

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按 >>>

1月26日，浙江杭州西湖风景名胜景区灵隐管理处发布通告，针对实行免费、预约开放后出现的爽约等问题，决定自2月1日起，优化升级灵隐飞来峰景区现行预约机制，其中将强化预约信用记录，爽约一次暂停预约30天。从去年12月1日起，杭州灵隐飞来峰景区正式告别门票时代，开启免费开放、预约进入模式。然而据统计，截至1月25日，累计已有38万人爽约，占预约人数的近20%。

预约游客纷纷“放鸽子”，会给免费景区和其他游人造成哪些影响？治理景区预约名额“先占后弃”可以采取哪些措施？游客与景区、行业如何共同做好免费景区的预约文章？本期《文明棱镜》对此予以关注。

38万人“放鸽子”
免费景区如何破解爽约困局？



爽约为何不妥？

公共资源不该被爽约者「虚占」

◎ 郭元鹏

灵隐飞来峰景区人文景观丰富，名胜古迹众多，是著名的佛教圣地，从去年12月开始，该景区实行免费游览政策，这本是惠民之举，减轻了游客的经济负担，让更多人得以亲近千年古刹与自然胜景，体现了公共资源的普惠性。

然而，该景区在推行免费游览、预约入内后，新问题接踵而至，比如部分游客因担心预约不上，采取“先约上再说”或同时锁定多日名额的不妥做法；还有部分游客因未预约，在现场登记窗口排长队，导致等候时间长、体验感不佳。在不到两个月的时间里，竟有38万人预约后爽约，辜负了免费游览的善意。景区一纸“爽约一次暂停预约30天”的新规，为淡漠的诚信意识敲响警钟。

爽约不是小事，它折射出个体诚信素养的缺失。古往今来，诚信都是为人

惩戒如何加码？

守护「预约诚信」需要多方发力

◎ 董方萍

灵隐飞来峰景区虽已出台“爽约一次暂停预约30天”的惩戒措施，但恐难根治“先占后弃”顽疾。惩戒、治理爽约失信行为，亟须更系统、更有力的制度加码。若“爽约无责”成为常态，那么，医院挂号频繁爽约、共享设备滞留不还等现象将愈发普遍。这些“小失信”累积成“大失序”，最终侵蚀的，是全体公民的公共福利与整个社会的信用基础、运行效率。

守护“预约诚信”，需要跳出单一事件、单一责任的逻辑，构建政府、平台、社会多方共治的治理体系。

政府应推动公共信用体系的跨部门联动。当前，个别景区或医院等对爽约者的惩戒仅限于单一场所，30天或其他时限的禁约期一过，失信者仍可“从头再来”。这种“局部惩罚”难以形成有效

既要便民，又要保障资源利用率

预约怎么优化？

◎ 江德斌

在文旅惠民政策深入推进的当下，景区免费开放已成为提升公共文化服务、促进社会公平的重要举措。随着免费范围扩大和游客量激增，景区资源承载压力日益增加，预约是控制人流量的重要手段。不过，在灵隐飞来峰景区38万人爽约的背后，游客有责任，预约机制也有可优化的空间。如何优化预约管理，既保障便民，又减少资源浪费，成为文旅部门亟待破解的难题。

优化预约机制，不能只靠惩戒，也需要疏导。纯粹的宽松预约易诱发随意性，而过分严苛则可能误伤善意游客，需在“便民”与“效能”间寻得有效平衡。目前，灵隐飞来峰景区推出的“爽约一次暂停预约30天”举措，让爽约者受到惩戒，方向值得肯定，但如果缺乏配套设计，会误伤因突发情况而来不了的守信者。预约系统可引入精细化管理措

关注“过敏星人”彰显城市治理温度

◎ 唐传艳

据媒体报道，1月25日，北京市第十六届人民代表大会第四次会议开幕。翻开2026年北京市政府工作报告，一句话吸引了媒体记者的注意：“做好春秋两季过敏原治理”——努力解决广大“过敏星人”的麻烦事，进入这座超大城市“十五五”开局之年的任务清单。

城市治理要操心的事千头万绪，经济发展、交通规划、公共服务设施建设、环境治理等，每一项都关乎城市的整体运行和长远发展，需要投入大量的人力、物力和财力。而过敏原治理，看起来不过是针对一部分人在特定季节出现的小问题，与那些宏观的、影响面广的城市治理大事相比，似乎微不足道，不值得上升到城市治理的高度。

