

一江烟水照晴岚，两岸人家接画檐

——大学生特种兵周末游乌镇景区体验报告

报告负责人：潘玟静

编写人：潘玟静 王悦 俞新杭

指导老师：田志武 陈添珍

目录

- 序言3
- 1 景区概况3
- 2 总体印象4
 - 2.1 历史文化悠久而深厚 4
 - 2.2 整体服务质量良好 4
 - 2.3 景区基础设施有待提升 4
 - 2.4 生态环境有待改善 4
- 3 景区特色亮点 4
 - 3.1 暖心的硬件设施 4
 - 3.2 清晰的景区标识系统 4
 - 3.3 沉浸式的景区体验 4
 - 3.4 新颖的景区项目 5
 - 3.5 智慧化的景区管理手段 5
 - 3.6 丰富的景区特色活动 5
 - 3.7 标准化的商铺管理 5
- 4 存在问题5
 - 4.1 景区交通仍有欠缺 5
 - 4.2 景区环境管理水平有待提高 6
 - 4.3 景区安全隐患多 7
 - 4.4 景区商店吸引力低 9
 - 4.5 景区食品卫生有待改善 9
 - 4.6 游客中心服务有待提升 10
 - 4.7 景区服务设施不健全 10
- 5 整改意见 11
 - 5.1 提供一站式交通 11
 - 5.2 调整管理重点 11
 - 5.3 开辟新道路，加宽路面 11
 - 5.4 增强安全设施 11
 - 5.5 加强食品卫生与环境卫生管理 11
 - 5.6 完善景区景点设施 11
 - 5.7 新收费，新模式 11
 - 5.8 提高服务质量 11
 - 5.9 配备安保人员及设施 11
- 6 附录12
 - 大学生特种兵周末游乌镇路线 12

序言

乌镇，地处浙江省嘉兴市桐乡市北端，西临湖州市南浔区，北接江苏苏州吴江市，为二省三市交界之处，是一个有 1300 年建镇史的江南古镇名列江南六大古镇之一，具有典型江南水乡特征，完整地保存着原有晚清和民国时期水乡古镇的风貌和格局。

作为特种兵的大学生，我们小组的两名成员于 5 月 13 日从浙江旅院职业学院出发去乌镇西南两栅风景区开展为期一天的旅行，此次旅行我们带着对乌镇的憧憬与期待。现代人在旅游方面，越来越重视旅游目的地的人文涵养和精神文化的需求，作为当代大学生的我们在追求物质发展的同时，也希望得到精神文化的充实。浙江桐乡的乌镇镇是中国历史文化名镇，国家 5A 级旅游景区，素有“中国最后的枕水人家”之誉，这些美誉吸引着我们迫不及待的想要去领略一番。

1 景区概况

公元 872 年建镇以来，乌镇镇名未变，镇址未变，水系未变，生活方式未变，传统建筑经百年风雨，依旧保存完好。乌镇自古有东、南、西、北四条大街，其贯穿的街区也划分为四个区域。因古镇水系四通八达，旧时为防范水匪偷袭，在直通镇区的主要河道上设置了可启闭的栅栏，故以东栅、南栅、西栅和北栅相称。黎民百姓谈不上什么规划建设观，只不过凭着朴素的生存思想因地制宜，渐渐发展成相对独立又互相依存的聚落。既非刻意安排，浑然天成的风格中总有些参差不齐的错落，东栅和西栅便正是这样两个同中有异的街区。

景区中成功运作了“管线地埋”、“改厕工程”、“清淤工程”、“泛光工程”、“智能化管理”等保护模式，于 2001 年正式对外开放，占地面积约为 0.9 平方公里，可游览包括汇源当铺、访庐阁、皮影戏、翰林第、修真观、古戏台、茅盾故居、余榴梁钱币馆、木雕馆、蓝印花布染坊、公生糟坊、乌镇民俗风情馆、江南百床馆、传统作坊区、香山堂、拳船表演、逢源双桥等二十多个景点；以旅游观光为开发主题，突出重点呈现其原汁原味的水乡风貌和深厚的文化底蕴。

