

# 常态化疫情防控下 遇见“不一样”的故宫

□ 曹燕文/摄

日前,根据北京市防控要求,北京地区博物馆、景区全面提升疫情防控措施,严格落实“限量”“预约”等举措,防止人员扎堆聚集、日接待人数下调至常规接待量的60%。正值暑期,作为大众旅游风向标,常态化疫情防控下的故宫是什么样的场景?

## 五分钟进入故宫

东华门大街上的客流不多,但几家汉服体验馆里,工作人员正忙着为游客精心装扮——这是故宫旅游生态链的衍生品。东华门大街和故宫筒子河的交汇处,是通往故宫午门的必经之处,“温馨提示”牌上写着:故宫不出售当日参观票,请提前预约门票。

在本轮疫情发生之前的7月上旬,针对暑期故宫门票“一票难求”的情况,故宫博物院发布提示:故宫实行预约参观,门票于参观日前10天的20时开始预售,每天预售门票3万张,售完为止。观众可提前通过故宫博物院网络售票网站或微信故宫博物院观众服务号实名预约故宫门票。

“如果没有本轮疫情,故宫门票一般都是晚上8点一放出来就‘秒光’,根本抢不上,但是现在,今天还可以预约到明天的门票。”北京游客吴女士一家前来游玩,遇到了一个“不一样”的暑期故宫。

午门广场的地面上显示出指示标志——“预约门票后请前往预检区”,午门检票处南侧的西长房,开设了多个预检核验窗口。每个窗口前排的人都不多,地面上有间隔一米等候线,人与人之间自觉隔开距离,工作人员在一旁解答相关问题并观察是否需要帮助。核验窗口的工作人员要求游客出示身份证登记信息,游客还需要出示北京健康宝中的“自查询”一项,但不需要扫码登记和出示行程码。整个核验过程方便快捷。

“预检”仍然是目前故宫游览的重要环节。据了解,故宫已经与北京健康宝系统完成对接,在得到观众授权后,即可在购票过程中进行北京健康宝健康状态核验。工作人员称,因为疫情防控的需要,目前还是需要现场实时核验激活。

之后,观众到午门两侧检票处,刷身份证、检测体温后进入故宫参观。尽管增加了“预检”一项,整个入院过程仍可在5分钟内就可完成。

## 常态化预约展览

去年大受欢迎的“丹宸永固——紫禁城建成六百年”展已经闭幕,午门城楼暂时也不对游客开放。午门西侧正在搭建“敦煌石窟特展”临时展馆,那应该是石窟文化爱好者期待的盛事。目前故宫的展览有武英殿的陶瓷馆、斋宫的邮票特展和文华殿的“大美



## 温馨提示

在疫情防控期间,请您参观时全戴好口罩,不扎堆、不随地吐痰,避免造成人员的聚集,请您也观众保持1.5米以上的距离参观。参观期间如您有发烧或任何的不适症状,请立即与您身边

中国”展,都需要在微信故宫博物院观众服务号上实名分时预约,每天游客数控制在3000人。据工作人员介绍,展览单独预约,也是为了引导客流有序参观。未来大展都将采取常态化预约模式。

故宫博物院“陶瓷馆”创建于1952年,最初位于慈宁宫,此后,几经迁移和改陈。经过两年多的筹备,最新改陈的陶瓷馆在武英殿区与观众见面。以中国陶瓷发展史为纲,展示中国陶瓷约8000年连绵不断的发展历程。“五大名窑”和明清两代御窑瓷器是故宫博物院藏瓷的精彩亮点,展出陶瓷文物年代的下限延长至民国,一级展品超过总数的三分之一。馆内工作人员举着牌子来回走动,牌子的正面是戴着口罩的示意图,反面是“请不要扎堆,保持距离”。

武英殿东、西配殿按功能展出清代宫廷大婚、祭祀、进膳、陈设和赏赐、万寿、宗教用瓷等内容,雍容华美的瓷器衬托出庄严的仪式感。院内西北隅的浴德堂则专门展示故宫博物院藏外销瓷,在这里能够感受到中西文化融合的端倪。

观众不是很多,人们之间保持着合适的距离。藏品前的驻足观看者忍不住小声赞叹,“怎么能这么好看呢,很多瓷器都像玉石一样美轮美奂,瓷器上的绘画风雅又生动,中国文化真是博大精深。”最后又忍不住长叹,“故宫博物院的藏品太土豪了。”