但民生无小事，每一个民生小痛点都值得关注。对于“过敏星人”而言，春秋两季是难熬的“噩梦”。打喷嚏、流鼻涕、皮肤痒等症状，不仅影响生活质量，还可能对工作和学习造成困扰。城市治理的本质是为人民服务，其最终目标就是提升居民的生活品质。如果对“过敏星人”的痛苦视而不见，城市治理就缺失了温度和人文关怀。关注并解决过敏原问题，是城市治理“以人为本”理念的生动体现，是对相关居民生活需求的尊重和回应。

更何况，过敏原治理与城市绿化等息息相关。比如一些强致敏树种的种植，给部分居民带来了过敏困扰。过敏原治理需要从城市绿化的源头抓起，合理规划树种，减少强致敏树种，选择更适合城市环境和居民健康的植物品种。这涉及绿化、气象、卫生健康等多个部门，需要打破部门壁垒，形成协同治理合力。只有将过敏原治理纳入城市治理体系，才能实现科学、系统、长效的治理。

过敏原治理并非一蹴而就，而是一项长期而复杂的工作，需要持续的资金投入，用于树木更新改造、监测设备购置和维护、技术人员培训等。还需要建立完善的制度保障，明确各部门的职责和任务，确保治理工作有序推进。北京市将致敏花粉和飞絮治理纳入“十五五”开局之年的任务清单，并明确属地政府、林业经营者的主体责任，明确技术防控的具体路径，为治理工作提供了坚实的制度支撑。这种将治理工作纳入法治轨道的做法，体现了城市治理的科学性和规范性。

近几年，季节性过敏人群在一些城市呈现激增之势，北京重视这一“微小”民生问题的做法，值得广泛借鉴。

别让职场“电子眼”盯掉工作热情

◎ 李英锋

“在因病拒绝公司安排的一次出差后，工位上方被安装了‘一对一’的监控摄像头。”1月19日，曾在广州一家科技公司任客服的张女士告诉媒体记者。近年来，一些用人单位在办公场所安装监控摄像头，或通过其他技术手段监控员工的电脑、手机使用情况。对此，有劳动者认为部分监控措施侵犯个人隐私，也有用人单位认为这是行使自主管理权、保障安全生产的合理之举。

在员工头顶、正对着员工工位、为员工“量身打造”的监控摄像头，时时刻刻都在“监视”着员工，这样的管理反常、任性、霸道，超过了用工管理的边界。近年来，类似争议不断出现，一些企业的监控摄像头因对准劳动者的工位、休息区、厕所等区域，引发劳动者不满，遭到舆论质疑批评，甚至卷入仲裁或诉讼纠纷。

这些纠纷一次又一次呼唤给职场“电子眼”立规矩，给用人单位的监控权“套笼头”。在劳动者的隐私权、个人信息权等权利意识明显觉醒的背景下，用人单位不能想当然地安装监控摄像头，不能想对着谁就对着谁，想获取什么信息就获取什么信息，必须保障安装目的、位置、监控范围的合法性、合理性、必要性，以及安装程序的透明合规，保障劳动者的知情权、监督权。

企业出于保障安全生产、保护公

“好好学习，天天向上”不止在课堂

◎ 郭宝哲

最近，一位姓程的妈妈在网上发的帖子火了，她讲的是11岁的儿子“尧哥”打破家里的电视屏幕后，没有逃避责任，用自己的特长在小区“创业”筹钱，不到2个月就赚了6000元。这个故事藏着比金钱更珍贵的成长密码。

很多人在小时候有过闯祸的经历，闯了祸该怎么办？大多数人是在父母的包容或批评中不了了之。但“尧哥”的妈妈没有简单说教，也没有直接替孩子买单，而是给了他一个承担责任的机会，看似“狠心”，实则充满教育智慧。孩子在成长中总会遇到各种问题，与其让他们在庇护下长大，不如让他们早点学会直面后果、承担责任。“尧哥”那句“一人做事一人当”不是口号，而是在实实在在的付出中刻进骨子里的责任感，这种责任感比课本上的知识更能滋养孩子的一生。

“尧哥”的“创业”之路也是一堂生动的实践课。他不是盲目行动，而是梳理自己的特长，制定清晰的课程表和价格体系，用“小学生教小学生”的独

