



杭州：与世界共享「一湖水」的独特韵味

二十一年前释放「大招」之后……

杭州日报记者 钟玮

【老报道】

免费开放与综保工程 杭州西湖终成“世界的西湖”

2001年年底，杭州西湖综合保护工程正式启动。

2002年10月1日凌晨2时，随着西湖南线整治工程结束，西湖景区拆除围栏。围栏拆除之后，老年公园、柳浪闻莺公园、少儿公园和长桥公园打通，成为最早免费开放的环湖大公园。

那时，25岁的诸鸣还在乌镇老家当导游，却对西湖免费开放印象深刻。“西湖免费开放在当时堪称全国旅游业典型案例。”诸鸣说，2005年，他选择来杭州当导游，原因很简单，“杭州的市场更大。”

2002年，刚从部队转业到公安队伍的陈宗耀开始在断桥执勤。对于西湖免费开放的直观影响，在他眼里就是客流。“免费前，晚上八九点钟就没什么人了；免费后，到晚上十一二点都还有很多游客。”陈宗耀说。

免费开放，成本不小。据2003年的测算，西湖免费开放后，日常维

护、清洁卫生、安全管理等方面每年给西湖风景名胜增加2000多万元费用；免费开放首年，西湖直接减少门票收入2530万元。

然而，杭州的餐饮、旅馆、零售、交通等行业因此获得了新的发展空间，城市整体经济发展提速。以今年国庆长假为例，西湖景区累计接待客流量368.91万人次，其中免费公园接待游客达254.85万人次，假日经济效应凸显。

西湖免费开放，是杭州向世界释放的“大招”，开展为期十年的西湖综合保护工程，则是杭州为西湖修炼的内功。

2002年，西湖南线各大公园全部整合打通，雷峰塔、万松书院等景点恢复开放，形成了与西湖景致相映成趣、与环湖景点相得益彰的“十里环湖景观带”。2003年，杨公堤、新湖滨、梅家坞茶文化村三大景区建成开放，这也是西湖综合保护工程历年来规模最大的项目。2004年，

性。”

2002年至今，西湖相继取消了130余处景点的门票，免费景点占景点总数八成以上。也就是在这21年中，西湖经历了

西湖综保工程、西湖申遗、G20杭州峰会、杭州第19届亚运会四场“大考”，创新探索出了一套共建共享共治的开放式景区管理模式。



上世纪90年代的西湖断桥。盛琦摄

“一街、二馆、三园、四墓、五景点”十五景建成开放。2005年，“两堤三岛”修缮、龙井村整治、龙井寺整治、北山街部分景点建设、西湖博物馆建设、韩美林艺术馆建设、灵隐头山门牌坊整修挂匾、西湖学研究院组建八大项目完成，西湖“东热南旺西幽

北雅中靓”的新格局基本形成……每一年，西湖综保工程都在深化，“三面云山一面城”的城湖空间格局得以保护，“一湖两塔三岛三堤”的西湖全景重返人间，西湖变得更生态、更亲民、更有文化、更有品质。

2011年6月24日，随着第35

届世界遗产委员会大会执行主席戴维森·赫本手中木槌落下，杭州西湖文化景观被正式列入《世界遗产名录》，成为中国第41处世界遗产。西湖的青山绿谷、柳岸花堤、池亭水榭，无不成为全人类共同保护与传承的瑰宝，杭州西湖终成“世界的西湖”。

【新故事】

科学保护与还湖于民 让世界感受到西湖的文化与包容

西湖申遗成功的19天后，在申遗专家组的建议下，杭州西湖世界文化遗产监测管理中心正式成立。

“目前，该中心集合了动态视频监控、气象因素监测、防汛抗灾监测、船舶定位监测、交通视频监控、高清智能卡口监测、可视化调度监测七大功能。”杭州西湖世界文化遗产监测管理中心书记、主任陈云飞介绍，中心与遗产区内的43个现场分控室、19个现场管理机构，共同构成了有效的保护管理体系，对西湖文化景观遗产区及缓冲区执行实时动态管理，随时发现风险，“我们围绕遗产保护、管理、研究、利用、民生五篇文章，搭建遗产预警平台，加强全要素监测，规范管理，多领域专业支撑，坚持生态优先，问计于民、还利于民，深化文明交流互鉴，推动西湖文化国际传播，形成了独特的世界遗产保护‘西湖模式’。”

以断桥为例，在应急预案中，断桥游客流量分成四档，分别为“冷清型”“闲适型”“饱满型”“拥堵型”。依据游客量的多少，启动鼓励引导、适度管理、Ⅲ级响应、Ⅱ级响应和Ⅰ级响应等不同级别的调控措施。

申遗成功后，杭州一直按照“保护好、管理好、利用好”九字方针悉心呵护西湖，并提出“六个不”的承诺，其中第一条就是“还湖于民目标不改变”。如何服务好来自全国乃至世界各地的游客，让每个人都感受到西湖的包容，这是一道实践题。

陈宗耀如今已57岁，还在断桥执勤，因为服务暖心，被市民、游客亲切地称为“大白民警”。针对日常工作中遇到的高频问题，他梳理制作了一份《断桥服务常见问题汇总》，详细列出了问题和标准答案，还按照问题出现的频率高低排了序。“即使某个问题我们已经回答了上百次，也不要不耐烦，因为对于每



杭州西湖一半山水一半城。李忠摄

一个求助者来说都是第一次问。”他总是和年轻同事说。

从业20余年的诸鸣已获得杭州市终身金牌导游、全国优秀导游等荣誉，他更凭着丰富的导游经验和见闻，抓住了短视频、直播风口，

成为拥有1500万“粉丝”的“大V”。因为常年户外工作导致皮肤晒得黝黑，他被大家称为“小黑”。他保持每天阅读的习惯，时事热点、文化史料，甚至地方县志，无不涉猎，无数网友通过他的短视频，读懂了西湖，

读懂了杭州，读懂了浙江。“西湖免费开放与互联网发展，两者的核心理念是相通的——包容共享。”诸鸣说，“这也是杭州的城市气质，是最吸引我的地方，它让所有人都可以凭借努力看到希望的光。”



敬业

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐

自由 平等 公正 法治

爱国 敬业 诚信 友善

中国梦

哈尔滨市精神文明建设指导委员会办公室
查佩仙设计