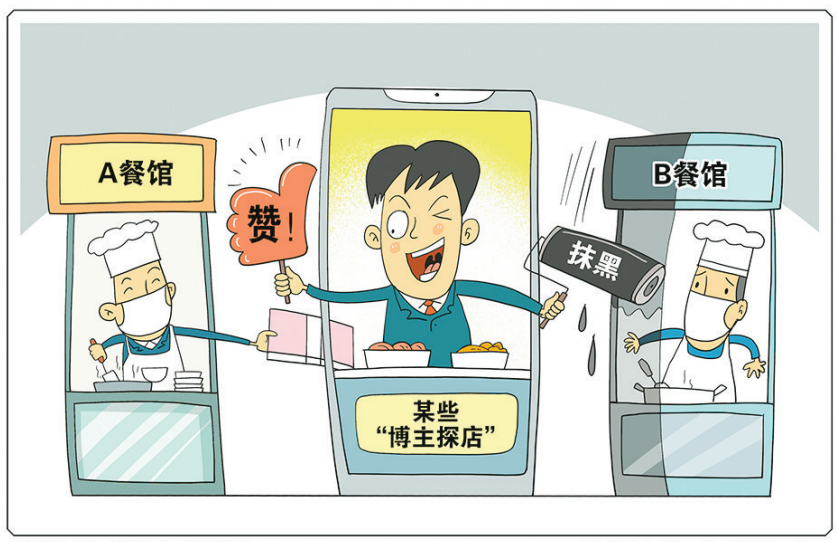
变味的“博主探店”

给钱就夸上天 不给钱就抹黑

□新华社“新华视点”记者 覃星星 农冠斌

“不能错过的宝藏店铺”“味道绝绝子”“美食界天花板”……近年来，一些网络社交平台兴起博主探店模式，博主将自己在餐馆、旅馆、景点的消费体验在网上发布，有的博主将消费过程现场直播，吸引其他人前往消费。但与此同时，虚假推荐、数据造假、恶意差评等乱象，令消费者和商家叫苦不迭。



变味的“博主探店” 新华社发 朱慧卿 作

博主探店日趋火爆

“粉糯香滑，无敌挂汁”“超好吃，值得一试”……打开小红书、抖音等社交平台，不少探店博主在卖力推介各种美食、景点。

“网红”博主探店的影响力日益强大。全职或兼职做探店博主，已成不少年轻人的职业选择。《2022抖音生活服务探店数据报告》显示，2022年抖音生活服务创作者人数超1235万人，累计发布探店视频超过11亿个，合作订单量同比增长965%。

但与此同时，不少消费者频因被误导而“踩坑”。广西南宁消费者黄凯说，曾在某平台上看到多名博主推荐某餐馆，并推出“99元团购5人餐”链接，看起来美味又丰盛。到店品尝后发现，套餐中菜品分量远不及视频中展示的样子，味道也相当一般。为了吃饱，他无奈额外又花了100多元。

过热的探店也引起部分商家不满。南宁一家餐饮店经营者孙朋提起探店就直摇头。从去年下半年开始，前来探店并声称要合作的博主越来越多，最多的时候一个月来了近20拨人。“起初还能招待餐食，但数量太多我们也承受不起，后来就都婉拒了。”孙朋说。

南宁知名美食博主“九哥”说，探店的本质是为商家做广告宣传，为消费者提供真实、直观的信息参考服务，原本可以实现博主、商家、消费者的“三赢”。但一些博主法律素养、责任意识缺乏，收了钱就罔顾事实夸大其词、虚假宣传，坑骗消费者。

刷流量、勒索钱财现象多发

一些餐饮店负责人表示，有的博主进来探店寻求合作时，声称自己粉丝众多，能帮助店里引流；但合作后，尽管观看数据不错，但实际上并没有什么引流效果，消费人次和收入并无明显增加。

“九哥”介绍，现在一些平台博主买粉丝、刷数据等现象多发。作品发布后，如实际浏览量不好看，有的博主便会找第三方公司来刷数据，通过庞大的好评数据营造出流量巨大的假象。

更有甚者，有的博主会抓住评价机制的漏洞误导消费者，故意给商家制造负面舆情，或者以差评为筹码勒索钱财。

孙朋说，有一次他拒绝了一名博主探店免费吃喝的要求，该博主就在网上对餐馆发布各种恶评，如服务差、难吃、食材处理不干净等等。“好不容易积攒的口碑，差点毁了。”无奈之下，他只能花钱“消灾”。

“我们根本不敢得罪这种人。”广西北海一家民宿经营者李开凯说，由于走正式的维权手续比较复杂，商家往往只能采取息事宁人的办法，某种程度上也助长了不良风气。

广西社会科学院社会学研究所所长姚华介绍，探店乱象暴露出一些网络平台对相关内容监管不到位，对违规博主后续处置力度不够。2022年，美食博主金某某因烹食国家重点保护野生动物在网上引起广泛争议。事件发酵后，该博主被警方带走调查。不久前，该博主在消失数月后更换“马甲”，再次以美食探店博主的身份回归。

