

预约制应始终是便民桥

徐雷鹏

《人民日报》（2026年01月16日 第05版）

生活中，有游客遇到过这种现象：满怀期待赶往博物馆，却因没有预约而被拦在门外，最终只能遗憾离开。数字时代，预约制本是一项提升效率、优化体验的便民举措，但在实践中出现了一些新的问题。

作为优化供需匹配的重要工具，预约制的积极作用显而易见。从医院专家号到热门景区门票，从文博参观到政务办事……线上预约减少了信息差，有效缓解了排长队的问题，既提升了公共资源的利用效率，也改善了群众体验。

也要看到，个别地方在执行预约制的过程中出现了“一刀切”的倾向。比如，一些人流量不大的场馆跟风推行预约制，游客到门口扫码只是“象征性”的做法；有的地方不加区分一律实行网上预约，让不熟悉智能手机操作的老年人“望码却步”，对一些有紧急需求的群众未提供补救措施；还有的规则设计不太合理，分时段预约却不分时段入场……细节上的疏漏，造成现实中的种种不便。

追求管理便捷无可非议，但预约制不能背离服务于人的初衷，更不能滑向“懒政”的歧途。部分预约场景一定程度上忽视了群众多样化、差异化需求。例如，有的场馆推行“约满即止”的刚性规则，完全取消现场通道，其实是未做好弹性服务，把问题和麻烦留给了群众。

预约制，应始终是便民桥。如果执行中带来新的不便，就要探明原因，审视利弊，重新优化流程设计、完善配套服务。让预约制发挥积极作用，关键在于因地制宜、实事求是，使其回归优化服务、便利群众的初衷。不同场所功能各异、承载力不同，只有根据实际情况灵活施策，才能实现提升效率与优化体验的双赢。2024年，北京除故宫、国博等旅游景区和对外开放单位外，全市旅游景区全面

①指出现象：预约制的问题

②辩证论述：预约制的积极作用

③分析原因：一刀切

疏漏：疏忽遗漏。

分析原因：背离初衷

初衷：最初的心愿。

懒政：指政府工作人员或部门在处理问题时作风粗糙、简单化的行为。

④指明做法：优化服务

取消预约要求，更好回应了市民游客的期待。

对确需进行预约的场所，不妨实行“线上预约+线下通道”双轨并行。政务大厅、公立医院、公共文化场馆等，有必要为老年人、残疾人以及确有紧急需求的特殊群体，保留一定现场号源或设立“绿色通道”。景区、博物馆也可基于实时人流数据，动态开放一些现场名额，既保障游览质量，也不辜负人们“说走就走”的文化热情。提供更多包容性、灵活性、兜底性的服务，才能保障更多人享受数字时代的红利。

红利：额外收益。

预约制只是服务的起点，不是终点，应结合实际不断创新优化，以个性化的调整延伸精细化治理的触角。比如，能不能借鉴候补机制，给没约上的群众顺位递补的机会？对多次爽约者，能否建立适度的信用约束机制？凡此种种，都应在不断摸索中找到更灵活的解决之道。

无论数字化浪潮如何澎湃，社会治理精细化的核心始终是人。坚持以人为本，让服务围着群众需求转，才是数字时代公共服务该有的样子。希望在将至的春节假期里，包括预约制在内的各项公共服务，都能给公众提供更优的体验。

⑤展望未来：以人为本