

金牌遗失背后的核心命题：景区应急如何平衡游客诉求与公共资源

一枚价值超十万元、刻有“大鹏展翅”纹样的足金金牌，不慎遗落湖南衡山梵音古道，持续多日的搜寻工作至今无果。从游客紧急求助、景区与警方联动排查，到当事人发布悬赏公告、景区追加奖励借力社会力量寻回，事件持续发酵并引发关注。



图源：央视网

一、事件概述

据央视网、极目新闻等媒体报道，1月24日，广西游客张先生在湖南衡山景区梵音古道游玩时，不慎遗失一枚重80余克、图案为“大鹏展翅”的足金金牌，仅余挂链。当日11时许，张先生上山途中发现金牌丢失后，立即向景区工作人员反馈并报警。衡阳市公安局南岳分局半山亭派出所民警联动景区工作人员，通过调阅监控、沿线排查等方式开展搜寻，1月26日二次

上山搜寻仍未找到金牌。1月27日，张先生发布视频悬赏，愿以金牌当日市价的一半酬谢归还者或提供有效线索者；同日，南岳文旅集团工作人员也表示，将对拾获并返还金牌者奖励6666元，以此弘扬拾金不昧的传统美德。目前，金牌仍未寻回，相关征集线索工作持续进行中。

二、诉求回应与资源使用的合理性边界

这起财物遗失事件，精准触碰了景区应急管理核心矛盾。对张先生而言，金牌兼具高额价值与潜在纪念意义，寻求协助是合理诉求；但梵音古道地形复杂，遗失区域恰属监控盲区，无明确线索支撑的大规模搜寻效率低下，警方与景区的人力物力投入引发资源浪费质疑。游客诉求与公共资源高效利用的冲突，让应急平衡的治理艺术成为舆论焦点。

问题的关键，在于正视双方合理性与边界，在“情”与“理”间找到契合点。回应游客诉求是景区应急服务的底线，更是口碑基石。游客在景区遭遇财物遗失等问题时，有权寻求协助，这是景区履行服务义务、传递人文关怀的体现。从法律层面，景区无强制寻回财物的义务，但基于安全保障责任，提供调阅监控、联动警方等必要协助是应有之义；从情感层面，积极回应能缓解游客焦虑，冷漠推诿则会重创景区口碑。衡山景区与警方的快速联动及追加悬赏，正是对游客诉求的正向回应。

同时，公共资源合理使用是应急管理的理性红线。景区与警方资源面向全体游客，需遵循高效公平原则，优先保障紧急事件处置、安全隐患排查等公共事务。此次事件中，无线索、地形复杂的客观条件，决定了大规模搜寻的低效性，过度投入

不仅难以如愿，还可能影响对其他游客的服务质量，网友的“资源浪费”质疑，实则是对公共资源使用边界的理性审视。

三、构建科学平衡的景区应急管理体系

化解矛盾的关键，在于构建“分级响应、精准赋能、源头防控”的应急体系，实现二者动态平衡。

建立分级响应机制，明确资源投入标准。景区联合警方，依据事件性质、紧急程度、线索完整性划分响应等级：人身安全等紧急事件启动高等级响应，全力处置；单一游客财物遗失等非紧急事件，视线索情况提供差异化协助，线索模糊时引导通过悬赏、司法途径解决，杜绝公共资源浪费。

补齐基础设施短板，降低资源投入成本。全面排查线路设施漏洞，扩大监控覆盖范围，配备智能搜寻设备、优化应急通讯，以技术赋能提升协助精准度，为事件处置提供线索支撑，让有限资源发挥最大效用。

强化源头防控，从根本上减少此类事件。通过入园提示、广播宣讲等多元方式，引导游客妥善保管贵重物品，明确协助范围与解决途径；引入商业保险机制，拓宽财物损失挽回渠道，降低游客对公共资源的过度依赖。

结语

衡山金牌遗失事件为景区应急管理敲响警钟。文旅融合背景下，景区竞争力的核心在于精细化治理。唯有构建兼顾温度与效率的应急体系，科学平衡游客诉求与公共资源使用，才能赢得游客信任，实现可持续发展，彰显景区治理的“含金量”。