

# 如何让“研学游”变“研学优”

新华社 刘惟真 王宁

炎炎夏日,各地“研学游”热度攀升,成为不少中小學生暑期生活的文化实践。与此同时,景区“人山人海”、排队“漫漫无期”、学习变成“席地打游戏”……部分文旅场馆和研学机构资源供给不足、优质服务欠缺等问题也随之暴露出来。

这是疫情防控政策优化调整后的首个暑期。面对激增的游客,如何满足公众对高质量研学游产品的需求,让孩子们真正“乘兴而来,满载而归”?正在“升温”的研学游还需更多“冷”思考。

## 研学需求空前火爆

连日来,记者走进天津的交通场站、热门景区,总能见到不少肩背小书包、手拉行李箱的中小學生,满怀兴奋与期待踏上“研学游”的旅程。

在北京,中国国家博物馆针对9到13岁的孩子推出“古代中国·通识”系列课程,以精品馆藏文物为依托,全景式展现中华文明;在安徽,安徽创新馆开启暑期研学游,精心设计“科普专线”,带领学生近距离接触“大国重器”;在山东,当地推出“鲁南铁道游击”飞虎英雄集结地主题游线等12条红色研学主题精品游线,推动红色研学出彩创新……为了让孩子们玩得开心、学有所获,各地文博机构拿出“看家本领”,将特色资源融入研学游课程中,广受游客欢迎。

“研学游比普通旅行团多一些讲解和课程,孩子们可以在旅游中学习知识、开阔视野,虽然花费较高,但还是希望让孩子参加。”一位来自江苏的家长说,自己两个月前就给孩子报名了北京的研学团。

2016年教育部等11部门印发《关于推进中小學生研学旅行的意见》,将研学旅行纳入全国中小学教育教学计划,社会各界及家长对于研学游的重视和“热衷”程度显著提升。

“相比以往,今年研学游产品更为丰富,涌现出自然生态、科技创新、传统文化、安全健康等多种新主题、新‘玩法’,一些主题鲜明、规模较小、安排灵活的研学产品更受青睐。”天津社会科学院舆情研究所副研究员张丽红说。

数据显示,2022年研学旅行人数已突破600万人次,今年以来表现出更加强劲的增长势头。携程数据显示,今年暑期博物馆订单量同比增长232%,研学旅游产品订单量同比增长超30倍。

文化产业是驱动经济社会高质量发展的重要引擎。南开大学中国式现代化发展研究院高级研究员薄文广等认为,“研学热潮”的出现,不仅反映出家长对教育的普遍重视、旅游市场的快速复苏,更折射着人们对精神文化需求的快速增长,特别是对特色、优质文化资源的兴趣越来越浓。

## 服务短板有待补齐

预约时“一票难求”,入馆前排队半日……在研学游需求短期内快速释放的同时,一些游客也在网络上吐槽起旅行中的“糟心经历”。多位业内人士表示,“体验落差”折射出当前公共服务领域存在一些亟待重视的短板。

——需求激增,考验文旅行业承载能力。“无论去博物馆还是主题公园,都要顶着高温排几小时队,有



故宫博物院为未成年人团队开放快速预约通道。新华社 金良快 摄

时只看了两个项目就匆匆返程。”送孩子到外地参加研学活动的杭州家长王女士抱怨,除去路上、排队等花费的时间,孩子真正在研学的时间很有限。

多位业内人士透露,由于游客数量激增,不少热门旅游地近期出现场馆景区、餐饮住宿资源紧张等情况,部分机构准备不足,只好加派人手“熬夜抢票”,或是临时调整行程安排,容易影响游客体验。

——人才不足,优质研学项目供给有限。一些家长称,一些带队老师“并不专业”,有的项目也“名不副实”。广东家长杨女士反映,一些研学团采取“放羊”式管理,孩子们在博物馆自由活动,有的直接席地而坐打游戏、刷短视频,一趟旅行下来花费不低,但收获甚微。

“研学游导师具有教师与导游的双重职能,既要善于研学辅导,又要善于旅行组织。但目前市场上的研学专业人才匮乏,人员素质和教学经验参差不齐,使研学效果打折扣。”张丽红说。

