

2014上海书展暨“书香中国”上海周
SHANGHAI BOOK FAIR 2014.8.13-8.19 9:00-21:00(周五、周六、周日至22:00) 上海展览中心(延安中路1000号)我爱读书
我爱生活

专业特色服务遇冷

冷现象”背后揭示书展大进步

■ 高端论坛

阎晓宏：
书店生存在于服务

本报讯 记者 郦亮 在昨天的上海书展首届“中国超级书店论坛”上，国家新闻出版广电总局副局长阎晓宏说，他认为在阅读载体越来越数字化，图书销售渠道网络化的背景下，中国超级书店要想生存，提升服务能力将是关键。他甚至于觉得，实体书店没有必要和网络书店对立，完全可以相互借力，求得生存。

所谓“超级书店”，按照15年前的定义是营业面积在1万平方米以上，年收入在5000万元以上。昨天与会的上海书城、北京图书大厦、成都购书中心、广州购书中心等显然都是“超级书店”。但即便是这些所在城市的文化地标，在近年来的网络冲击中，也深受影响。

阎晓宏昨天说，近年国家对实体书店现状非常关注，给予了巨大的扶持，不仅免税、资助，还有大量政策的优惠。另外，读者对书店的文化功能也有了深切的认识，认为城市是不能缺少书店的。外界环境开始变好，但阎晓宏认为，实体书店要想持续生存，关键还是要提升自己的服务能力。提升服务，未必非要单干。阎晓宏说，书店甚至可以与电商合作，给电商提供图书货源。可以在书店里搞活动。还可以进行多元化经营。

【今日看点】

- 1.网络文学会客厅 腾讯文学专场) 9:00, 友谊会堂3楼。
- 2.《十万个为什么(老年版)》赠书仪式, 10:45, 西阳光篷活动区。
- 3.文学之新3颁奖礼(郭敬明等出席), 14:00, 友谊会堂2楼。

■ 新书速递

鬼古女新作 美剧化”

本报讯 记者 郦亮 “鬼古女&鬼马星的悬疑世界”阅读分享会昨天在上海书展现场举行。由上海故事广播《星期广播阅读会》举办的这个活动，与读者分享了鬼古女夫妇“罪档案”系列的第四部新作《焚心祭》。这是鬼古女夫妇2012年后再度现身上海书展。此次《焚心祭》以“美剧化”风格在写作风格和题材上进行了一次新的突破。而另一位重要嘉宾是被誉为“中国推理小说女王”的鬼马星，本次带来新作《被偷走的秘密》，也是首度以民国为背景创作的推理作品。

乐嘉主编《色界》

本报讯 记者 郦亮 《色界》昨天在上海书展亮相。《色界》由乐嘉主编，性格色彩图书中心和磨铁图书联合出品。该书计划一年出4季，集合了各行各业各路英才性格色彩运用实例。第一季《色界》活得舒坦并不难》涉及到九大行业，同时还有职场篇、亲子篇、情感篇、文艺篇等其他专门板块，侧重于洞察和影响的记录，来帮助读者在生活中运用性格色彩来解决各种心理困惑。乐嘉昨天在上海书展对记者表示，他的性格色彩理论可能比弗洛伊德的理论流传更广，因为他的理论更浅显易懂。



两天时间零投诉的背后是书展服务质量的不断提高。

青年报记者 马骏 摄

青年报记者 郦亮

本报讯 2014上海书展正在向高潮挺进。不过青年报记者在现场探访时发现，今年书展有一些特色服务举措意外遇冷。而这“冷现象”的背后折射出有关书展和读者的“热迹象”，颇耐人寻味。

包装师一天静候：

书展读者自读热情高

上海理工大学出版印刷专业学生的小蔡，这次当上了上海书展的志愿者。她的任务是在服务台为读者提供新书礼品包装的服务。为了能把书包得和商场里那些礼品一样精美，在上岗前，小蔡还受到了专业包装师的严格训练。不过，小蔡觉得自己是白学了。