乌镇古镇保护一期工程十分成功，不仅保护了当地宝贵的历史风貌和遗产，同时也给地方经济带来了蓬勃生机。因此在 2003 年乌镇古镇保护二期工程一西栅景区也随之启动。与东栅以旅游观光为主题不同，西栅打造的是商务旅游。休闲度假为主，成功形成了一个国内罕见的“观光加休闲体验型”古镇景区，完美的融合了观光与度假功能，西栅毗邻京杭大运河。景区内保存有精美的明清建筑 25 万平方米，横贯景区东西的老街中各种名胜古迹、手工作坊、经典展馆、民俗风情让人目不暇接，水乡风貌一览无遗。各类风格的民宿和各种档次的度假酒店，多家设施齐全的会议中心和商务会馆，可容纳八百余人同时住宿；而缤纷的临河酒吧，茶馆，spa 馆则给游客提供完美的休息场所；另外游客服务中心、观光车船、水上巴士、直饮水、天然气、宽带网络、卫星电视、电子巡更、泛光照明、星级厕所和智能化旅游停车场等配套设施一应俱全，创建了一个食住行游购娱基本完备的新型古镇社区。

南栅老街不同于东西栅景区，这里有着浓浓的人间烟火味，原住民许多还生活在这个古巷里，商铺虽多却大多佛系，但通过此次的体验感受，南栅也逐渐变得商业化。古色古香的建筑，淳朴热情的乌镇居民都透露着南栅这个地方的独特风格，地方虽小，但却五脏俱全，各式各样的小吃和手工艺品琳琅满目。

乌镇北栅，位于乌镇的北面，与江苏的吴江县相邻，边界线就是一条古运河，河上一座桥，名叫太史桥。北栅相比于东、西、南三栅，没有那么繁荣，也稀少有游人来参观，尚未开发成景区，自古就有一种说法：“乌镇北栅头，有天旰日头。”但作为乌镇的老街，北栅保留着乌镇原汁原味的风情。北栅水阁楼、廊下埭、石桥等历史遗迹，老式的货铺，热闹的茶馆，古朴狭窄的弄堂都尽显古老而又安静的北栅风情。

2 总体印象

2.1 历史文化悠久而深厚

乌镇是江南水乡六大古镇之一，有着 1300 多年的建镇史。东栅和西栅是收费景区，虽然变得非常商业化，但带给人们一番全新的古镇体验。在东西栅的景区内开着许多商铺，这些商铺由当地的土著居民经营，有各式各样的乌镇特色小吃，五彩缤纷的手工饰品等等，还有许多带有民族文化特色的文艺演出，让来自各地的游客都领略到了乌镇特有的民俗风情。南栅，北栅还保留着生活区的面貌，也被三轮车夫称作“老乌镇”，无需门票便可进入。

2.2 整体服务质量良好

从景区的服务态度来说，乌镇景区达到了一定标准的高度，无论是景区热线接线员还是景区内的服务人员，都能够热情且耐心的回复游客的问题，给游客良好的体验感，同时也增加了对乌镇景区的好感。景区内的店铺商家，都能够做到一一解答游客的问题，并且按照游客的需求推销产品，做到热情，耐心与细致。

2.3 景区基础设施有待提升

乌镇景区游客中心有良好的服务设施，大厅清洁整洁干净宽敞明亮；景区内标识系统健全，路牌清晰，导向牌准确，标语使用得当；景区部分建筑设施存在安全隐患，救生系统不完备，道路设置不合理。

2.4 生态环境有待改善

走进乌镇景区，首先被吸引的便是头顶郁郁葱葱的树木，像是走近了童话中的森林世界，空气中带有树木和草地特有的气味，让人感到惬意。西栅风景区绿色植被覆盖面积大，体现在各个商铺，园区景点的墙上爬满绿油油的爬山虎、店铺门口摆放的绿植、墙上悬挂的花盆，以及垃圾桶上还种植绿色植物等等。南栅风景区在绿植方面则有些欠缺，同时河面上存在许多杂质。西南栅风景区河水在水质上都存在一定的问题。从以上方面来看，乌镇的生态环境确实让人眼前一亮，但其中的水质问题还需要加强整改。

3 景区特色亮点

3.1 暖心的硬件设施

乌镇西栅景区在硬件上全力以赴，整个景区提供 24 小时热水、干净直饮水、免费 WIFI、在游客服务中心设置了宠物寄存服务，免费物品寄存服务，在景区内部更是人性化的设置了志愿者之家，为游客提供茶水，阅读，休息，充电等服务，建设了木心美术馆、戏剧馆等高档配套，让旅客甚至拥有比城市更舒适的享受，在细微之处，也极力促动旅客的心弦，比如景区拥有五星级厕所，提供沙发、电视、空调、饮水机，并且厕所是有冲凉的，大夏天走一圈，出汗了，就可以冲凉换一套衣服出来。一般的酒店走廊在 1.8 米，乌镇所有的酒店走廊都做到 3 米宽，让人感到宽敞舒服。乌镇景区还设有青年旅舍，为大学生出游又减轻一笔负担。