据了解，目前，有的平台发布了《餐饮探店规范》，对商家和网络达人探店推广行为进行了一定限制。但业内人士介绍，整体而言，目前行业仍处于约束少、难规范的状态。

重塑市场信任 规范行业发展

“博主探店乱象会损害消费者、经营者的权益，破坏公平、健康的市场环境，对互联网平台的社会公信力和长远发展也将带来损害。”姚华说。

业内人士表示，应规范探店行为，严厉打击扰乱平台环境、破坏平台生态、违反法律法规及平台规则的各类行为，竭力维护消费者合法权益。

黑龙江大学信息管理学院副教授杨志和表示，相关平台应强化主体责任，对探店行为设定相应规范，明确商家和网络博主在探店合作中应遵守的规矩和权责；对弄虚作假行为进行严格监管和打击，打造更健康的行业生态，赋能平台经济。

北京奥肯律师事务所执行主任李传文认为，对一些博主恶意差评、数据造假等行为，监管部门应进一步规范整顿；对问题性质严重、多次出现问题且屡教不改的探店博主应当封禁账号，纳入“黑名单”，不允许以更换账号或更换平台等形式再度“卷土重来”。

3月10日，中央网信办组织召开全国网信系统视频会议，部署开展“清朗·从严整治‘自媒体’乱象”专项行动。会议强调，要探索运用经济手段强化“自媒体”监管，对违法违规、违背公序良俗骗取网民捐赠、用户打赏，获取流量变现、广告分成等经济收益的“自媒体”，要堵住其“问题流量”和牟利途径。姚华建议，相关监管部门可将规范探店行为纳入专项行动中，打击流量造假、网络“水军”，避免监管空白。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，探店对促进线下消费有一定积极作用，博主应本着对消费者负责的态度强化自我约束，分享客观真实的探店体验，避免虚假宣传。经营者一方面要重视线上推介，另一方面要踏踏实实做好服务提升消费者体验，以高质量赢得好口碑。消费者面对纷繁复杂的推广信息，要擦亮双眼，不轻信网络推介，权益受损时及时向平台举报。

据新华社南宁4月12日电

为老人外出着想 方便又很体贴

北京东城区建成117个“老人打车站”

记者了解到，近日，北京市东城区建成117个“助老打车暖心车站”，覆盖全区17个街道，“一键式”叫车来车快、位置准、有优惠，还能免去一些诸如网络支付等老年人面临的难题。

扫码后五分钟来车了

提起网约车，不少老年人就头疼。“儿子之前手把手教过怎么用手机打车，可我们根本不会，眼睛花了看不清，手指头也不灵活、点不准，步骤更是记不住。”家住北京市东华门街道、73岁的何阿姨皱着眉头说。徐阿姨也有同感，“叫车步骤太繁琐了，如果遇到点急事儿，更是堵心。”“我没有支付宝，也不会微信付款，只会用现金，怎么付款就让我直出汗。”71岁的王叔叔说。部分老年人从内心拒绝网约车，有的则能不出门就不出门。

针对老人打车“痛点”，近日，东城区在全区17个街道搭建了117个“助老打车暖心车站”，针对性解决老年人不会叫车、叫不到车、不会支付等问题。

在福光路1号的龙潭街道幸福社区养老驿站前、距离马路不到一米远，新立了一个蓝白相间的招车信息牌，“免费约车热线95128”等标识十分醒目。这就是新设的“助老打车暖心车站”。

拿起手机扫描二维码，81岁的龙潭居民郭秀贞开始打车，她要去和平门。两秒内扫码完毕，郭秀贞的手机上弹出一个打车界面，点击屏幕中间的“呼叫出租车”，不用十几秒钟便有出租车应答。不用五分钟，出租车停在了马路边。上了车，郭秀贞赶忙咨询司机师傅，“我去和平门。能用现金吧？”得到肯定的回答后，郭秀贞放了心。

重点区域都有车站

东城全区设立的117个“助老打车暖心车站”，分布在小区和养老驿站门口、小巷口、大街边等老人打车需求量大、上下车安全的重点区域，实现了适老化交通出行服务全覆盖。

在“助老打车暖心车站”，老人们还有打车优惠可以享用。去年10月底起，北京市面向年满60周岁以上的老年人发放助老就医出行补贴，每位老年人每年可累计领取200元，用于减免打车往返医院的费用。补贴分四个季度发放，每季度50元。

东城区多个街道、社区的社工、志愿者还走上街头，帮助老年人认识、掌握使用“助老打车暖心车站”打车的方法。

据《北京晚报》