小蔡一个人坐在服务台里，书展两天过去了，4卷用来包装的彩纸还未拆封，她突然预感这些彩纸这次是用不上了。给读者进行图书包装，是今年上海书展个性化图书礼品定制的一个特色服务。小蔡告诉青年报，包一个图书礼品装只收费10元，已经完全是成本价了，怎么就是没人来呢？

青年报记者在现场探访时注意到，这次书展图书礼品定制服务普遍遇冷。世纪出版集团这次的“书香有礼”活动，提供将该集团推荐的20种好书统一精心包装，送书上门的服务。但是记者看到，挑选这些好书的读者，远比打包送礼的读者多。

不过在书业观察家季风看来，志愿者小蔡一天没有包装出一本书，对于上海书展来说，并不是偶然的。事实上，读者现在已经很清晰地分层了。想买礼品书送人的读者，一般会选择网络书店，因为可以享受很大折扣。而来书展的读者，必定是爱书之人，他们在感受现场气氛的时候，多为自买自读，有时还没走出场馆，就席地而坐读起来。”从这个意义上来说，包装师的遇冷，可以启示书展在为爱书人提供专业化服务方面进一步推陈出新。

法律援助者有点清闲：

零投诉，服务质量逐年提高

上海展览中心序馆东侧的服务处提供法律援助服务，如果读者在书展内发生纠纷，尽可到此处投诉。不过服务处的小卢向青年报记者透露，提供法律援助的入驻律师，两天时间

里没有接到过一起读者投诉。“倒是有不少读者来和律师聊天，咨询日常生活中的法律问题。”

法律援助者如此清闲，这在书展历史上还是第一次见到。当然，零投诉的背后是上海书展服务质量的不断提高。过去读者投诉大多集中在购得品相不好的图书难以退货等方面。但这次很多书展的销售商都作出规定，不仅有品相问题的图书可以凭收银单据无条件退货，而且如果图书买重复了，也可以凭收银单据无条件退货。

所以这些承诺，都以“便民告示”的形式公布，将一些优质的服务制度化。”在制度化了之后，一些购书中的问题，就很容易依规解决，根本不需要上升到投诉的层面。这也是上海书展的一大进步。”季风对记者说。

此外，截至昨晚，上海书展今年接受医疗服务的读者也为0。业内人士分析，这固然与今夏温度不高有关，但读者观展经验的提高也是一个重要因素。”通过媒体的提醒，读者知道带一件外套来参观书展。也知道书展日夜场，体弱的读者随时可来，没有必要凑热闹。”

■ 名人之声

赵丽宏：不追求时髦，只听从内心

“面对这18卷书，我自己都会觉得匪夷所思——我怎么会写得这么多？”昨天著名作家赵丽宏说。他的文集《赵丽宏文学作品》18卷昨天在上海书展现场首发。这是赵丽宏目前最全的作品集。

从踏入文坛那一刻起，赵丽宏至今已写了40多年了。他告诉青年报记者，经过两年半时间编纂的《赵丽宏文学作品》，汇集了他40多年创作生涯中的大部分作品，其中不少作品

是尘封多年之后被重新发掘出来。“那里面有我生命留下的脚印，有岁月、感情和人生思索。”赵丽宏说，他由衷地感谢文学，是文学让他在过去的几十年之中过得如此充实，让他能将爱好和事业紧密地结合起来，写自己想写的文字。

赵丽宏说，尽管这几十年世事变迁，各种时髦层出不穷，但他总是坚持以不变应万变的心来写作。“所以我写的并不是时髦的文字，我的书不

太可能赚钱，不会成为畅销书，印数也不会很多，但那文字确实是从我心里流出来的感情。”

记者了解到，《赵丽宏文学作品》辑自作家迄今发行的70余卷作品，从成长、亲情、人生感悟、游历抒怀、艺术泛舟到文学道路、读书随笔，文体包括散文、诗歌、序跋、报告文学等，基本囊括了赵丽宏从事创作以来的精品力作。

青年报记者 郦亮