

# 38万人“放鸽子” 免费景区如何破解爽约困局？

## 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。



朱慧卿 图

◎ 郭元萍

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

处世的基石。在社会信用体系建设得到大力推进的时代背景下,诚信不再只是抽象品质,而是通过具体机制与生活便利挂钩,预约制得到普及,涉及旅游、就医、办事、餐饮消费等多个领域,守约本身就是一种责任。每一次爽约,都是在透支个人的社会信用。

而且,大量爽约导致景区免费游览名额被“虚占”,让真正想参观的游客因约不上、进不去失望而归,不仅造成资源错配,更损害公平原则。有专家甚至分析说,对景区而言,游客的预约行为不是没有成本负担的,每一个预约名额共同影响景区的公共服务容量,高爽约率导致景区需额外投入人力、技术资源处理无效预约,空耗公共资源,景区的实际运营成本会不降反升。

免费开放后,游客本应与景区“双向奔赴”,用诚信回应善意,预约后按时赴

约,不能按时赴约则及时退约,这是对景区的友善、对资源的珍惜、对规则的尊重、对契约精神的遵守,也是对公共福利的善待。当越来越多人抱着玩一玩的心态对待免费开放景区的预约模式,“先约上再说”,或“约了不去也无妨”,最终只会导致景区免费开放的动力不足、规则收紧,反过来影响每一个人的旅游体验。

旅游资源是全民共享的财富,离不开每个人的珍惜与尊重。灵隐飞来峰景区推出“爽约一次暂停预约30天”的新规,不在于惩罚,而在于引导,引导游客敬畏约定,让公共资源真正流向有需要的人,让免费开放政策的善意能长久延续。当惠民与诚信同行,当权利与责任对等,我们的文旅生态才能真正实现“长红”而非“虚火”。这或许才是38万人爽约灵隐飞来峰景区后,我们最该读懂的深层启示。

震憾。若能将景区、医院等的预约信用记录纳入城市公共信用积分系统,与公共交通优惠、文化场馆准入、政务服务便利办理等挂钩,让针对一次爽约的惩戒在更广的范围内产生约束力,方能真正提升失信成本。例如,累计三次爽约者,可限制其在一定期限内预约全市重点文博场馆、减免公共自行车押金等权益。唯有让信用“一处失信、处处受限”,才能倒逼公众珍视履约行为。

媒体与教育机构应加强诚信引导。制度惩戒是底线,价值引领才是根本。媒体可通过曝光爽约典型案例、宣传守约典范,让“守约光荣、爽约可耻”成为社会共识;学校与社区可将预约诚信纳入公民教育内容,从青少年抓起,培育尊重规则、敬畏公共利益的现代公民意识。当“按时赴约”不再只是怕被罚,而是发自内心的道德自觉,诚信才真正落地生根。

唯有以制度之力筑牢预约的信用堤坝,以技术之能织密爽约的监管网络,以文化之光点亮守约之心,方能让每一次预约都成为对文明的期盼,让每一份承诺都被认真对待。

要遵守契约”的意识同样重要。预约不仅仅是一种入园游览形式,更是一种契约关系,游客与景区达成了约定,承诺在规定的时间前往景区参观。这种自愿达成的契约,不仅关系到游客的自身权益,也关系到其他游客的权益和景区的正常运营。因此,游客应增强自身的责任意识,在预约前充分考虑自己的行程安排,确保能够按时履约,如果行程发生变动,应及时退约,避免占用宝贵的预约资源。

爽约问题只是一个小小插曲,文旅惠民政策还需完善。各地文旅部门应丰富惠民形式和内容,推出多样化的惠民举措。针对不同群体推出个性化的惠民政策,例如为老年人、残疾人、学生、亲子家庭等提供更多的优惠措施和便利服务。景区还应加大投入力度,改善交通、住宿、餐饮等条件,提高服务意识和业务水平,提高游客的游玩舒适度。

施,例如可采取分时段预约制度,并设置“宽限期”,当日预约时段未入园且未退约才记为爽约;探索建立“守约积分”体系,多次守约可以获得优先预约权。

同时,通过短信、APP等多渠道强化推送入园提醒服务,并为游客预留充足的行程调整时间,支持自主取消预约,以减少因疏忽导致的爽约,降低非恶意爽约率。技术上还可通过大数据分析预测爽约概率,借鉴铁路售票的“候补”功能,探索建立游客递补动态释放系统,智能释放被占名额,临近入园时间未核销的预约名额自动回流预约池,供现场排队或线上“候补”用户申请使用。

并且,可根据旅游行业的规律,区分出旅游旺季淡季、预约高峰低峰,实施差异化的预约规则与爽约惩戒,对旺季预约采取更为严格的履约约束,淡季预约则可相对宽松一些。

公众树立“预约有责”“预约了就

## 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、流清涕、皮肤痒等症,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,越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

私财产等需要,可以瞄准车间、矿井、生产线、工地、仓库、超市出入口、物流运输等场所或场景安装监控摄像头,但也应本着“最小必要”原则,通过民主程序制定监控规则,征得工会、职工的同意,并公示摄像头的安装位置、拍摄范围、调取权限等信息。企业不能把摄像头指向厕所、休息区、浴室等高度关联劳动者隐私权的区域,指向劳动者八小时之外的私密空间,不能在劳动者不知情的情况下隐蔽安装摄像头,不能差别对待、针对个别劳动者报复性安装定向摄像头,不能利用摄像头违法收集、处理劳动者个人信息。

劳动监察部门应联合工会、相关行业协会等,依法制定完善职场“电子眼”合规指引,明确正确的安装方式和安装禁区,划清法律边界和底线,给用人单位行使监控管理权提供更清晰、更具可操作性的标准,也给劳动者提供维权指南。劳动仲裁机构、法院应通过一个个鲜活的裁判案例,对职场“电子眼”的安装是否合法合理作出正确的法律评价,“校准”职场“电子眼”的安装规则。

用人单位应明白,越过合法合理边界的职场“电子眼”,只会带给劳动者被监视的压力,让大家如芒在背,并产生逆反心理,很容易加剧劳动管理内耗,降低劳动效率,引发劳动纠纷,损害用人单位形象。

## “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”打碎家里的电视屏幕后,没有逃避责任,用自己的特长在小区“创业”筹钱,不到2个月就赚到了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,闹了祸该怎么办?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

特优势吸引“客户”。从辅导作业和钢琴,到组织足球活动,每一个环节都在锻炼他的能力,不错的学业、足球和钢琴特长,不仅帮他赚到了钱,更让他收获了成就感。这种把知识转化为能力的过程,正是“学以致用”的最好体现。

更难得的是,“尧哥”每天奔波在小区里辅导小朋友、组织运动,乐此不疲,还萌生了长大后创办足球俱乐部的想法。这种发自内心的动力,远比家长的催促更有力量。很多时候,孩子对学习的抵触,源于觉得知识与生活脱节。“尧哥”在实践中发现,自己学到的东西能帮助到别人,还能创造价值,这种成就感会反过来激发他继续学习的热情。

程女士的教育方式给了我们很多启发。她没有把教育局限在课本和课堂,而是善于抓住生活中的契机,让孩子在体验中成长。这也证明:“好好学习,天天向上”不光是在课堂上取得好成绩,还包括责任感的培养、实践能力的提升,以及积极向上的人生态度的培育与塑造。

## 守护“预约诚信”需要多方发力

## 惩戒如何加码?

## 守护“预约诚信”需要多方发力

## 既要便民,又要保障资源利用效率