

硬件迭代、智慧赋能、便民服务——

旅游公共服务从“有没有”迈向“好不好”

本报记者集体采写



▲ 广西南宁今年计划统筹建设50个“小而美”公共空间。
本报记者 郭凯倩 摄

◀ 山东烟台普查梳理了旅游驿站类、工业文化类等十大类共190处新型公共文化空间。
本报记者 苏锐 摄

今年7月,经国务院批复同意,文化和旅游部印发《旅游强国建设“十五五”规划》。作为首个以“旅游强国”为主题的国家级专项规划,这份文件首次专章部署旅游公共服务,明确提出顺应人民群众出游方式变化,着力补齐旅游公共服务短板,增强旅游便捷性舒适度。这场“旅游为民”的革新将带来什么改变?从八桂大地的街角绿地到胶东半岛的海滨驿站,从黑龙江的书法长廊到陕西西安的红色景区,一场以精细化和普惠性为导向的旅游公共服务升级正在华夏大地进行。

硬件设施在迭代 不仅在于“建”,更在于“享”

下午时分,在广西南宁民族大道广西壮族自治区图书馆门前的书香里口袋公园,三三两两的游客和市民正坐在书屋咖啡馆的休闲桌椅上翻阅书籍或拍照打卡。不远处,儿童在绿荫下嬉戏,家长坐在阅读角的长椅上低声交谈。在一年前,这里还是一片植被密集、令人无从下脚的闲置绿地。

这块绿地位于城市主干道旁,人流量很大,却缺乏可供公众休闲阅读的公共设施,功能单一。为此,这块绿地在年初迎来了“微改造”。“我们把图书馆的文化底蕴与绿地的自然

生机融合,在不砍伐原有树木的基础上增设道路铺装,建设书屋咖啡馆,补齐桌椅和照明等便民设施,打造成集林下阅读、书咖、文创等于一体的‘城市绿色客厅’。”南宁市市政园林局的工作人员李惠武说。而这样“小而美”的公共空间,南宁今年计划统筹建设50个。

这种“微改造”的“绣花功夫”,不仅在于“建”,更在于“享”。山东烟台以“陆海联动、主客共享”为着力点,普查梳理了旅游驿站类、工业文化类等十大类共190处新型公共文化空间,并从文化植入、场景赋能、公益共享等方面进行提升,让游客不仅看得到风景,更能停下来感受生活。

而在湖北,交通基础设施的短板正在被加速补齐。G348三峡公路、丹江口环库公路、红安县经典旅游景区公路等一批旅游公路相继建设开通。如今全省4A级及以上景区和旅游度假区已基本实现二级及以上公路通达,近90%的4A级及以上景区可实现30分钟内进入高速公路。

智慧平台在打通 信息多跑腿,游客少跑路

在数字化时代,如何借助科技手段,让信息多跑腿、游客少跑路,是旅游公共服务提质增效的关键。

曾经“如厕难”的问题在于厕所

条件简陋,如今的“如厕难”更多是在陌生的旅游地找不到厕所。为此,湖北武汉江岸区开启了“智慧导厕”服务。游客只需打开手机地图软件,搜索“附近公厕”,即可一键导航精准抵达公厕。这一看似微小的创新,却大幅减少了找公厕和排队等待时间,方便游客“就近如厕、快速如厕”。

同样的变革也发生在黑龙江。在密山市北大荒书法长廊,每块碑刻都有专属二维码,语音导览让红色记忆“声”入人心。此外,黑龙江还加快“人工智能+文旅”等智慧化场景应用,如推进智慧景区建设,开发VR/AR(虚拟现实/增强现实)沉浸式旅游、智慧导览、云旅游等应用场景;加强3A级以上旅游景区5G网络覆盖,优化“智慧导游”AI(人工智能)智能问答服务,提升数字人导游服务能力,推动服务向智能化提质。

便民服务在延伸 暖心小细节,带来新体验

“停车便捷无忧,如厕干净舒适,服务细致入微……”陕旅集团延安公司市场营销中心主任马勇从3个方面概括了金延安景区的公共服务体系。针对游客最头疼的“停车难”,景区免费开放3000余个车位,同时布局新能源充电桩;在旅游厕所建设上,更是下足“绣花功夫”,不

仅配备无障碍厕位、家庭卫生间,甚至连挂衣钩、手机架、免费纸巾等细节都考虑周全。

服务温度更体现在四季流转的细节中。景区根据四季动态调整服务内容:夏日送绿豆汤,冬日奉姜茶,志愿者随时待命。“从‘够不够’向‘好不好’转变,我们以高品质公共服务体系刷新游客体验。”马勇说。

