



待整饬文旅监管乱象何止“低价游”

7月24日，“低价旅游团真相：喝粥啃馒头”话题登上热搜。其实，“低价游”只是文游监管乱象之一，需待整饬乱象又何止“低价游”？

不争事实是，近年来，“低价游”引发导游辱骂游客强制消费乱象层出不穷，可谓屡犯屡罚、屡罚屡犯恶性循环。早于2013年3月，一名导游在某景点门口，因5名老年游客谢绝自费景点项目在车上休息，竟大发雷霆对他们大爆粗口。今年2月，有游客反映在某地跟团

旅游时未购买玉质手镯，一家5人被导游赶下车。中消协报告显示，在2023年典型消费舆情事件中，近三成受访者最关注“低价旅游团暗存强制购物问题”。“低价游”必然伴生强制消费行为，其严重侵犯了消费者，尤其是特殊消费群体老年人的知情权和选择权，涉嫌违反了《消费者权益保护法》等相关法律。

“低价游”对消费者权益侵害，容易引发维权曝光和公共关注；相形之下，导游任性夸张解说等乱象造

成对历史文化的隐性肇害，则往往不易引发关注。比如，导游在景点解说中煽情“戏说”和任性“发挥”，时下庶几成为家常便饭，游客对此也早已司空见惯怪不怪。我每天晨练经过公园景点，就没少领教过各路“相声导游”的插科打诨和胡说八道。导游为了哗众取宠，解说时不尊重自然地理和人文历史，穿凿附会戏说歪曲甚至乱编乱造，小而言之，直接损伤了相关景点和旅游目的地文旅口碑，大而言之，则有可能殃及国家

和民族形象。“低价游”成为顽症，与相关地方畸形文旅发展观及不合理导游薪酬机制互为因果。君不见，一些地方组团社、地接社、商家店铺等，公然结成环环紧扣“链式”利益联盟；导游无底薪只能靠“人头费”和“购物提成”谋生，本质上已然被动沦为“低价游”执行工具。整饬“低价游”等乱象，说到底，需要监管者、消费者、业者联手发力，尤其是负有法定职责的监管者加力。顽症并非绝症，猛药并非无

药，但仅靠游客主动曝光官方被动罚款小打小闹“打奶吓小孩”，终究只是堵流而未绝源，未能跳出治标不治本窠臼。根治乱象，显然须待监管拿出标本兼治之策。

吉林省文旅厅近日印发《实施方案》提出，每三至五年开展一次讲解词审核，解决A级景区导游词内容缺失、结构不合理、与属地历史文化特色结合不紧等问题。这才是监管应有的样子，也堪称整饬乱象的治本上策。

■陈庆贵

外卖员送餐进小区被锁脚？或许真正的错另有其人

近日，在湖北武汉一名外卖小哥在进入某小区时，被保安用防暴叉锁住了脚脖子，事件引起了路人的注意并拍了视频上传到网上引起了网友的大量讨论。从视频内容得知，拍视频的人质问保安为什么这么做，并直言让外卖小哥报警，而画面中保安一直在强调是外卖员闯岗。经过事情的发酵引发了大量网友的讨论。据后来物业公司了解到，起因是外卖员因为天气热又着急赶时间，所以在没有登记的情况下闯岗，保安才采取了措施用防暴叉锁住了外卖员的脚脖子，保安最后也给外卖员道了歉，双方达成了和解。

回顾该事件，外卖小哥不顾小区安保

规定，在未登记的情况下，闯岗进入小区，而安保人员，在没有执法资格的情况下，用工具控制外卖小哥的做法侵犯了他人的人身权，其行为是涉嫌违法的，双方最后理应“各打五十大板”，相互道歉然后相安了事，但抛开他们相互之间的过激做法，这件事的错真的在他们吗？

保安作为维护秩序和安全的重要人员，常常需要执行规定，包括管理小区的出入、维护秩序等职责。而外卖员同样作为城市中不可或缺的服务人员，为居民提供便利和快捷的送餐服务。通常，保安常常要求外卖员遵守建筑物的规定和流程，如停车、进出等，以维持秩序和

安全。外卖员则可能因为送餐任务紧急，时间有限，因而希望快速完成送餐，避免耽误客户的用餐时间，在这种情况下，保安与外卖员之间的矛盾就产生了。究其本质，原因是平台和物业公司的要求和规定在一定程度上是存在矛盾的，才导致了保安与外卖员之间的矛盾是难以避免的。

保安与外卖员之间的矛盾，实际上源于外卖平台规定和物业管理规定之间的不协调。外卖行业作为城市快餐服务的重要组成部分，是一种“跨区域性”的服务行业。而物业管理为了维护建筑物内部秩序和安全，是一种“内封闭式”的服务行业，因此两者之间的规定往

往存在冲突，才导致保安与外卖员之间的矛盾日益加剧。外卖平台规定通常着重于快速配送和准时送达，外卖员需要尽快完成送餐任务以满足客户需求。然而，物业管理规定可能要求外卖员在建筑物内必须遵守特定流程和规定，这与外卖平台的要求不一致，保安在执行物业规定时可能与外卖员产生摩擦和矛盾，加剧了双方之间的对立。

为解决保安与外卖员之间的矛盾，两个行业之间应当依据实际情况人性化地制定相关管理规定。外卖平台可以与物业管理公司进行合作，根据建筑物特点和环境，制定更为灵活和适应性强的规定，以便

