

将“花式宠游客”进行到底

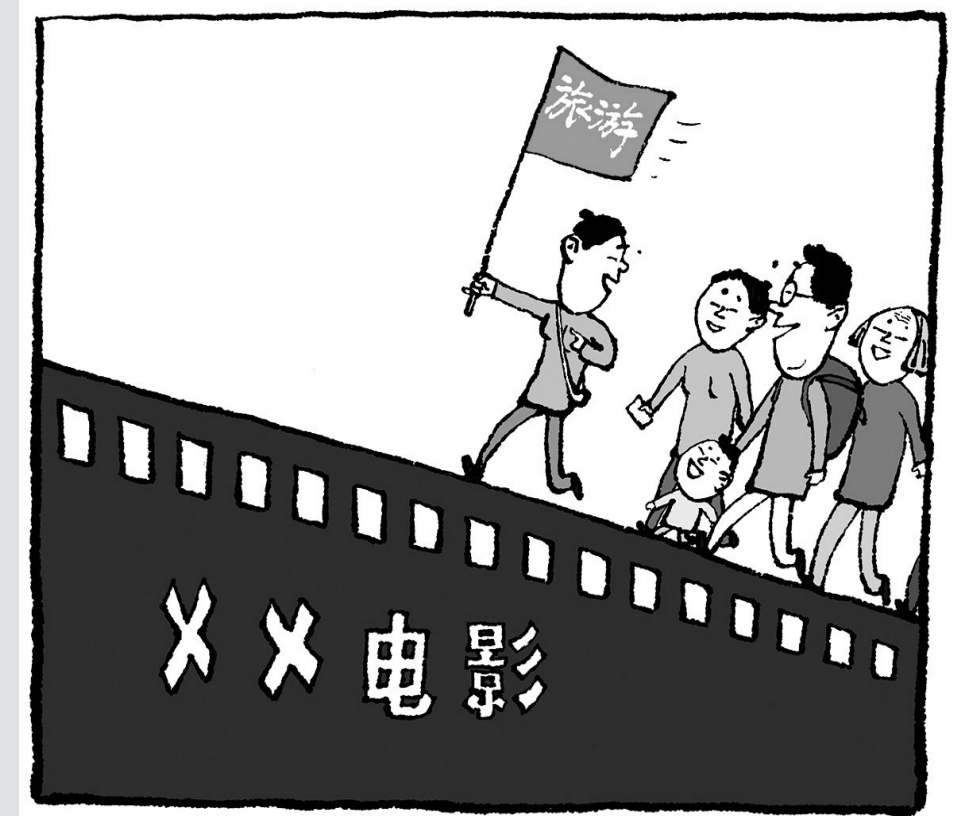
文明棱镜

看见问题的每一面

编者按

在刚刚过去的国庆中秋假期，景区、城市的“宠客”新闻频上热搜。在河南开封清明上河园，突遇降雨的游客被送上雨衣，端来热腾腾的姜茶；在重庆知名景点洪崖洞前，千厮门大桥封桥又封路，让游客安心定格夜景；四川剑门关为滞留游客腾出游客中心作临时住所；山东青岛崂山为游客准备了姜汤、雨衣；在陕西礼泉，高铁站通往昭陵景区的公交车免费乘坐，机关单位院内停车位也向游客免费开放；甘肃敦煌、湖北赤壁、江苏扬州等地政府机关食堂里，游客直夸“好吃又实惠”；还有一些城市针对外来车辆轻微交通违法不予处罚……诸多“宠客”模式提升了游客体验。

那么，景区、城市“花式宠游客”的核心理念是什么？“花式宠游客”成为潮流折射出哪些新变化？如何将“花式宠游客”进行到底？本期文明棱镜对此予以关注。



据媒体报道，今年国庆中秋假期，不少游客选择“跟着电影去旅游”。假期期间，中央宣传部电影局等多部门共同围绕国庆档新片《志愿军：浴血和平》《刺杀小说家2》《震耳欲聋》等电影拍摄地、取景地和故事发生地，推介了多地有关景区景点的多条电影主题旅游线路，让国庆档新片大片“流量”转化为景区景点“留量”，为消费者提供更多选择。

