

网红餐食立等可取 购票服务全民覆盖

上海书展为“以人为本”树标杆

“感觉我们老读者没有被上海书展抛弃。”在志愿者的帮助下完成网络购票的77岁老读者王之学激动地对青年记者说。8月13日开幕的2025上海书展在服务读者举措方面有了极大的提升：做法更完善了，服务更贴心了，让人感受到了这座城市的温度。书展无疑正在为“以人为本”树立标杆。 青年记者 郦亮 实习生 邓天银

在书展吃得安心吃得舒心

有将近30万种图书、1200余项阅读活动的2025上海书展，要想半天逛完是不可能的。所以在书展内吃饭，而且要吃得安心吃得舒心，一向是书展读者最关心的一个问题。

青年记者注意到，较之往年以某便利店的便当、某炸鸡店的汉堡等为主的餐饮服务，今年书展显然在增加餐食品种和提升餐饮服务水准方面下了很大功夫。青年记者看到有人在吃一款牛肉卷，这是某大型超市的网红同款，一问才知道这是今年书展的餐食新品。

除了网红牛肉卷，还有人买到了现烤酥皮掉渣的鲜肉月饼。“肉里还有汤！”读者陈女士一边咬着鲜肉月饼，一边用手接

住汤汁，还惊呼“美味”。据说，这款鲜肉月饼平时在市面上要排队两个小时才能买到，而在书展现场只要等10分钟。

在书展中吃好的一个关键是能够坐好。过去书展休憩用餐席位不足，很多读者就坐在展馆的水泥台阶上，并不那么舒适。今年书展设立了可供市民读者落座用餐的点位，分别位于东花园、西花园、西一馆二层圆厅对面平台、东辅助篷房内等四处。中午时分，记者看到很多读者都在这些专属点位吃饭。读者晓云特意找了圆厅露天平台的一个座位吃汉堡，她告诉青年记者，这里的视野相当好，有点像旧时的富家小姐站在自家花园洋房的阳台上。

大热天看展也可以很“凉快”

过去半个多月都不怎么热的上海，在书展开幕前夕突然又热了起来。据天气预报，从8月12日起的10天内，暑热都将强势控场，每天最高气温都超过了35℃。这让今年上海书展防暑降温工作压力陡增。

读者胡女士带着8岁的儿子到上海展览中心逛书展，起先心头也有很深的担忧——这么热的天，小孩子吃得消吗？不过一到展馆门口，她提着的心就放下来了。排队入场的地方搭起了遮阳篷，验票安检的地方也是在一个临时封闭型帐篷内，里面的空调开得很足。走出检票房，到展览中心的中央大厅是需要走一段户外路程的，但也不过一两百米的距离，完全没有问题。“没想到大热天的上海书展，竟然很凉快！”胡女士颇感惊喜。

大热天，饮水是一个基础问题。过去上海书展有一个颇受争议的规定，就是读者的饮料不得带入场内。这是书展安全措

施里的一个重要规定，其目的不言而喻。不过，书展都是在每年最热的8月举行，人不喝水是不行的，如果不能带水入内，那么就只能在书展现场的便利店里购买饮料，所以这一措施一直以来议论不断。

不过青年记者注意到，这个规定悄然发生了改变。根据现场志愿者透露，今年上海书展允许观众自带水杯入场，只需在安检时简单品尝一口杯中饮品即可通行。这显然是借鉴了很多地方安保措施的经验。这样一来，上海书展的读者既可以喝自己带来的饮料，也可以现场购买。记者看到书展现场的饮品销售摊位随处可见，而且价格低廉，一瓶矿泉水只售1元。

当然，依然有读者建议，上海书展现场是否可以设立直饮水机。现在全国各地不少展会都有直饮水机，既安全卫生，又服务便民。这也为上海书展的服务提供了上升空间。



▲ 上海书展现场。

▶ 服务点为60岁老人提供现场购票服务。

本版摄影
青年记者 常鑫



各种贴心服务 随处可见

读者王之学77岁了，他一直担心上海书展会把自己抛弃。原因是书展购票已经全面网络化，40万张门票大部分是通过网络销售的，而王之学并不精通于网络，更不要说网上购票了。

不过，这些顾虑在今年书展上一扫而空。王之学到了检票处很不好意思地表明，他很想去看书展，但又不会买票。没想到那些青年志愿者没有一点不耐烦，脸上洋溢着热情。他们通过王之学的手机，一顿熟练操作，很快就帮他买好了票。“我们老年人不会用手机买票，他们一步步教我们怎么弄，真是把我们的难处放在心上，这点非常好。”

青年记者了解到，为切实解决老年人的购票困扰，入口处专设60岁以上老年人线下购票窗口，即便没有手机，也能顺利购票入场。而像王之学这样有手机但不会熟练网购的读者，志愿者也提供手把手指引的服务。

而且记者注意到，这样的操作很有弹性。过去很多读者向记者反映，书展现场服务点只对60岁以上老人售票，其他没买到票的不能入内，只能“望馆兴叹”。如果青年人手机没电了，就进不了馆。而现在这种情况被灵活操作。60岁以下的读者在购票进场方面也可以得到及时的帮助。

今年书展这类温暖的服务随处可见。各展馆入口及二楼均设有咨询处，成为服务观众的核心节点，时刻回应着观众的需求。服务台的工作人员会提供纸质或电子导览地图，引导观众去自己想去出版社展区，不过纸质导览地图存在短缺问题，后续官方可以增加供应量。同时观众还可以在这里临时存放书籍，认领遗失物品，这些举措都在无形中提高了观众的游玩体验；扫码即可免费领取的扇子，更在细节处传递关怀。一旁的快递服务点，则为携带书籍较多的观众提供便捷寄送服务，减轻了出行负担。