

脚步丈量城市文明

在有礼衢州看见文明中国

衢州市文明办联办

烟火衢州见风雅 有礼之风扑面来

记者 毛慧娟

“便捷有序、微笑服务,这趟衢州之旅,处处都能感受到‘礼’的温度。”近日,从水亭门“南孔爷爷的书房”歇脚离开的杭州游客李女士,手里攥着盖有古城印章的纪念卡,对这座城市的好感溢于言表。

自今年8月“我爱衢州有礼有我”衢州古城有礼待客行动暨“八个一”有礼系列行动再出发以来,这座“南孔圣地”正以细致入微的服务,将“有礼”从文化符号进一步变成游客可感可知的体验。

走进衢州古城,最先迎接游客的,是各行业统一又贴心的“礼”遇标准。在水亭门游客中心,身着职业装的“小鹿有礼推荐官”会主动上前作揖问好,递上印有景区导览图的宣传册;公交车司机握着方向盘,时刻记着“六个一点”服务规范。

十大行业的有礼服务规范,早已融入日常运营的每一环。酒店前台会主动介绍周边的非遗体验点,民宿经营者会提前备好驱蚊液和本地茶;景区保安站姿挺拔,遇到游客咨询不仅耐心解答,还会手绘简易路线图;餐饮店服务员端上菜肴时,会轻声提醒“本地菜偏辣,如需调整口味可随时说”,桌上公筷公勺摆放整齐。部分餐饮店还配备了装有创可贴、碘酒、红花油、止泻药等常用药品的药箱,以备游客不时之需。“以前觉得‘有礼’是抽象的,现在发现,它就是服务员递水时的微笑,是司机主动帮搬行李的动作。”来衢州研学的大学生王梓说。

遍布核心景区的80个“有礼驿站”更是织就了一张覆盖“食住行游购娱”的便民服务网。在下营街的“云杏堂”,游客逛累了能免费体验10分钟推拿,热了有备好的凉茶;水亭街“邵永丰”非遗工坊里,除了免费充电、休息,还能亲身体验麻饼制作,感受老手工艺的魅力;“好享时光”驿站里,母婴用品、女生补妆工具整齐摆放,店员还会主动帮游客拍照打卡。这些散布在街巷里的驿站,像一个个“温暖的小据点”,日均服务游客超3000人次。“带孩子逛古城,刚愁没地方冲奶粉,就看到了驿站招牌,太贴心了。”来自上海的游客陈先生说。

如今的衢州古城,“有礼”不仅是行业的服务标准,更成了市民和游客的自觉行动。在孔庙景区门口,穿着红背心的志愿者主动为游客指路;公交车上,年轻人会起身给携带行李的游客让座;就连外卖小哥送餐时,也会轻声说一句“祝您用餐愉快”。为了让“有礼”文化更深入人心,古城还推出了“有礼待客”线上闯关活动,游客通过手机在水亭门、孔庙等地标互动学习,就能赢取酥饼、龙游发糕等特色礼品,不少游客直呼“玩着玩着就懂了衢州的‘礼’”。“我们要的‘有礼’,不是一时的行动,而是融入城市血脉的习惯。”衢州市精神文明建设指导中心相关工作人员说。眼下,衢州古城正处于创建国家5A级旅游景区的关键期,十大行业代表还组成了“有礼体验团”,定期走进街巷找服务短板——发现部分路段指示牌不清晰,就及时增设;听到游客反映部分店铺营业时间不统一,就协调商家优化……这些细致的调整,让“有礼待客”越来越精准。

暮色渐浓,水亭门的灯笼次第亮起,街边小店的老板笑着向路过的游客道“晚安”。这座古城的“礼”,没有华丽的口号,却藏在每一次问好、每一次帮忙、每一个温暖的细节里。“衢州之行,不仅让我领略了这座古城的秀美风光与深厚文化,更让我深切感受到了这里无处不在的礼仪与温情。”游客姜女士感慨道。

穿行在衢州古城,有礼驿站、志愿者——这些细微处的温暖,共同织就了一张覆盖全域的“有礼”网络,让这座千年古城焕发出全新的魅力。



国庆中秋长假,衢州古城文化旅游区喜迎八方来宾,水亭门历史文化街区等地成为游客打卡的热点,众多游客正有序排队等待登上水亭门城楼参观。

记者 江峰 摄

热线调查

衢江灰坪乡金鸡洞收费引争议

30元费用合规性成焦点

部门回应将逐步规范

记者 陈霞

近日,有市民在通衢网络问政平台反映,衢江区灰坪乡下茅铺自然村的天然洞穴金鸡洞,自今年7月1日起被一家公司在洞口拦截收费,无论大人小孩均按每人30元标准收取,且无法出具发票。该市民质疑,作为自然资源,金鸡洞收费的合法性、授权资质及费用用途均不明确,希望相关部门能回应公众疑问。记者就这一争议现象展开调查。