旅游中的小细节,往往更能让游客感受到城市的温度。针对冬季客流激增,黑龙江哈尔滨的中华巴洛克街区实施了硬件智能化、绿色化改造,重点增加冬季保暖设施,解决高寒地区厕所“冷、冻”的痛点。广西南宁在全区率先实现地铁、公交等多种出行方式无缝切换,并专门打造28条特色文旅公交线路,串联全市主要景区景点,其中包括“三月三”歌圩专线、季节性赏花专线、吃货专线、夜市专线等公交线路,以暖心服务换口碑流量。

从南宁的“绣花功夫”到烟台的“主客共享”,从武汉的“智慧赋能”到延安的“温情服务”,都在诠释着一个变化:旅游公共服务正从“基础配套”走向“精细化治理”,从“有没有”迈向“好不好”。各地唯有以为民服务的初心、“绣花针”的功夫、精细化的服务网络,方能筑牢旅游强国建设的民生根基。

(统稿:郭凯倩 参与采写:郭凯倩、苏锐、翟祥涛、张建友、秦毅)



馆员日记

把每一件服务读者的小事做细做好

2026年7月8日 北京 晴

今天图书馆的读者格外多。一大早,阅览室便坐满了大读者、小读者。我一直忙着解答找书、借还等问题,脚步几乎没停下来过。

正在忙碌时,电话铃声突然响起,电话那头是位老奶奶。“你好,我想要办理阅览卡的押金退还手续,但我不知道怎么办,需要什么流程?”老奶奶说,她的子女不在身边,自己的腿脚又不太方便,很是发愁,所以特意打电话来咨询。

我听出了老奶奶的顾虑和担忧。我所在的图书馆是一家街道图书馆,馆址设在二楼,没有电梯,这对于腿脚不便的人来说确实是个问题。我连忙告诉她,押金退还流程非常简单,只需拿着借阅卡和本人身份证来现场找工作人员办理即可,退取押金后,阅览卡依然可以正常借阅图书,不会影响日常使用。随后我特意叮嘱她,来图书馆时先到一层问询处,让工作人员通知我,我可以下楼给她办理。

下午,老奶奶便来了,我接到电话后第一时间来到一楼,协助核对信息、办理退费手续,短短几分钟就搞定了。老奶奶开心极了,不停地夸赞我们服务贴心、周到、接地气。

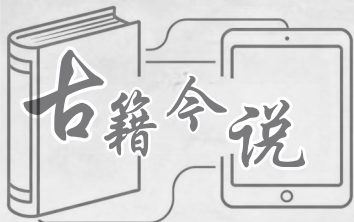
这件小事让我感触颇深。基层图书馆服务的核心,从来不是刻板的流程,而是以人为本的温度。日常工作中,一部分读者存在行动不便、不熟悉智能操作、对借阅流程不了解等情况。这就需要我们主动站在读者的角度思考问题,提供有温度的服务,多走一步、多帮一把,就能为读者解决实实在在的难题。

我们街道图书馆服务的大多是附近社区的居民,大家来这里不只是找书看书,也是寻找一个能放松、能获得帮助的公共空间。我作为图书馆的一员,能做的就是将每一件服务读者的小事做细做好,让每一位来这里的读者都能感受到踏实的暖意,让小小的图书馆成为社区里有温度的文化角落。

(作者为北京市亚运村街道图书馆馆员刘畅)



刘畅在整理书籍。



《昌黎先生集》:传世之无上神品

张毕晓

韩愈(768—824),唐代文学家、思想家,古文运动领导者。因先世曾居昌黎,自称郡望昌黎,世称“韩昌黎”。其和柳宗元共同领导了唐代古文运动,有《昌黎先生集》。

初编源流

《昌黎先生集》的最早编辑者是韩愈的入门,也是他的女婿李汉。他搜集遗文七百篇,编成文集四十卷,合目录四十一卷。因其与韩愈亲厚,对其为人和著述情况较为了解,收拾韩愈遗文,做到了“无所失坠”,没有遗漏。自《新唐书·艺文志》开始,之后各种目录,凡是关于韩愈的文集,几乎都是以南汉所编四十卷的规划为准。至于《集外文》《外集》《遗文》等则是宋朝人辑佚补缀而成。李汉编纂的《昌黎先生集》四十卷,包括文三十卷、诗赋十卷,共收录诗文716篇。

