近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付。专业人士认为，信用旅游产品推陈出新的同时，提高旅游服务的质量更为重要。

提前预订好了门票和酒店，行程却临时有变，面临退改的麻烦，这让不少游客感到头疼。近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付，灵活安排时间和行程。“信用游”会成为未来旅游业的趋势吗？

“先游后付”新玩法

今年国庆假期，向往黄山美景的90后游客小谢看到了黄山“先游后付”的宣传海报，决定尝尝鲜。“预订后刷身份证就可以进景区，很方便。”小谢表示，“先游后付”避免了以往取消预订的麻烦手续，行程安排也能更方便、随意一些。

记者在支付宝搜索黄山小程序，点击进入门票预约，显示芝麻信用达到一定分数的用户可享受“先游后付”，下单后无需支付，出游30天后支持自动扣款。记者按照提示下单成功后，随即收到黄山风景区预约成功的短信。随后，记者在订单里选择取消，订单很快完成取消，并提示取消服务不会影响信用。此外，还可享受免押金入住酒店，极速退房等服务。

据了解，“信用游”由黄山旅游联合芝麻信用、安徽途马科技等文旅服务机构推出，将覆盖旅游的“玩、行、住”等场景。其中，黄山风景区已率先实现“先游后付”、减免押金等便捷消费服务等。在“黄山信用游”专属页面，除了获得信用服务，还能领取黄山城市卡，享受交通出行、酒店住宿、黄山美食、文创产品等多重优惠。

黄山旅游发展股份有限公司董事长章德辉表示，“信用游”将作为“大黄山”旅游环线内旅游服务的重点模式进行全面推广和应用。目前，“大黄山”区域安庆市、池州市、宣城市和黄山市的景区、酒店、文创商品等商家已签约入驻“黄山旅游官方平台”。

“对游客来讲，可以有一场说走就走的旅行，行程的安排更加灵活了。对商家来讲，在给游客提供便利之外，也提高了产品竞争力，可以促进订单的转化。”章德辉说。

探索发展“信用游”

传统旅游产品通常是先付款，一旦遇到退订、改期，游客往往会面临投诉难、退款难等问题。“如果行程有变化，要提前取消，还要承担退订扣费，而且手续繁琐，有时需要与多个平台和商家沟通协商。”小谢说。

有业内人士指出，先旅游、后付款是旅游业的一种创新，试图破解目前游客、旅行社、目的地间的信任危机，从而倒逼景区和商家提高服务质量和效率，游客有了更多主动权，也能促进景区客流量和收入的增长，是双赢的举措。

黄山旅游发展股份有限公司玉屏楼宾馆营销部经理孙俊告诉记者，实行免押金入住的模式，不仅能方便游客快速退房，减少等待时间，还能提高酒店工作人员的服务效率。

事实上，“先游后付”的信用旅行最早被应用在一些OTA平台(在线旅游平台）。此外，也有一些地方开始探索“信用游”新模式。2019年3月，广西桂林成立“先游后付诚信联盟”，商家与银行展开合作，绑定个人征信体系，如果游客行程结束后无理由赖账，则由银行按逾期还贷纳入个人诚信体系。同年4月，山东省首家“先游后付”诚信联盟在日照成立，通过推出信用旅游线路产品的形式，引导诚信旅行社与诚信饭店、诚信景区、诚信民宿等自愿组建诚信旅游。

2021年9月，文化和旅游部发布《关于开展文化和旅游市场信用经济发展试点工作的通知》，鼓励和支持文旅企业探索推出以信用为基础的产品和服务，向信用状况良好的消费者提供“先用后付”“先游后付”、减免押金等便捷消费服务，形成促进信用消费的相关政策。

推动旅游市场信用体系建设

也有消费者对这种先旅游后付款的方式有所顾虑，有人担心“会不会产生纠纷”，有人害怕“会不会在游玩结束后乱收费”。

消费者的担心并不无道理。有业内人士表示，毕竟“先游后付”不只是支付方式的改变，而是涉及信用审核、服务质量监控、评价机制等多个方面，也存在标准未统一、不可控因素较多等问题。

中国社会科学院财经战略研究院研究员魏翔认为，景区上线“信用游”体现了行业自律，值得肯定。但“信用游”并不适合所有旅游产品和服务，而是更多运用在团队游、线路游、门票酒店等标准化产品中。对于非标准化产品，“先游后付”提高了预期，如果与游客预期不符，反而会降低消费者旅游体验感。

“对于‘信用游’，我们要去识别它到底是一个营销手段，还是在标准化产品上用对了方向。”在魏翔看来，一系列政策释出，“信用”在旅游市场的比重不断加码，重要的不只是在信用产品上推陈出新，而是如何提高旅游服务的质量。

“长期以来，由于景区低频消费的性质，旅游业过度追求一次性收益，缺乏信用动机。旅游景区只有纳入整个城市的公共管理当中，成为城市名片，其品牌、信用的管理才有可能迎来根本性的解决——消费者投诉的就不是某一家旅游企业了，可能是一个城市。”魏翔表示，旅游景区集团化、城市化正悄然成为趋势。未来，旅游企业要摆脱门票经济依赖，逐渐转型，有层次、有方向地推动文旅融合发展。

来源：工人日报 工人日报记者唐姝

本期编辑：安彦璟