现场反馈:

30元每人无发票,市民质疑“私自收费”

“好好的天然溶洞,怎么突然就有人拦着收钱了?”该市民表示,他近期前往金鸡洞游玩时,被洞口工作人员要求缴纳30元费用才能进入,“不管是成年人还是小孩,都要按人头算,问能不能开发票,对方说没有。”

该市民认为,金鸡洞属于自然资源,若因维护需要收费,应明确合规性。“投入费用维护是

应该的,但不能是‘私人说收就收’。这家公司有没有政府授权?30元收的是门票还是服务费?收费标准怎么定的?这些都没说清楚。”

记者了解到,类似的争议不仅存在于金鸡洞。此前,灰坪乡白塔洞、两头洞等溶洞也因收费问题引发关注,核心焦点均集中在“费用的性质与合规性”上。

部门回溯:

收费主体有委托,30元属“服务费”

针对溶洞收费问题,衢江区人民政府此前就白塔洞收费事宜曾向市政府提交反馈报告,其中内容或可解释金鸡洞收费的背景。

报告显示,2024年10月,衢江区已将灰坪乡白塔洞、两头洞、金鸡洞、天坑等四个点位的资产,划转至衢江区农业投资集团有限公司(以下简称“区农投集团”)。2025年6月,区农投集团委托衢州两头洞户外运动有限公司(以下简称“两头洞户外公司”),对上述溶洞资源全权管理。

为何要委托公司管理并收费?灰坪乡人武部部长叶厚明告诉记者,此前乡、村两级干部对溶洞的管理“跟不上”——游客及探洞者数量激增,最多时暑期每天有两三百人进入,安全缺乏保障;同时,探洞者素质参差不齐,溶洞

内产生大量垃圾。乡里曾考虑引入市场主体开发旅游项目,但暂未找到合适投资主体,最终选择委托第三方管理,“让其自收自支,负责安全服务与垃圾清理”。

对于30元费用的性质,区政府报告明确,两头洞户外公司自2025年7月1日起收取的30元/人费用,并非政府定价或政府指导价范畴的门票,而是“服务费”,主要用于电费、垃圾清理费、公共设备损耗和维修费用;此外,还包括装备检查、探洞线路指导、急救担架与急救包配备,以及溶洞内巡查、道路救援设备投入、公厕水电费、现场突发事件处理及攀岩线路检测评估等服务成本。

不过,叶厚明也坦言,管理中仍有漏洞:部分游客不愿付费,户外公司在收费管理、票据提供等方面存在不到位,还在逐步规范。

下一步举措:

明确范围强化监管,逐步规范收费管理

尽管部门已就溶洞收费的背景、主体及费用用途作出说明,但市民对金鸡洞的质疑仍未完全消解。为何无法提供发票?收费后的财务收支是否公开透明?收费前是否进行过充分公示与告知?是否举行过听证程序,征求过游客、户外团体等群体的意见?

对此,记者从衢江区相关部门获悉,目前针对市民对金鸡洞收费的疑问,相关主管部门已着手进一步核查,将明确金鸡洞收费的具体授权流程与合规性,并督促管理方完善服务细节。

针对溶洞收费引发的争议,衢江区政府此前已制定了三项规范措施,这些措施将适用于金鸡洞的管理。

首先是明确收费范围,督促

管理方增设收费公告点位,清晰界定“仅对参与攀岩和探洞活动的游客收取服务费,其他游客不收费”,并对收费范围、对象进行充分解释说明,避免误解。

其次是强化日常管理,要求管理方增设安全警示牌,对进入场地的游客做好安全告知与提醒,严格履行安全管理及救援义务(包括管理方需负责现场突发事件处理、医药费保险赔付等),这些责任需进一步落实到位。

最后是做好安全监管,由区农投集团和灰坪乡人民政府定期开展巡查监管,一方面督促管理方排查整治安全隐患,另一方面核查管理流程的合法性,确保收费、服务、财务等环节规范透明,消除公众疑虑。