



基层漫谈

给文旅服务加点『人情温度』

非鱼

近来,多地基层文旅创新实践引发关注:河南某景区设立“饮料瓶兑换处”,安排附近村民定点值守,游客可凭空瓶来此兑换景区“银票”;广东潮州将工夫茶道融入基层治理,以一杯清茶中的“和敬”之道,巧妙化解涉旅纠纷“千千结”;山东沂南多家乡村小店推出消费满赠“惊喜盲盒”,内含土特产、手工布艺挂件等,虽价值不高,却让游客倍感诚意。这些探索的共同特质,是在规则框架内为标准化服务注入人文温度,以暖心巧思为基层文旅增添了烟火气。

当下,旅游业正经历从观光打卡向深度沉浸的转型,驱动了服务供给由标准化输出向在地化适配跃升。在此过程中,“人情味”成为破解“千景一面”的关键因素。通过赋予规则温度,让刚性标准与柔性设计实现互补,推动文旅服务从“达标”迈向“动人”。更值得关注的是,相较于斥巨资打造网红项目,这种倚重人文温度的模式具备较强的可复制性。它无需庞大的资金投入或复杂的运维体系,依靠的是服务理念迭代与“将心比心”的职业自觉,对于资源禀赋有限、品牌势能较弱的基层文旅主体而言,不失为一条低成本、高赋能的突围新路径。

当文旅服务将“以人为本”置于突出位置,关照游客需求的多元维度乃至细微角落,旅游便不再局限于观景购物,而成为一场从“路过世界”到“抵达内心”的身心归程。这种温暖记忆与情感连接,将转化为持久口碑与自发传播,进而催生源源不断的复游率,最终沉淀为在地文旅品牌的竞争力。

这在文旅场景中不乏实例。无论是古镇民宿主理人留意住

客饮茶偏好并提供定制服务,还是景区创新推出“晴天险”将雨天遗憾转化为再访邀约,皆以细节处的用心实现留客,激活了区域经济“一池春水”。

当然,留存人情温度并不等同于“讨好式服务”。它需要深扎在地文化,如潮州的工夫茶、沂南的手工布艺,一旦脱离本土文化语境,便难以触动游客共情点;它需要合规智慧与人格尊重,将潜在风险转化为主动、明晰的保障机制;它更需要秉持长期主义,让服务柔性从个体自觉坚守沉淀为公共服务的标准配置。在这些维度上持续深耕,基层文旅将会更好实现从“吸引人”到“留住人”的品质跨越。

在专业老师的带领下,村民体验戏曲舞蹈。

受访者供图

戏曲院校能给村庄带来什么

本报记者 高 婷

给一个京郊村庄带来什么?

随着时间的推移,答案渐渐清晰了。孟高峰做的第一件事,是推动学院与东高村镇签订战略合作协议,将美育赛事、师资培训等融入文明实践。随后,北京服装学院、北京中医药大学第三附属医院等先后进村开展理论宣讲、健康义诊、志愿服务等党建活动10余次。“高校的师生来了,村里的活动丰富又有趣,老百姓也爱参加了。”村两委委员任增顺对记者说。

驻村以来,孟高峰和学院师生一起,形成了一套集戏曲演出、艺术创作、戏曲美育、戏曲培训于一体的艺术帮扶体系,打造了“乡村有戏”文化品牌。在门楼庄村,戏曲不只在舞台上。村里巷道两侧,一幅幅戏曲主题墙绘次第展开,穆桂英挂帅、花木兰从军……鲜活的人物从戏文里“走”了出来。孟高峰介绍,他带领团队为村民创作了14幅戏曲年画、一幅戏曲意象画和15幅村民素描作品等。

最受村民欢迎的是乡村儿童夏令营、乡村戏曲工作坊等活动。2025年暑

期,学院联合北京服装学院大学生实践团队,为村里30多组家庭开设了戏曲文化普及和美育课程。孩子们学画脸谱、练身段。曾带孩子参加活动的李女士说:“孩子以前只在电视上看过戏,这次参加了戏曲文化美育课程,回来还教我画脸谱。”在门楼中心小学,学院开设了《戏曲脸谱》和《戏曲动画》两门公益课,两名研究生受聘为小学“校外辅导员”,舞美系在此建立“乡村美育教学实践基地”。孟高峰说:“要让孩子知道,戏曲不止是唱念做打,它背后有故事、有历史、有文化。”

驻村以来,孟高峰还搭建“说事、议事、主事”平台,建立接诉预警、未诉先办机制,有效化解邻里纠纷等数十起;举办退役军人茶话会、邻里趣味运动会、重阳节敬老慰问等活动,挖掘弘扬乡村仁义文化、互助文化;联系学院工会批量采购村产柴鸡蛋4000余斤,帮助村集体增收近10万元;邀请专家来村调研,探索发展林下金蝉养殖、林下研学等项目。村民孙大爷对记者说:

“现在大家一起参加的活动多了,交流的机会多了,心就近了。”

从2024年初驻村至今,孟高峰最大的感受是村民态度的转变。他说:“刚来的时候,村民问我是干什么的,我说是中国戏曲学院来驻村帮扶的。他们说,‘哦,唱戏的来了’。现在,他们再也不说‘唱戏的’了,他们常挂在嘴边的是‘咱们村的孟书记’。”

从“唱戏的”到“咱们村的”,称谓变化的背后,是一个村庄对文化的重新认知——戏曲不只是台上的热闹,更成为凝聚人心、激活乡村的一把钥匙。

暮色渐深,文化广场上的锣鼓停了。赵大爷收起板凳往家走,路过村口那面戏曲墙绘时问:“孟书记,明天还有戏吗?”