3.2 清晰的景区标识系统

1. 收费透明，明码标价。在乌镇西栅景区旅游服务中心，游客们可以清楚的看到景区的门票售卖标准，大学生，老年人，特殊团体均有优惠政策，停车场也根据汽车的不同类型设置了不同的门槛，还有一些景区的游船费用以及其他项目也都是明码标价，让游客一目了然；

2. 景区标识牌包含艺术性和功能性。除提供中文版收费表，还提供英文版收费标准，景区内所有标识除中文还包含英文，大大提升了景区的文明程度，同时让远道而来游玩的外国友人感受了乌镇的友好。

3.3 沉浸式的景区体验

乌镇西栅风景区是一个封闭式的景区体验,对于散客而言购票进入景区则不可以再出来,对于购买景区酒店住宿的游客则可以进出。西栅景区内部,不仅仅能满足游客参观景点,购物餐饮的需求,游客还可以体验到,住临河而建的民宿、观看演出、水上集市、体验 SPA、酒吧的狂欢、还有艺术上的享受等。

3.4 新颖的景区项目

安渡坊码头设置开放式造船修葺船供游客观赏,一方面增加了游客的认知面,另一方面提升了景区的特色。

3.5 智慧化的景区管理手段

2014 年乌镇成为国际互联网大会永久会址,国际知名度迅速提高,海外游客量急剧增加。承接世界互联网大会,也让乌镇找到了会展经济的新增长点,下一步会展经济成为乌镇的“主业之一”,承接国家级,国际级高峰论坛,展示最前沿的高新技术,让乌镇成为国家,国际和互联网行业最有影响力的展示区,招商引资的甄选区。

3.6 丰富的景区特色活动

乌镇融合了现代元素和传统文化,拥有戏剧节和木心美术馆,营造了真正的文化效益。乌镇戏剧节的主旨是艺术家办节,在中国乃至世界是独特存在专业、纯粹的戏剧节,代表年轻人,代表未来,展示文化自信,同时还会邀请娱乐圈知名的明星来此演出,达到宣传的目的。乌镇的文化意象只有茅盾,但是木心是更时髦的选择,大众传播将木心塑造成“惯生活”以及“文艺小资”的代表。此次前往乌镇游玩还赶上了“好好生活节”,体验了“乌镇好市”,各摊位都出售小巧精致的小物件,为乌镇更是增添了另一番传统气息。

3.7 标准化的商铺管理

乌镇景区进行了统一经营,标准化管理的政策。保障游客的消费权益,在商铺的店门口还张贴“12315”举报电话的纸张等措施。

4 存在问题

4.1 景区交通仍有欠缺

1. 桐乡高铁站下车后无直达旅游专列。从桐乡高铁站下车后,需乘坐漫长的城市公交车,并无直达乌镇风景区的公交车。K281, K282 公交车中间经停站台数量较多,抵达乌镇风景区需要近两个小时,到达乌镇风景区后,还无法直达西栅(南栅)风景区,需要打车,乘坐公交车,或者步行才能够到达风景区。晚上仅有 K282 夜班车,但是夜班车车次少,时间跨度大,大大降低了特种兵出行的时间效率。(图 2-1-1)。

2. 景区内部道路狭窄拥挤。南栅由于是老街,一些原住民还居住于此,所以狭小的街道上还是会有居民骑着电动车来来往往,一些拐角处可能会出现交通事故。(图 2-1-2)。

3. 景区入口可进入性不强。西栅景区入口进去只有一条狭小的木头桥通道,客流量大时,易造成游客来来往往形成拥堵的现象,景区内石头桥的设置不合理,由于进来就只有这一条曲折的栈道,自然给游客的行走带来不便,一些游客带着孩子出游,会有婴儿车,这样一来原本狭窄的桥就被占去三分之一的路。由于是古镇,路上铺设的都是凹凸不平的石板路,这让婴儿车以及老年人行走造成困难。