在每一个优美的转角都能遇到钟情故宫的游客,摄影爱好者于先生说:“数不清来了多少趟故宫,每次都

拍不够,有时候也不拍,就是想来看看”;青春洋溢的汉服爱好者最喜欢在故宫两侧的甬道上拍,这里安宁而深邃,红色的墙上总是反射出乎意料的光影效果。

文创商店、书店、冰窖餐厅等都正常开放。工作人员说,当室内人数达到一定密度时,将采取限流疏导措施。

## 一本看不完的书

上午10点,游客不多,完全看不到跟在导游小旗后面行进的人群,只有几个面向孩子的“故宫小讲解员”研学团。故宫中轴线上的主要宫殿有哪些?宫殿的排水设施为什么很“智能”?故宫日晷能够准确计时运用的什么原理……每一个问题背后都是关于人文与科学的探索,不过孩子们最喜欢的还是“故宫里的神兽”。

宫殿屋脊上有很多“神兽”,因为宫殿规格的不同,“神兽”的数量也不同,那些又是关于中国文化的一次体验和解读。

游览过程中遇到了一个“私家讲解团”,多位散客在互联网平台上预约深度讲解,讲解员会很自然将眼前的建筑类别特色结合热播剧《甄嬛传》《延禧攻略》中的场景,文化知识被生动诙谐地演绎了;还遇到两位直播博主,为那些不能来到线下的人们讲解故宫。“我也不算是网红,我就是喜欢故宫,也喜欢和别人分享我眼里的故宫。”忙里偷闲,一位博主说,不过现在太和殿、中和殿、乾清宫等都不允许游客进入,一些精美绝伦的

建筑细节无法反应在直播画面里,千言万语都化成一句“故宫就是一本看不完、讲不完的书啊”。

故宫也有一位线上导游——“数字故宫”,目前小程序正在升级。对于观众最关心的“我在哪儿”这个问题,小程序基于地理位置会给出指引。故宫博物院数字与信息部副主任于壮此前在接受媒体采访时称,目前用户最喜欢使用的路线排名前三位是一日游、夏日纳凉和东路游览。这位线上导游还将增加新功能,观众可以随时获取定位和路线导航,了解实时人流密度以避开拥挤区域等。

“数字故宫”小程序集合了多个产品和信息平台入口,观众可以通过首页的产品入口找到并快速浏览“故宫名画记”“数字文物库”“全景故宫”等平台的藏品、建筑信息,也可以在“发现”频道第一时间获取故宫博物院官方渠道更新发布的内容。小程序中的“全景故宫”还可以实现随时逛“无人禁城”的愿望。观众甚至可以“走”进太和殿,数一数宝座上的雕龙有几条。“V故宫”则实现了“时空穿越”,可以看到复原前后的建筑场景。

从神武门走出故宫,广场上游客不多,网红打卡地角楼咖啡馆里的顾客也比平时少了许多;护城河边,几对新入以故宫角楼为背景拍摄婚纱照……这是属于故宫难得的宁静一刻,是特殊时期的故宫游览体验。作为大众旅游风向标的故宫游览,这并非非常态。意犹未尽的游览,似乎理解了直播博主说的那句话——故宫就是一本看不完、讲不完的书啊。

317个、无障碍卫生间203个、洗手池3506个,卫生间总面积达5.8万平方米。

在阿克苏市西大街上,公共厕所被打扫得干干净净。阿克苏市政投资发展有限公司相关负责人表示:“公共厕所是一项重要的市政公共服务工程,建设好、管理好公共厕所,努力打造令市民使用方便、舒心的如厕环境是我们努力的方向。”

如今,类似阿克苏市这样的城市公共厕所已遍布新疆每一座城市,城建系统将游园、广场、主要街道的公共厕所建设作为“为群众办实事”的重要内容之一。阿勒泰地区建立了厕所“所长制”,将厕所管理同公益性岗位招聘和附属商店经营相结合,建立健全科学有效的管养机制;克拉玛依市推进厕所标准化建设,实施精细化管理和人性化服务,每一座厕所均配备专职人员进行管理和维护。

在新疆农村,厕所建设有序推进。喀什地区莎车县阿瓦提镇阿日希村是自治区文化和旅游局驻村工作队驻点,近年来,自治区文化和旅游局持续加强阿日希村的厕所建设。如今,阿日希村439户村民均使用上了水冲式厕所,改造率达到100%。“过去的厕所气味很大,不好清理,现在改成水冲式厕所,安全卫生还没有臭味。”阿日希村村民热木·苏来曼说。

新疆维吾尔自治区文化和旅游局党组书记侯汉敏介绍,厕所革命将作为自治区级以上乡村旅游重点村和重点乡镇建设的重要内容,今后要在加强乡村旅游厕所建设的基础上,带动村民习惯使用水冲式厕所,让健康文明的生活方式走入村里的每家每户。