“有,大家想看就有……”孟高峰笑着说。

戏韵声声,从舞台上的唱念做打,慢慢渗进了门楼庄村的生活中、人们的记忆里。从“送文化”到“种文化”,这个京郊小村正在长出属于自己的文化根脉。

让美成为乡村共建共享的柔性纽带

本报记者 李 玲

2026年中央一号文件明确提出,“推进‘文艺赋美乡村’,丰富农村文化产品和服务供给”“因地制宜推进宜居宜业和美乡村建设”。当前,乡村文化建设正从“补齐短板”向“价值驱动”深刻转型。

安徽大学创新发展研究院副教授左靖扎根乡土近20年,参与了安徽碧山、贵州茅贡、河南大南坡、浙江矾山等地乡村的建设项目。在推动艺术赋能乡村振兴发展的过程中,他始终认为,乡村振兴的核心是回归社区本位、立足本土文脉,摒弃资本裹挟与外来审美干预,让乡村遵循自身规律自然生长、长效发展,以“美”为柔性纽带,串联乡村共建共治共享全过程,让美育唤醒乡村活力,重塑乡村治理生态。

安徽黄山碧山村碧山工销社是左靖带领团队在推进乡村建设中的一次成功空间改造案例。2017年,左靖团队将老碧山供销社改造为碧山工销社。项目完成初期,村民不解,但团队尊重村民的日常生活习惯,包容村民在工销社前晾晒农产品,吸引大家前来闲坐聊天。他们发现,新型空间与原生生活共存,让村民在潜移默化中接纳新设计、新文化,主动改善生活环境,空间创新就达到了激活碧山村发展动能的目的。

如今,村里已形成碧山书局、工销社、云贤研学基地等20余个文化新空间,串联42家民宿餐饮、11家创意小店,构建起完整的乡村文创文旅产业链。数据显示,2025年碧山村文创产业带动游客接待达29.5万人次,旅游综合收入突破2200万元,村集体经济收入从2020年的20万元攀升至143万元。

河南修武大南坡村的蜕变,同样印证了美学赋能乡村治理的力量。当地将上世纪70年代的村大队部建筑群改造为艺术中心、乡村文化空间、文创工

销社等多元业态。村里的文创店铺坚持村民自主定价,收益全归村民的运营模式,34位村民入驻,在各类新空间寄售核桃、花椒、蒲公英、麦秸秆蒲扇等本土物产。2025年6月,大南坡“柿染非遗工坊”落地,通过常态化非遗技艺培训,带动村民、手工艺爱好者、青少年共同参与传统工艺传承,各方在交流协作中碰撞创意、激活资源,构建起多方联动、可持续的乡村生态经济模式。

浙江温州矾山的乡建实践,让乡村美学与社区治理深度融合。作为曾占据全球60%明矾储量的工业遗产地,矾山依托“生态博物馆”理念推进乡村建设,打破传统博物馆的展陈局限,将山川矿洞、古道老屋、村民生活轨迹纳入文化保护范畴,核心是重塑村民的文化叙事权与主体地位。团队摒弃短期工程改造,深耕一年多开展社区营造,打造“矾山有课”特色讲堂,邀请老矿工、手艺人、本土乡贤登台分享本土技艺与历史记忆,同步开展口述史采集,走访70余户居民,留存20余份珍贵档案。不少村民主动改造自家老屋,打造“家庭博物馆”,让日常居所变身文化展示空间。

“美学赋能乡村,最深刻的改变不在于村容风貌,而在于推进人在环境中的蜕变。”多年来,左靖观察到,村民从最初旁观质疑、被动接受,到如今主动参与、自信共建,精神面貌焕然一新。乡村小学师生走出乡村去城市参访交流,村内文旅业态为村民提供了在本地就业的岗位,让村民在家门口实现就业增收,获得感、自豪感持续提升。

宜居宜业和美乡村,更是吸引了大批人才回流扎根。碧山村集聚近百名全国青年创客,涵盖设计师、手艺人、文旅主理人等各类群体,同时吸引本地青年返乡创业。村里专门梳理闲置老屋,定向推介给乡村创业人才,聚力培

育本土文创、研学、民宿产业。村里成立“新碧山人”协会,吸纳近50名外地人才落户,超400名青年扎根乡村创业,形成原村民、返乡人、新乡人共生共荣的良好格局。

左靖总结多年来的乡村实践,认为“文艺赋美乡村”是一种深度的乡村治理革新举措。口述史采集、社区讲堂、非遗工坊、公共空间共创等方式方法,

让村民重新认知自身生活、手艺、记忆的文化价值,成为乡土文化的传承者、开创者。文化艺术的介入,成为打通乡村治理壁垒的柔性纽带,以润物细无声的方式凝聚人心、涵养乡风。艺术以直观的审美体验、温情的情感表达,让村民在共建美好家园的过程中达成思想共识、滋生向善之心,为乡村善治、乡村振兴注入持久的文化生命力。



怀梆戏剧社的演员在教孩子们表演。

受访者供图

图为碧山工销社。

三 金 摄



走在基层