

热点事件：哈尔滨冰雪大世界事件

一、热点概述

12月18日上午11点，第二十五届哈尔滨冰雪大世界正式开园。开园第一日，游客在现场大喊“退票”的视频就在社交媒体传播，并引发关注。网传视频显示，不少游客挤在一起大喊“退票”。

一名自称哈尔滨人的游客在社交媒体发布视频称，当天自己和家人去了冰雪大世界，其中门票里包含的5个项目需要预约，每半个小时预约一次，她和家人两小时预约了四次都没预约上，后来在现场听到有人喊“退票”。

另有网民表示，冰雪大世界内有多项热门游玩项目需要预约后才能玩，自己好不容易预约上了，排了很长时间的队，却没能安排游玩。“零下20多度的天气，一排就是几个小时。”

随后，大皖新闻记者联系了哈尔滨市文旅局，一名办公室工作人员告诉记者，事发后，该局领导第一时间就到冰雪大世界开展现场督导，12月18日，有部分游客进行了退票，据了解现场没有发生安全问题，由于每个项目承载的人数有限，没能百分之百满足游客的游玩需求，给一些游客带来了不好的体验，该局会督促景区细化优化接待安排。

12月19日下午，哈尔滨冰雪大世界官方微信公众号发布致广大游客的一封信。

二、答题素材

1. 对策建议：

- (1) 加大管理力度，人流剧增，本应有线下舆情应对方案。
- (2) 加大宣传力度，直面冲突，专家研讨会变危为机。
- (3) 加大创新力度，打造更多旅游线路，减少冰雪大世界压力。

2. 开头/结尾：

(1) 这个冬天才刚刚开始，相信哈尔滨将继续以最饱满的热情，最好客的姿态，最温暖的的笑容，迎接全国的兄弟姐妹……

(2) 哈尔滨冰雪大世界退票事件是哈尔滨给各位最后的临行伴手礼，它叫——宽容……

三、出题方向

(一) 你怎么看？

1. 近日，哈尔滨冰雪大世界开园首日，由于人流量过大，导致许多游玩项目需要长时间排队，让游客们感到非常不满，甚至不少游客在园区内直接高呼“退票”。针对这一问题，哈尔滨冰雪大世界官方致歉，并连夜展开整改措施。此事在网络上也引起热议，有人说：“迪士尼环球影城排队

半天你们咋说等就等！”也有人说：“室外零下 20 多度，排队几小时都玩不上什么项目，还怪游客不体谅你们了。”对此，请谈谈你的看法。

◎审题判断——你怎么看？（热点现象类）——答题结构【点题-意义-问题-过渡-对策-总结结尾】

◎解题思路

第一步——点题/破题：

随着疫情的消散，今年的哈尔滨格外引人期待和注目，许多外地的朋友都有计划要去一睹冰城的独特魅力，尤其是冰雪大世界，更是大家要必打卡的网红景点。其实，针对题干中的事件我们应该辩证看待……

第二步——意义：

一方面，是另一种方式的“成功出圈”，让更多的人知道了哈尔滨的冰雪大世界，有机会让更多的人知道这座梦幻冰雪世界，是雕刻师傅们，不惧严寒，在零下 20 多度的寒冬下，昼夜不停 24 小时匠心打磨的结果，是 35 亿巨额投资背后的倾心呈现。另一方面，道歉声明非常及时，有效抑制住了负面舆论的发展，让更多的人知道了哈尔滨的包容，后续可能带动哈尔滨冬季旅游的发展……

第三步——问题：

一方面园区接待能力有限，游玩项目过于单一，一些游客反映，排队时间过长，甚至需要等待几个小时才能体验到自己心仪的项目，严重影响了游客的游玩体验。另一方面，园区管理的确存在问题，在预约人数超出园区承载能力时就应该及时管控，与此同时，在游客体验较差爆发不满时，冰雪大世界没有拿出相关舆情应对方案，导致不少游客因为从众心理，加入了退票大军，酿成舆情。

第四步——过渡：

不过我们也应该看到，目前来说，哈尔滨冰雪大世界的道歉声明、后期整改措施都非常及时。所以在将来我们更应该：

第五步——对策：

第一，加大管理力度，哈尔滨冰雪大世界应加强项目的调度和管理。通过合理安排游客的游玩顺序、增加工作人员和志愿者数量等措施，提高服务效率和质量。这样可以有效缓解游客的排队等待问题，提高他们的游玩体验……

第二，加大宣传力度，直面冲突，专家研讨会变危为机。虽然此次退票事件有负面影响，但也并非完全负面声音。鉴于退票引发舆论争议，有利于建立起哈尔滨文旅宽容厚道的形象，树立当地旅游环境的安全形象，并举办并直播专家研讨会，将议题展开讨论，从专业角度为提升哈尔滨旅游品质献计献策，同时实现对哈尔滨文旅成就宣传和项目品牌推介……

第三，加大创新力度，打造更多旅游线路，减少冰雪大世界压力。哈尔滨冰雪大世界对当地经济拉动明显，酒店预订、团队游产品等均取得显著增长（分别增长 17 倍和 79 倍），同时承载的压力也越来越大。哈尔滨应加强全域旅游建设，打造并合理规划更多的市内和周边的旅游线路，分散对于冰雪大世界的压力……

第六步——总结结尾：

这个冬天才刚刚开始，相信哈尔滨会将继续以最饱满的热情，最好客的姿态，最温暖的笑容，迎接全国的兄弟姐妹……