叫好

“花式宠客”的核心是真诚待客

◎ 李英锋

再者，真诚待客体现于相关地方愿意打破常规、主动让渡便利的理念和行动。政府机关食堂对外开放，需要增加管理成本；提供免费停车场，需要牺牲部分单位的便利；开通免费公交车，会减少公交企业的运营收入；柔性执法，则需要突破传统的管理思维……这些打破常规、主动让渡便利的做法，体现了以游客为本的理念，彰显了地方政府的服务意识。

三者，真诚待客体现于细节之处的用心。今年国庆中秋假期，重庆市荣昌区不仅开放政府机关食堂，还推出凭高铁票免费品尝卤鹅的活动；湖北赤壁市政府机关食堂不仅提供套餐，还免费提供赤壁青砖茶、中秋月饼及矿泉水……这些看似微小的举动，实则是将心比心的考量——让游客在满足基本需求的同时，还能感受到地方的特色与温情。

分析

“宠客”频现折射出哪些新变化

◎ 余明辉

“花式宠游客”背后是城市服务、景区运营逻辑的深刻变革，从“赚快钱”到“留口碑”的根本性转变。过去，城市对待旅游人群注重的是管理。如今，随着全域旅游的推进和门票降价政策落地，城市开始从管理转向服务，景区也开始从“门票经济”转向“服务经济”。如长沙天心区通过“行李护照”制度保障行李安全，既解决了游客的实际困难，又提升了城市形象。类似的案例证明，优质服务本身就是“流量密码”。

更深远的意义在于，“花式宠游客”重塑了旅游业的竞争维度。当城市从“比硬件”转向“比温度”，当景区从“比风景”转向“比服务”，旅游业就真正实现了从“资源驱动”到“服务驱动”的转型。这种转型不是否定城市

真诚待客是最好的旅游广告，是最美的“服务风景”，能擦亮文旅品牌，提升文旅形象。一座城市、一个景区的真诚付出暖了游客的心，最终会转化为游客的信任。当游客感受到一座城市、一个景区真心实意为他们着想，他们会对这座城市、这个景区增加更多好感和信任，更容易成为回头客、慕名客。相比于“一锤子买卖”，这种以真诚建立起来的信任关系更加牢固，也更能促进旅游市场的健康发展，实现多赢。

一些城市、景区在推出各项“宠客”措施时，如能始终秉持真诚这一核心理念，不断探索如何更好地服务游客，就能在激烈的旅游市场竞争中赢得持久的优势。因为最打动人心的，从来不是花样繁多、花里胡哨的营销手段，而是那份设身处地为游客着想的真诚。

的硬件价值、景区的自然人文价值，而是通过“比服务”放大了这些价值。据报道，今年国庆中秋长假，四川峨眉山景区新增了200台AI畅游宝、智能翻译屏及外骨骼登山设备，中外游客备觉畅通无阻，科技让老牌知名景区焕发了新的活力。这种“宠客”温暖，正是旅游业最动人的竞争力，这种竞争力越强，越能实现游客“没来想来”“来了还想来”的正向循环。

我国已进入大众旅游时代，期待更多城市、景区跳出“一锤子买卖”思维，以长期主义经营口碑。尤其是各地城市管理者，要将旅游服务纳入城市治理体系，形成“政府引导、企业参与、全民共建”的服务生态。当“宠游客”成为一种自觉，当地旅游业或许就能真正实现从“量”到“质”的飞跃。

建议

“宠客”需要长效机制而非一阵风

◎ 孔德淇

“花式宠游客”不仅提升了游客体验，还树立了城市、景区的良好形象，重塑了城市、景区与游客之间的关系。

要想吸引更多游客或留住游客，“宠客”需要建立长效机制，而非“一阵风”。道理很简单，当长假结束，便民设施撤场、优惠政策下架、服务回归常态，甚至出现宰客欺客、投诉响应迟缓等问题，反而会让游客产生心理落差。文旅竞争早已告别“一次性引流”的粗放阶段，游客更看重长期稳定的服务措施和长期优质的旅游体验，唯有将“宠客”从应景之举变成日常自觉，才能真正赢得市场认可。

要让“宠客”模式持续，景区需跳出流量思维，牢固树立服务理念，全面提升服务能力。优质服务不应是长假期间的临时举措，应成为日常“标配”。一方面，可将长假期间的有效举措固化为制度，把临时增设的应急药品站、行李寄存处转为常设服务点，将长假期间推出的平价餐饮、低收费甚至免费接驳车纳入日常运营；另一方面，需聚焦游客高频需求完善细节，优化线上购票系统，减少排队时间，建立快速投诉响应机制，及时解决问題，通过专业培训提升工作人员的服务意识，让微笑服务、主动服务成为景区的常态。