# 江苏各景区织密织牢疫情防控网

□ 邱子君

“玄武湖景区闭园后,景区管理处党委向全体员工发出《玄武湖景区招募疫情防控志愿者倡议书》,在志愿者群发布招募志愿者通知后,名额‘秒光’,截至目前,玄武湖景区共有75人次参与一线抗疫。此外,景区还在闭园期间对游客服务中心、游船等进行全面消杀,同时加快推进精致化景区建设,对园内厕所、栈道等设施进行提档升级,期待能以焕然一新面貌与游客相见。”南京玄武湖景区管理处办公室主任戎飞霞说。

和玄武湖景区一样,自新一轮新冠肺炎疫情发生以来,江苏各景区一边积极投身抗疫一线,履行社会责任;一边落实疫情防控工作,为疫情后景区开放做好准备。

## 展现景区担当

7月29日晚,南京牛首山文化旅游区40余名干部、职工主动请缨,前往南京各个隔离点支援一线,90后姑娘李林格便是其中之一。如果没有疫情,此时的她应该已经与爱人完成了婚礼,但为了抗疫,她收起了嫁衣,穿上了防护服。在隔离人员中,有不吃甜食的糖尿病患者,有对某些食物过敏的老人、儿童,李林格一边协同工作人员将群众忌口情况记录汇总成表格,一边积极联系、协调送餐人员,尽力满足不同人员的需求。李林格表示,不管再苦再累,作为一名旅游人,只要群众满意,一切都值得。

7月28日,扬州瘦西湖风景区西门广场作为景区核酸监测点实施临时封闭;7月29日,瘦西湖“二分明月忆扬州”夜游、夜市均暂停开放;7月31日,扬州瘦西湖风景区暂停开放……自扬州报告本土确诊病例以来,瘦西湖风景区快速响应,动态调整开放措施,同时,组织景区员工全力支援疫情防控工作。景区相关负责人介绍,瘦西湖风景区已有200多人参与到社区防疫工作中,无论是核酸检测现场秩序维护,还是封闭管理小区的管控工作,都少不了他们的身影。

此外,南京栖霞山风景名胜区的抗疫党员突击队、南京雨花台的“小雨滴”志愿服务青年突击队、扬州华侨城的青年志愿服务团队……面对疫情,江苏各景区皆展现出了文旅人的担当。

## 严格疫情防控

慎终如始,则无败事。处于低风险地区的景区也全力落实疫情防控工作,一丝不苟织密织牢景区的疫情防控网。

连日来,苏州旺山景区、盐城大纵湖旅游度假区、盐城荷兰花海景区等相继开展疫情防控应急演练工作,测温、扫行程码、扫健康码,发现疑似病例,随即进行单独隔离,及时上报相关部门,并对场所进行消杀……通过演练让员工熟练掌握相关要求,保持高度警惕,全面保护员工及游客健康。

7月31日,连云港连岛景区暂停开放。该景区相关负责人介绍,在关

闭景区的同时,景区要求全体职工进行核酸检测,上班员工每日落实健康监测登记制度,测量体温、查看行程码和苏康码。同时,对景区办公区域、公共场所等定时进行全面消杀,全面摸排、统计、上报内部职工的亲属、邻居是否有来自中高风险地区的人员。景区还在游客中心出入口、各点位卡口处,设立了党员带头值守的疫情防控巡查点。

在苏州太湖园博园景区,景区员工需要在入口处一一开展测量游客体温,查验行程码、健康码以及新冠疫苗是否接种完成等工作,如果没有佩戴口罩,一律不能进入景区。景区管理有限公司总经理陆灵芝介绍,景区第一时间取消了今年的夏令营活动,也暂停了景区所有非非遗体验课程,目前游客接待量不超过最大承载量的30%,并且不接待中高风险地区游客,员工则需要每天测温上岗,景区还提倡员工非必要不出市。另外,景区对公共区域定期开展消杀工作,确保疫情防控无死角。

## 优化管理手段

在严格落实疫情防控主体责任的基础上,各景区还不断优化管理手段,提升游客旅游体验。苏州周庄景区目前按照游客接待量低于最大承载量的50%正常开放,景区严格执行“两查一测一扫”,并推出“蓝标”认证,对符合疫情防控查验标准的人员,景区会为其发放畅游“蓝标”,游客可携“蓝标”在各景点、商店等便捷通行,无须再次进行疫情防控相关查验手续。