图 2-2-1 南栅水质图（左），西栅白莲塔水井图（右）

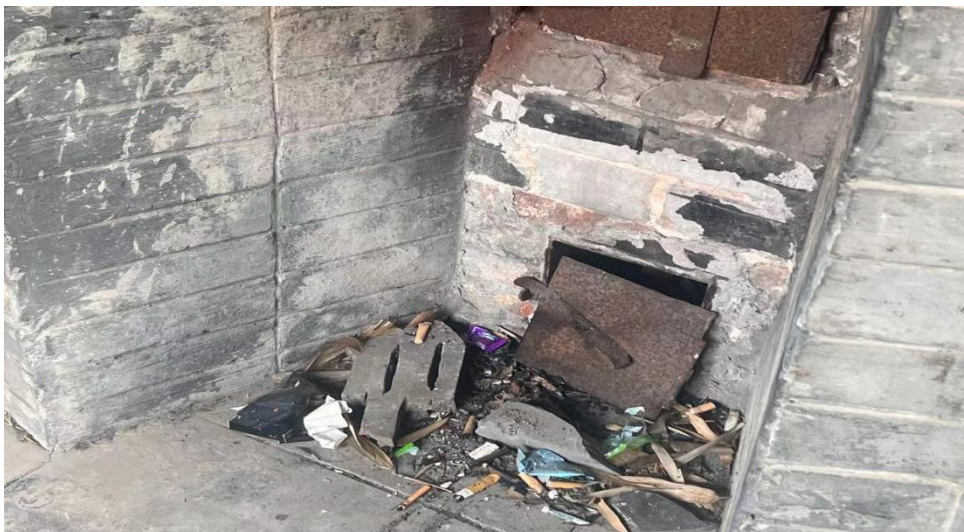


图 2-2-2 西栅乌陶坊土窑图

4.3 景区安全隐患多

1. **消防设施配备与保护不完整。**南栅景区消防栓出现安全隐患没有及时处理，景区消防设备数量与景区建筑不成正比。由于西栅景区大多为木建筑，易发生火灾，景区店铺未能配备相应数量的消防设备。

2. **景区电力设施保护不完整。**南栅电线暴露在外，且杂乱无章，部分电线老化。



图 2-3 南栅电力设施图

3. 沿水区域未设置防护措施，有落水等安全隐患。乌镇西南栅风景区建筑大多都是临河而建，景区均缺乏保护措施。在西栅乘坐乌篷船的游客，工作人员并未配备救生衣，岸边的救生圈配备数量不足。



图 2-4 西栅乌篷船图

4. 古建筑未及时修缮。南栅均为古建，看似危房，对于墙壁脱落，木块腐朽等问题没有进行及时的修缮；其中有一座桥的桥面是用木板搭建，板与板之间的空隙较大，如果女性游客穿的是高跟鞋则会卡在里面，如果是手机等一些小物件则会掉落在河里，同时桥两边的围栏设计也不太合理，铁栏杆之间的距离太大，容易发生失足事故。（图 2-5-1）

5. 防护措施少，易发生安全问题。草木本色染坊处的小桥缺乏围栏设计，拥挤路段易发生游客之间碰撞落水的情况。西栅景区白莲塔登顶的楼梯过抖，且转角处看不见人，容易发生碰撞。喜庆堂二楼窗户的护栏过低，缺少安全提醒，存在安全隐患。（图 2-5-2）



图 2-5-1 南栅建筑问题

图 2-5-2 西栅建筑问题

6. 景区安保力量肉眼可见的少。西栅景区内缺乏安保设施。无论是安保人员还是警务亭都不达 A 级景区安保标准，在游览过程中并未发现有人巡逻，未能保证旅游者的人身、财产安全。西栅景区外市场秩序混乱，出现本地商贩骚扰游客行为，如三轮车师傅“建议你先去老街玩玩，西栅晚上才好看”等反向引导，打乱游客原本计划，甚至出现塞打车名片广告的现象。

4.4 景区商店吸引力低

1. 商店装饰设计不够新颖。南栅店铺大多都是开设在居民的家里，所以店铺简单，没有华丽的设施装饰，就显得有些许的简单。西栅景区内的店铺开设部分缺乏特色，不能够吸引游客购物欲望，景区内的餐饮店和民宿占大多数，特色小吃店过少。

2. 商品价格不合理。商品在景区溢价的情况虽全国皆相同，但仍难以接受部分商品自身价值低售卖价格高的情况。南栅游览时看到门口标价 500 元一只的小椅子和 800 元一只的小木马，溢价严重。西栅风景区某家水上餐厅的价位达到每小时 1988 元，并且还限时吃饭，该景区的酒吧街，里面的座位都是消费入座，套餐价格设置不妥当，针对学生群体不合理。（图 2-6）