——服务欠缺,应对客流热潮“措手不及”。随着研学游持续“升温”,一些“黄牛”抢票囤票干扰了场馆景区正常运营,不少游客反映,餐饮、讲解等配套服务水平也有待提升。

## 强化监管规范发展

近日,为更好满足公众精神文化新需求,切实提升“研学游”的参观体验,不少博物馆通过延时开放、加强互动讲解、线上线下联动,应对暑期客流高峰。例如,故宫博物院近期开始受理未成年人团队预约参观申请,对未成年人占85%以上的暑期未成年人团队开放快速预约和入院通道。

一次充实而难忘的研学,对于孩子们来说,总是那样值得期待。在很多家长眼里,研学游作为文旅融合的新业态,旅游是载体,教育是目的。

多位专家指出,市场需要研学游创造经济价值,但也不能因此忽视了其教育属性和人文价值。未来研学游市场还需加快制定规范标准、培养更多专业人才,更好发挥研学游“文化育人”的功能。

从文化服务上,国家文物局博物馆与社会文物司司长刘洋表示,要加强指导各地博物馆推出更多高品质、多元化展览和教育活动,进一步优化服务供给,满足观众需求。

从行业建设上,张丽红、薄文广等专家建议,尽快出台研学旅行管理办法,对研学游组织者开展常态化技能培训,提升人才专业素养。天津辰一律师事务所主任常扬认为,可提高机构和从业人员准入门槛,同时将“问题企业”负责人列入“黑名单”。

从消费者保护上,家长、学生要避免盲目选择、增强辨识能力。“消费者要选择正规机构,了解企业基本情况、仔细阅读合同细节,发现问题后第一时间保留证据,维护自身合法权益。”常扬说。



观众在天津博物馆参观。新华社 李然 摄

# 买车位还要交

## 收费应依法依规

从自己购买的车库开车出门,在经过小区大门口时却不被放行,在拿出手机扫码支付了18元停车费后,才得以通行。近日,在江西省赣州市市民张先生遭遇了令自己十分困惑的一件事。据张先生介绍,他在该小区只买了车库,并未购买房产,小区物业曾强制要求支付车库物业费。他起初也支付过一次,但到期后没有继续支付,于是便发生了出门不被放行的事情。

张先生认为,自己购买了车库,按理说就应该可以免费停车,小区物业要求交纳车库物业费并强制收取18元停车费不合理,便投诉物业追回自己的损失。

## 并与业主在合同中

对此,张先生将自己遇到的问题与疑惑通过“问政赣州”平台进行了反映,平台将此问题划分到城市管理类。当地相关部门立即组织工作人员进行调查核实,不到一周的时间,张先生反映的问题在平台上得到了回复。

当地相关部门表示,经调查了解,该小区车库按照合同每月物业费是0.5元/平方米,每月不到20元。目前张先生的车库物业费已交到2022年3月份,已欠费1年多。张先生被收取停车费当日,物业曾要求张先生交纳车库物业费,但张先生没有交,而是扫码交了临时停车费出小区。

对于张先生交纳的18元停车费,相关部门回应,该小区入口公示有临时收费标准,小区公示的停车收费标准符合文件规定,不存在乱收费问题。

# ?

那么,买了车库还要支付车库物业费,合不合理?专家表示,根据《物业管理条例》第四十一条规定,业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。

该小区物业工作人员解释说,实际上,不仅小区的公共区域需要人管理,停车位也是需要人管理的,构成小区车位管理费的因素主要包括管理服务人员的费用,车位、车库的公共设施设备运行、能耗及维护保养费用、清洁卫生费用等。

该工作人员进一步表示,由于购买了住房的业主并不一定都购买了停车位,如果将车位的管理费用放入到物业服务费中,那么对没有购买车位的业主是不公平的,所以停车位的管理费用一般不包含在物业服务费里面。

对此,专家表示,物业可以收取车库物业费,但收费应当依法依规,遵循公开以及费用与服务水平相适应的原则,区别不同物业的性质和特点,由业主和物业服务企业按照价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在相关服务合同中约定。