外卖员在配送过程中更加顺畅地执行任务。物业管理方面也可以考虑外卖行业的特殊性，为外卖员提供合理的配合和支持，以维护建筑物秩序的同时，也尊重外卖员的工作需求。

以人性化和实际情况为基础，两个行业之间制定相关管理规定将更有利于缓解保安与外卖员之间的矛盾。只有在互相理解、尊重和协商的基础上，保安和外卖员才能和谐共处，在城市服务领域共同促进城市秩序和快餐服务的有序发展。倡导两个行业之间的合作和理解，才能营造一个更加融洽和包容的城市生活环境。

■吴朝豪

外卖员偷拍女顾客传网，谁助长了这股歪风邪气？

7月23日，有网友发帖反映，某视频平台上“你好，外卖”“黄某人vlog”等账号持续发布其擅自拍摄的给女顾客送餐视频，并在视频中用低俗暗示的词汇来评价顾客形象，如“小吊带，笑起来真甜，一大早就这么磨我吗”等。截止目前，涉事账号已被封禁。（7月25日红星新闻）

当使用不当手段获得的利益，能够轻松胜过其带来的风险时，罪恶便会滋生。可以看到，涉事账号“黄某人vlog”拥有者通过上传女性顾客取餐视频并加以低俗评价，以此不当手段成功达成了其吸眼

球、博流量的目的，在账号被封禁前已坐拥百万粉丝，甚至在近3个月里几乎每天都直播，“收益”十分可观。而风险，或许当时在其看来，只有视频发布后乌烟瘴气的评论区中，间或夹杂的几句正义网友的斥责，根本“不足为惧”。

而当外卖员采取不当手段获取利益的行为，并未受到及时制止，此份罪恶便会无休止地扩散。最初，是传达到整个行业。当以“外卖小哥”为关键词搜索发现，视频平台上与“你好，外卖”发布的同类型视频的账号已多达数十个，有的账号在近1

年里已吸粉数十万甚至百万，发布的内容也有较高点赞量。此次事件中，涉事账号IP为我国南方某省，那么若当每个地区都有一些心存侥幸、想模仿偷拍行以博得流量的外卖员出现，我们是否有理由担忧，即使自己身处在该地千里之外，有一天也会在毫不知情的状态下，成为其视频的“主角”，成为被审判的对象？

其后，这份罪恶将会弥漫到社会的各行各业中。如今，外卖员可以利用职业便利偷拍女性顾客，加以低俗臆测之后发布至网上；小区保安同样利用职业身

份，在个人短视频账号中上传女性业主乘坐电梯的监控录像。面对这些利用职业便利侵害普通人肖像权、隐私权等权利的行为，若不加以及时制止、严厉处罚，那么在出租车司机、酒店前台等同样每天可以接触到许多人，或是可以轻松接触到顾客监控视频的群体之中，是否也会冒出一一些想走捷径的不法分子？可以预想到的结局就是，在顾客们只是在进行日常活动时，闪着邪恶红点的摄像头已经对准了这些普通人，让她们面临着个人形象在不知情的情况下，被上传网络、接受审判的风险。长久以往，我们是否还能对

服务业职业群体保持信任，安然地行走于社会中？

最后，对邪恶的共同打击，还离不开社会行业与相关部门的协同参与。据7月24日饿了么官方回应，涉事账号的拥有者并非平台骑手，早在去年就已离职，那么其偷拍顾客的视频来源还需进一步查清。当事件结果水落石出之后，涉事人员在行业内被全面拉黑只是“基本操作”，相关部门也需要依法对其进行处罚，共同打击偷拍者的嚣张气焰。让罪恶曝光在白日之下，并依法接受处罚，就是最好的处理。

■黄会娟



华夏全媒体
主管主办
华夏日报社出版
国际标准刊号
ISSN2521-0289

编委会

江单 尹万塘 张华勇
黄浩 李增勇 龚德贤
张邦毛 许平安 董哲

顾问 | 邓飞 方智平 李凌

名誉社长 | 李克炎
社长、总编辑 | 江单
常务副总编辑 | 尹万塘
执行社长 | 黄浩
副社长 | 李增勇 钱正云 龚德贤
执行总编辑 | 张华勇
副总编辑 | 朱文强 张存猛 周应文

采访中心

主任 | 董哲(兼)

编辑中心

主任 | 罗阳

评论新闻中心

主任 | 张颖

经济新闻中心

主任 | 龙腾

区域新闻中心

主任 | 潘利求

文旅新闻中心

主任 | 许平安(兼)

群众工作中心(内参部)

主任 | 张学江

国际新闻中心

主任 | 黄浩(兼)

融媒体中心

主任 | 罗明荣

新闻影像中心

主任 | 古风

品牌战略中心

主任 | 罗文

营商环境研究中心

主任 | 黄开堂

副刊编辑中心 / 《思想者》编辑部

主任 | 唐吉民

思想者电台

主编 | 郭园

驻境外记者

驻澳门记者 | 王强

驻台北记者 | 黄昭蓉

驻东京记者 | 向建国

驻新加坡记者 | 毛周

驻新德里记者 | 黄朝

驻阿拉木图记者 | 周璐

驻耶路撒冷记者 | 贺友

驻加州记者 | 黄浩

驻开罗记者 | 吴志刚

驻莫斯科记者 | 朱可夫

驻奥斯陆记者 | 向建军

驻伦敦记者 | 邓联辉

驻巴黎记者 | 卢伟平

驻巴西利亚记者 | 尹志强

驻堪培拉记者 | 欧阳子