

Q/DGWH

文化馆数字服务标准

Q/DGWH TG20302.1-2024

活动预订交互指南

2024-04-19 发布

2024-04-22 实施

东莞市文化馆发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 浏览、查找活动预告	1
5 订票	1
6 取票	2
7 验票	2
8 退票	2

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由东莞市文化馆提出并归口。

本文件起草单位：东莞市文化馆。

本文件主要起草人：黄伟金、钟靖璇。

活动预订交互指南

1 范围

本文件规定了东莞市文化馆活动预订用户交互中的浏览、查找活动预告、订票、取票、验票和退票等内容。

本文件适用于东莞市文化馆活动预订的用户交互工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 浏览、查找活动预告

4.1 在“文化莞家”微信公众号内，在底栏菜单中点击“活动预订”，即可浏览到全市发布在“文化莞家”平台上的活动预告。

4.2 可根据时间、场馆、艺术类型和排序等精准筛选出想要参与的活动。

4.3 点击活动图片或标题，可以进入活动的详情页面，了解活动具体时间地点、参与方式、是否需要费用和活动内容简介等内容，以及了解余票情况。

4.4 在手机端的活动详情页面，点击电话一栏，可直接拨打电话，点击地址一栏，可直接跳转到地图导航软件进行导航，前往活动地点。

4.5 部分活动可以直接前往参与，部分活动需要提前订票，部分活动需要在其他第三方平台报名或购票后参与。

5 订票

5.1 平台不定期推出可供用户免费提前预订门票后参与的活动，如果活动预告页面显示该活动仍有剩余票数，则该活动可提供预订服务。点击活动详情页右下角的“我要预订”，进入订票流程。

5.2 部分活动是仅订票数，到了现场直接自由入座或听从现场工作人员安排座位，部分活动是在线直接选座，对号入座。

5.3 订票时，为避免刷票等作弊情况，平台要求进行安全验证，请按页面指示画图解锁，如图形过于复杂，可点击“换一个图案”。在电脑端订票时，请输入正确的验证码。

5.4 验票后可进入订票确认页面，确定前可更改所需的票数，输入手机号码，阅读“订票须知”并勾选“我已阅读并接受订票须知”，确认无误后可点击“下一步”，部分活动需要在线订座，确定订票前需选座座位。

5.5 订票成功后，会接收到短信，内含有活动取票码。

- 5.6 点击“查看我的活动”，可以进入活动订单页面，查看到订单的全部信息。在取票或验票之前，订单的状态为“未出票”。
- 5.7 如活动显示余票为零，或按钮显示“预订人数已满”，则已无剩余门票，页面预订按钮点按无效。
- 5.8 部分活动可能会根据活动宣传或策划的需要，设定开始预订时间或结束预订时间。请在预订时注意了解页面的相关提示。
- 5.9 在线选座模式中，用户还需要选择具体座位。部分活动需要用户参与前填写部分个人信息。

6 取票

- 6.1 订票后，可凭短信内或电子订单内的取票码，在东莞市文化馆或各分馆的“文化莞家”取票查询一体机打印纸质门票。每个订单限打印两次，每次打印会将该订单的所有票数全部打出。
- 6.2 取票后，该订单的状态将自动改为“已出票”。已出票不等于已验票，取票后，仍需配合工作人员进行扫描验票。
- 6.3 为避免在取票查询一体机处排队等候，一般无需打印纸质票，凭手机端电子订单内的电子二维码即可验票入场。

7 验票

- 7.1 活动举办方需要对“文化莞家”平台用户预订的门票进行核验，用户如在一年内超过三次订票后未核验，将被列入黑名单，在180天内无法正常订票。
- 7.2 订单后，提前达到活动现场，配合现场工作人员验票。打开活动订单，找到当前该场活动，点击“查看二维码”，供现场工作人员扫描二维码，核验无误后即可。
- 7.3 验票后，该订单的状态将自动改为“已验票”。
- 7.4 已过期的活动订单将列在历史订单内。

8 退票

- 8.1 如在活动开始前确定无法参与，可提前退票，避免账号被拉黑，也可将门票供其他有需求的用户预订。
- 8.2 退票时间截至活动开始前一天。活动当天无法退票，如确实需要退票可联系活动举办方。
- 8.3 已打印出票的活动订单不能再退订。