在城市层面宜打破“资源壁垒”，让公共服务惠及更多游客。政府机关食堂、停车

场、卫生间等公共资源，在满足公职人员需求的基础上，可通过科学统筹，实现“错峰共享”。比如建立政府机关食堂节假日开放制度，明确开放时间、就餐流程和收费标准，既避免资源闲置，也为游客提供实惠选择；在景区周边推进车位共享，协调商场、企事业单位在旅游旺季，将闲置车位低价或免费开放，缓解游客的停车难题。此外，还可整合文旅、交通、卫生健康等部门的资源，推出“一站式”游客服务热线，及时解答咨询、协调纠纷，让城市服务的温度传递给每位游客。

监管部门要握紧“考核指挥棒”，为长效“宠客”提供制度保障。将游客满意度纳入景区评级、城市文旅发展考核的核心指标，定期开展服务质量暗访测评，对节日“宠客”、平日懈怠，宣传与实际不符的单位进行约谈整改，情节严重的依法依规处罚；同时，建立优质服务案例推广机制，对长期坚持优质服务、游客评价高的地方和单位予以表彰，提炼可复制的经验做法供各地学习借鉴。通过“奖优罚劣”的鲜明导向，倒逼地方和景区将“宠客”理念转化为常态化的实际行动。

期待更多城市、景区突破短期营销局限，以制度建设固化“宠客”举措，让暖心服务成为文旅市场的常态。

3万元“拥抱费”反证移风易俗仍需努力

◎ 龙敏飞

家具、酒店全订好了，亲戚都通知了，女子突然悔婚退彩礼，还要扣除3万元“拥抱费”。据媒体报道，近日，河南平顶山一场婚约的破裂，因3万元“拥抱费”引发争议。男方为缔结婚姻前前后后给了女方20万元左右彩礼及“四金”，临近举办婚礼时却遭遇女方悔婚。商量退钱时，女方要求扣除3万元“拥抱费”，理由是“拥抱是男孩提的要求”。女方后又解释称，“拥抱费”其实涵盖了恋爱一年多女方的花费。最终，经协商女方退还170500元。

尽管“拥抱费”不全是“拥抱补偿费”，仍引发争议，这是因为，这种费用不仅与现代人的价值格格不入，而且涉嫌违反相关法律法规。《中华人民共和国民法典》第一千零四十二条明确规定：“禁止借婚姻索取财物。”2024年2月1日起正式施行的《最高人民法院关于审理涉彩礼纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二条再次明确：“禁止借婚姻索取财物。一方以彩礼为名借婚姻索取财物，另一方要求返还的，人民法院应予支持。”

虽然“拥抱费”的个案显得极端，但其背后的物质化思维在当下的婚恋市场相当普遍。值得反思的是，在法治观念深入人心的当下，为何仍然不时有“物化婚姻”的事情发生？背后的原因不难解释，那就是，在部分地区，仍然有一些人的价值观念没有跟上时代，他们不能平等地审视男女关系，而是将女性视为婚姻中的附属品，并将爱情与婚姻货币化。像拥抱这种行为，只是情侣间正常的情感表达，将其标上价格，无疑是对爱情与婚姻的亵渎。

健康的婚恋关系应建立在尊重与恩爱之上。当婚约无法履行，好聚好散是基本准则。目前，“拥抱费”的闹剧虽落幕，但反思不能停。推进移风易俗仍需多措并举、形成合力。在法律层面，需要不断完善法律法规，强化相关司法指引的刚性执行力，并通过典型案例释法，让健康的现代婚恋观深入人心。在社会层面，各级政府部门要开展专项行动，推动移风易俗，消除陈规陋习，营造一个更加清朗的现实空间。在个人层面，要尊重自己、尊重爱情，让婚姻成为爱情的最终落脚点，而不是经济博弈的对象。

破除婚姻陋习，既需要法律利剑高悬，也需要社会文明的润物无声。只有类似“拥抱费”之类的闹剧不再出现，婚姻才能摆脱物化的枷锁，回归爱情的初心。这条路任重道远，需要法律、社会与个体共同努力。