版刻源流

由于宋初尊儒术,韩文得到重视,此后历代刻本众多,版本驳杂,辗转传抄,讹误亦多。南宋廖莹中于咸淳年间编刻世彩堂《昌

黎先生集》,是宋人对于韩文校勘、注释、辑佚之大成。该本非常精到,“相传刊书时用墨皆杂泥金香麝为之”“纸宝墨光,醉心悦目”;清代莫友芝在《宋元旧本书经眼录》中也说到该本“纸墨精好”。同时,该本字体隽秀,刀法剔透,“历来被藏书家誉为传世之无上神品”。此本每叶版心下端镌刻“世彩堂”三字,每卷末尾镌刻篆书或隶书“世彩堂”三字,这是书刻于廖氏世彩堂的有力证据。明万历中徐世泰据以复刻,版心改“世彩堂”为“东雅堂”,是为“东雅堂本”《韩昌黎集》。该本虽有缺失,但基本能够全面地总结前人梳理韩文的成果,且表述繁简得当,便于阅读,流传广泛。另外,有《昌黎先生文集》四十卷《外集》十卷是宋蜀刻唐六家集本。传世宋蜀刻唐人文集有两个系统:一为十一行本,约刻于南宋中叶;一为十二行本,约刻于南宋中叶。该本属后者,可定为“南宋中叶四川眉山地区刻唐六家集本”。

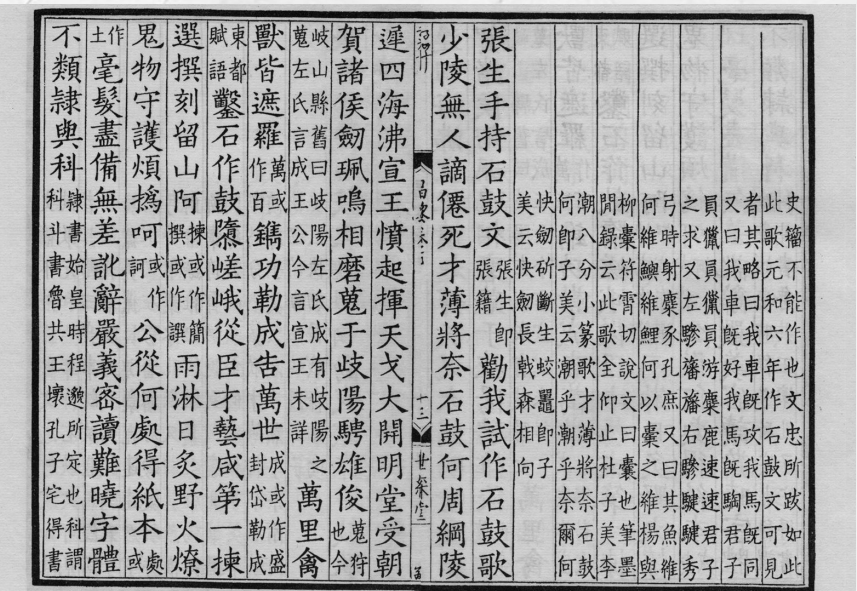
古注孤珍

此外,历来注释韩文者众,《新刊经进讲

注昌黎先生文》算是比较早而且比较有价值的注本文本。通过卷首的进书表推断,该书刻印必在南宋初期以后。该本字体刀法、版式风格亦带有浓厚的蜀刻特点,判断这部《新刊经进讲注昌黎先生文》是南宋初中叶四川成都眉山地区的刻本。还有《音注韩文公文集》,其编法同样是正文四十卷,外集则与遗文传序合编,通作十二卷,故称《外集》十二卷,与其他传本不同的地方就是有了祝充的音注。这个版本刻于何时何地,书中没有直接证据。但“此本传世孤罕,洵为珍贵”。

《昌黎先生集》散文最为出彩,有许多词句广为流传,如“业精于勤,荒于嬉;行成于思,毁于随”“世有伯乐,然后有千里马”等。杜牧曾把韩文与杜诗并称为“杜诗韩笔”,又称“杜诗韩文”。韩愈的“以文为诗”发展了诗歌创作的表现艺术,开创了诗歌创作新生命,对宋代诗歌带来很大的影响,苏轼曾赞其“文起八代之衰,而道济天下之溺”。

(作者为国家图书馆《中华传统文化百部经典》编纂工作办公室副研究馆员)



昌黎先生集四十卷外集十卷遗文一卷,宋咸淳廖莹中世彩堂刻本,国家图书馆藏。