无锡市太湖鼋头渚风景区推出了“游电码”,游客在乘坐交通客渡船、游览观光车等以及进入经营类场所时,需扫描“游电码”,动态登记游览行程。景区相关负责人表示,“游电码”可精确定位游客的园内轨迹,提醒游客保持有效防疫间距,有序游园。景区还在各开放场所每天定期喷洒消毒,并安排值班人员定时检查消毒情况。

与此同时,各景区还丰富线上供给,满足游客需求。戎飞霞介绍,南京玄武湖景区在闭园期间通过景区微信公众号推出了“宁”聚一心系列云游项目,内容包含了景区荷花、睡莲等实时美景以及历史人文介绍,丰富市民的宅家时光。

苏州大学旅游管理系教授、博士生导师周永博表示,德尔塔毒株传播能力不容小觑,即便是低风险地区的旅游景区也不可掉以轻心。在疫情防控工作上,景区要做到持续防疫不放松,听从相关部门统一指挥,在景区能否开放、什么时段开放、向何群体开放等问题上服从统一部署。在低风险区域允许旅游景区有序开放的前提下,景区需要全力做好入口管理、卫生管理和客流管理,对进入景区的人员一律登记、扫码、测温,做好信息记录,做到全程可追溯;对重点活动场所要定时消毒,这方面仍迫切需要引入更先进的技术手段以实现实时消毒;要做好游客管理,不断提醒游客保持良好的卫生习惯和防疫距离,持续疏导客流,避免客流聚集。

# 新疆:厕所革命让出行更美好

□ 王思超

“随时都有人打扫,厕所很干净,周围的环境也十分美观。”日前,来自上海的游客代辉说。近年来,新疆不断推进厕所革命,在各旅游景区(点)、特色小镇、交通沿线服务区等建设厕所,方便游客出行。

在克拉玛依市世界魔鬼城景区,一座“雅丹城堡”旅游厕所格外引人注目;在吐鲁番市葡萄沟景区,一座以“晾房”为原型,红砖打造、原木封顶的旅游厕所吸引不少游客拍照;在鄯善沙漠公园,厕所外观造型

设计突出地域文化特色,良好的软硬件服务,让游客赞不绝口。

“没想到,景区的厕所都能修建成景观,如果不细看标识牌,都看不出这是厕所。”8月10日,游客艾合买提·麦麦提游览天山天池景区时说。

据了解,新疆各地景区在旅游厕所建设设计时注重因地制宜,将旅游厕所与景观融为一体,成为一道美丽的风景线。同时,对老旧厕所进行改造提升,增设第三卫生间、母婴室等设施,为游客提供便利。

“全面实施旅游兴疆战略以来,新疆各地不断完善景区配套服务设

施,推动重点旅游城市、旅游乡村、交通主干道旅游基础设施和服务设施建设,着力解决如厕难、停车难、加油难、通讯信号不畅等问题。其中,在旅游厕所建设方面,我们注重外观与环境结合,因地制宜打造旅游风景线。”新疆维吾尔自治区文化和旅游厅公共服务处处长蒲怀民介绍。

截至2018年底,新疆已基本解决3A级以上旅游景区如厕难问题。截至2019年底,共建成旅游厕所527座。2020年,新建、改扩建旅游厕所454座。2021年,将新建、改扩建旅游厕所216座。

与此同时,新疆各地交通沿线服务区也积极推进厕所革命。G30高速盐湖服务区以“晶盐”为主题造型,餐饮、购物、如厕等服务设施齐备。“我们针对老幼孕残等特殊群体的需求,完善了残疾人通道、残疾人卫生间、第三卫生间等设施,免费提供轮椅、拐杖、急救药箱、简易工具箱等。”新疆交通投资有限责任公司副总工程师徐亚峰说。

为应对节假日客流猛增情况,新疆交通投资有限责任公司还将购置可移动环保型公厕,根据需求及时投入使用。“今年,我们将按照‘一区一特色’,重点打造新疆盐湖、阜康、五工台等5处服务区,让服务区变成景观,并引进更丰富的商业业态,满足游客多元需求,争取把服务区打造成网红景点。”徐亚峰说。

据统计,截至2020年底,新疆已有71处公路服务区累计建设便民公厕



鄯善沙漠公园里的厕所 本报记者 陈晨 摄



日前,黑龙江省黑河市景区实行限量、预约、错峰等措施控制游客规模,游客可在微信关注“一部手机游黑河”后进行分时预约、旅游投诉、线上交易等。图为游客在黑河市中俄民族风情园门前进行扫码登记。

邱子君 摄