消费突破7000亿元,“银发族”已成为我国文旅消费重要力量。一些景区设置门槛,老年游客常被抢车票、景点预约等困扰,这种现象与我国社会老龄化进程不相适应,也制约旅游市场的全面发展。

景区全面实行线上预约售票不开人工窗口,违背国家相关政策。我国相关规定明确,景区应提供适老化服务。

今年5月,民政、文旅等19部门联合印发的《关于支持老年人社会参与 推动实现老有所为的指导意见》提出,提升旅游服务设施适老化水平。相关部门应出台旅游领域相关政策实施细则,明确适老化服务量化指标,将适老化服务从倡导性要求转化为强制性规范,避免技术进步为老年人制造社会隔阂。

莫让在线售票成为老年人出游的“拦路虎”。各地景区要优化线下服务,为老年人提供多元选择,保留“非数字化”方案,保留人工服务窗口,设置老年人优先通道。对线上预约售票系统进行适老化改造,设计简洁明了的操作界面,加大字体显示、简化操作流程、提供清晰的语音提示等,在服务中更加注重老年人的需求

和习惯。降低老年群体数字技术使用门槛,注入人文温度,让老年人“畅行无阻、畅游无忧”。同时,相关部门可以将景区适老化服务纳入旅游景区星级评定标准核心考核项目,建立“景区适老化服务黑名单”,对不落实政策的景区进行公开通报、限期整改,情节严重者暂停其运营资格,保障老年人旅游合法权益。

随着我国人口老龄化加剧,银发经济正成为经济发展的新引擎。“一个社会幸福不幸福,很重要的看老年人幸福不幸福。”全社会共同努力,营造更加包容的旅游数字环境,构建无障碍旅游生态,让老年人旅游更舒心、更放心,让“夕阳红”在文旅画卷中绽放更加绚烂的光彩。(来源:中国消费者报)