图 2-6 南栅椅子木马价格（左），西栅楼船宴价格图（右）

4.5 景区食品卫生有待改善

景区部分店家未能做到将营业执政以及餐饮店员工的健康证等摆放至明显位置。南栅卖小吃的店铺，摊位摆放在室外，由于来来往往的车辆会扬起灰尘，加上这些食品并未做任何保护措施，极易导致灰尘附着在售卖的食品上，造成食品污染。西栅景区食品也有些暴露在外产生细菌污染的可能。



2-7 南栅小吃图

4.6 游客中心服务有待提升

服务人员服务水平不高。西栅风景区游客服务中心的游客咨询台的工作人员上班时间玩手机，交头接耳，回答游客问题音量过低，无法让游客听清楚；西栅景区部分景点服务人手不足，无法及时满足游客的需求。

4.7 景区服务设施不健全

设备不全，闲置已有设备，设备损坏未及时修理。喜庆堂内设相应数量的电风扇，面对高温，电风扇等设备并未尽数开放，导致喜庆堂二楼闷热。三寸金莲馆内有设置立体式空调以及空气净化器，依然处于未使用状态。西栅景区虽设有医务室，但其空间狭小，环境阴暗。自助式买药机机器故障，并没有及时的维修处理。



图 2-8 三寸金莲馆空调空气净化器（左），医务室自主买药机图（右）

5 整改意见

5.1 提供一站式交通

1. 增设桐乡站至乌镇风情区各栅的旅游专线公交车。
2. 设置共享单车取换车点，开辟自行车观光游览车道。

5.2 调整管理重点

加大环境整治的工作力度，针对西南栅河水浑浊的问题，进行针对性处理。及时打捞河中垃圾，使用净水物质改善河道卫生环境。

5.3 开辟新道路，加宽路面

1. 于在西栅景区入口处的元宝湖至安渡坊码头打造一条玻璃栈道。
2. 景区内部建造一条相对平坦的道路，建造轮椅通行道路。

5.4 增强安全设施

1. 每个店铺都应配备消防灭火器，派专人定期检查灭火器的安全性能。
2. 沿河每五十米放置一个铁质水桶和一个救生圈。
3. 全面整改南栅风景区的电力线路问题，采取埋在地底下的措施，减少暴露在外的情况。
4. 尽快修缮和改建南栅部分建筑。针对南栅的桥梁，桥面应改为水泥材质，围栏设计应科学合理且有艺术特色。
5. 西栅景区沿河的通道应设有警示围栏。喜庆堂二楼窗户围栏应该设有防坠落警示牌。

5.5 加强食品卫生与环境卫生管理

1. 景区内所有店铺的营业执照，健康证等证件按标准统一明示于众。售卖无包装的食品应注意防污防蝇。
2. 应明确景区卫生打扫标准，要求景区卫生清洁人员，按标准完成每日卫生清洁任务。

5.6 完善景区景点设施

1. 景区施工时间段应避开景区开放时间段。
2. 西栅景区应增设富有乌镇特色的店铺，增设针对儿童及老年人群体的体验馆。
3. 西栅景区内店面，景点都应有中央空调全面覆盖。
4. 景区内应该设置广播站。
5. 完善西栅景区的医务室基础设施及功能，扩大医务室的面积，配备齐基本的医疗设备及专业的医护人员。
6. 景区禁烟标识张贴需醒目，可发现程度高。

5.7 新收费，新模式

1. 支持及鼓励大学生在民宿、商铺，酒吧一条街消费，提供凭学生证消费获得折扣优惠的政策。
2. 景区木心美术馆应全天开放。

5.8 提高服务质量

1. 加强游客服务中心服务人员的服务水平，定期开展礼仪培训。
2. 景区外应设置值班人员对广告推销人员进行劝离。

5.9 配备安保人员及设施

1. 增设置警务安保岗，加强景区安全防护的巡逻工作。

6 附录

大学生特种兵周末游乌镇路线

旅院——杭州东站——桐乡站——乌镇风景区——步行至南栅老街——丝蕴江南旗袍馆——云深不知处茶馆——溪桥忽见咖啡店——步行至西栅风景区入口——安渡坊码头——草木本色染坊——喜庆堂——昭明书院——茅盾文学奖展馆——三寸金莲馆——乌镇老邮局——乌陶坊土窑——西栅露天电影——桥里桥——水剧场——白莲塔——月老庙——龙形田——西栅景区出口