列车充电口之争服务与文明的考验

◎ 汪昌莲

今年国庆中秋假期，有网友在社交媒体发帖称，自己乘坐高铁列车时想给手机充电，却不想被前排乘客告知，自己正前方充电口的使用权属于前方座位，便疑惑列车上充电口的使用权划分是否科学。对此，铁路12306客服人员表示，列车上的充电口没有明确归谁使用，正常情况下任何人都可以使用，如果出现分歧，可以找列车员帮忙协调。

列车上设置的充电口，本应是便民利民的贴心设计，但在实际使用中，却演变成“谁先占有谁使用”的抢夺战。有人一上车便直奔充电口，插上充电器，后来者只能遗憾；更有甚者，有乘客因争抢充电口发生口角，影响车厢秩序。这种现象折射出的，不仅是充电口供给不足、分布不均，缺乏统一的使用时长管理机制，更是公共服务理念与规则设计缺位。充电口抢夺战，不仅破坏旅途的舒适与文明，也背离公共交通设施“公平、普惠”的初衷。

列车充电口虽小，却是现代出行的刚需，其背后是乘客对基本公共服务保障的期待。当一项基本公共服务资源沦为“抢夺品”，说明系统性制度设计与服务保障存在短板。

对此，舆论不应将责任简单归咎于个别乘客不文明，解决之道在于“增量”与“优化”。在列车车型更新换代之际，铁路方面应将充电口的数量与布局纳入标准化设计。例如，在每排座位下方或扶手处增设USB接口与交流插座，实现“一坐一充”或“隔座可充”，从源头缓解资源紧张。同时，可借鉴机场、图书馆等公共场所的智能充电设备，引入“限时使用”机制——充电满两小时自动断电，或通过扫码预约、分时计费等方式提高使用周转率，避免“占而不用”的浪费。

特别是，应建立清晰的使用规则与引导机制。铁路部门可在车厢广播、电子屏或服务指南中明确充电口的使用规范，倡导“共享共用、文明充电”理念。乘务员也可在巡检时对长时间占用行为进行友善提醒。规则的建立，不是限制自由，而是保障更多人的权利。

从更深层次看，列车充电口之争，也折射出部分乘客在公共空间中缺少“共享精神”。当乘客主动拔掉已充满电的设备，让身后焦急的旅客使用，那一刻，比电量更充盈的是人心的温暖。

“分毫必晒”的慈善透明度温暖有力

◎ 关育兵

权的充分尊重。

百色市慈善总会此次多达319页的善款公示，预示着当地慈善事业正在完成从“道德驱动”到“制度守护”的升华：既守护人们赤诚的慈善之心，更通过全面公开，构建经得起审视的制度保障；从“汇总公示”到“逐条公开”的转变，不仅能打消捐赠者的顾虑，更能激发社会各界参与慈善事业的积极性。

值得深思的是，为何仍会出现0.01元捐赠？正如前面所说，有人可能存在对慈善公信力的试探行为，折射出部分人对慈善机构既期

当0.01元的捐赠记录被郑重地晒在319页的公示文件中，人们看到的不仅是一份捐赠明细，更是一本“透明到发光的慈善日记”。据媒体报道，10月6日晚，广西百色市慈善总会发布10月2日至5日期间的收捐资金及使用基本情况（第一期）。这份涵盖4天捐赠数据的公示，不仅完整呈现从10万元大额捐款到0.01元小额捐赠的所有记录，还精确标注捐赠人信息、捐赠时间及资金用途，以“分毫必晒”的透明度赢得广泛好评。

这份“分毫必晒”的公示文件，为现代慈善

事业树立了新的标杆。现实中，一分钱微不足道，或许只承载着部分捐赠者对慈善公信力的试探与疑虑。但百色市慈善总会选择了最负责任的方式——用“逐条公开”取代“汇总统计”，让每份慈善心意都被看见、被尊重，是对慈善善意最郑重的回应。

近年来，一些地方的慈善事业曾在信任危机中艰难跋涉。慈善信任的建立需要制度保障，更需要执行层面的公开透明。百色市慈善总会的做法表明，善款的公开透明不是一句口号，而是体现于对每份慈善心意的珍视；将每笔善款的流向明明白白地展示，是对公众知情