

## 变味的“博主探店”——

# 给钱就夸上天 不给钱就抹黑

“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。

## 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,不少消费者频频被误导而“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

# 幼儿园“小托班”来了

## 招生年龄下移 各地开展试点

2021 年 7 月发布的《中共中央 国务院关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的决定》提出,鼓励和支持有条件的幼儿园招收 2 岁至 3 岁幼儿。记者日前走访北京、上海、四川等地了解到,近两年来,不少地方的幼儿园都已开设“小托班”试点,越来越多的孩子实现提前入园,有效缓解了双职工家庭的育儿压力。

但与此同时,记者采访发现,一些地区幼儿园开设“小托班”标准不清晰、师资不充裕等问题仍待破解,构建普惠多元托育服务体系仍在探索阶段。

## “小托班”开起来了 招生年龄下移

北京大兴区惠泽幼儿园是北京市幼儿园托班试点单位之一,目前已经开设两个托班。早上 8 点半,两岁的丁丁在父母护送下来到幼儿园。他的一天从吃早餐开始,将度过游戏、户外活动、午睡等一日活动,直到下午 5 点离开。

“每个班 15 名孩子,配备 4 位全职教师。”惠泽大兴园园长牛方媛说,小托班的孩子年龄小,幼儿园的工作一半是照护,一半是规则的养成。在地方教委的支持下,幼儿园开展了教师的再培训,让老师适应孩子的身心需求。

在上海市大宁国际第四幼

儿园,托班幼儿与小班幼儿采取混龄编班的模式,共同开展游戏和运动。记者在园内看到,30 月龄大的铭铭穿着雨鞋在玩沙水游戏,和小伙伴一起把沙变成泥,玩得亦乐乎。

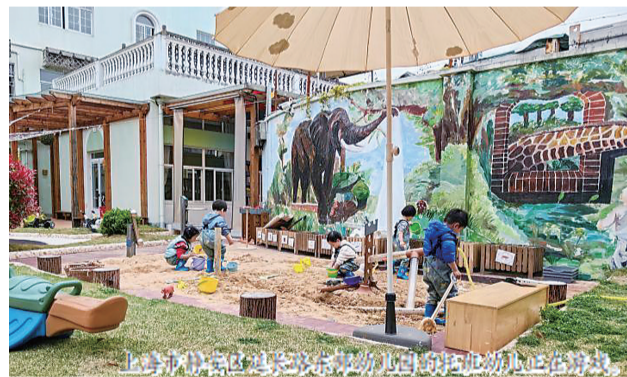
“家长对托育需求大,每年招生季托班报名火爆。”上海市静安区延长路东部幼儿园园长林丽说,作为该区最早开设托班的园所之一,从开园时的 1 个班,增加到如今 3 个班 60 个托位,更多的托位名额受到家长欢迎。

在四川,开办托班的多为民办园、国有企业或高校开办的幼儿园。巴中市金典幼稚园总园长屈荣华告诉记者,该幼儿园在巴中市共建有 10 所民办幼儿园,其中 4 所园开设了托班,招生年龄下移至 1 岁半。

与托育机构相比,幼儿园配套齐全、场地大、教师稳定,家长更放心。“招生向下延伸后孩子从两岁就可以在稳定的环境中成长,对于有需要的双职工家庭,尤其是祖辈年龄较大的二胎、三胎家庭帮助很大。”北京市二十一世纪实验幼儿园总园长朱敏说。

## 各地积极探索试点 收费标准等待明确

今年春季学期,北京、广东、上海、浙江等地均在当地托育服务相关文件中进一步明确,鼓励



支持有条件的幼儿园开设托班,招收 2 岁至 3 岁幼儿。记者走访了解到,各地幼儿园开设托班仍在探索阶段,师资不充裕等问题仍待破解。

——托育专业人才供给尚不足。受访者反映,当前托育服务师资力量薄弱,具备托育专业知识和技能的人才紧缺。“婴幼儿护理人员应是复合型人才,除护理知识外,还要懂儿童心理学等内容。”上海市大宁国际第四幼儿园园长顾立等提出,托班开设存在招教师不难、招好教师难的问题。

——相关标准需进一步明确。记者走访发现,托育服务在不同城市、不同省份发展进度不一,部分地方存在标准不清晰的问题。在上海,公办幼儿园开设托班学费标准为每月最高 700 元。在北京、成都等地,托班学费

标准平均超过每月 3000 元,一些试点托班的民办园价格可达 8000 元。部分受访者表示,目前没有明确的办园标准、收费指导价等,期待进一步明晰。

——多元托育服务体系仍在探索阶段。记者采访了解到,各地托育服务体系建设还在起步和探索阶段。在上海,全市开设托班的幼儿园近 1000 个,占幼儿园总量近 60%;普惠性托育服务机构 863 个,占托育服务机构总数的 66%,初步构建形成以幼儿园托班为主体,普惠性资源为主导的托育服务体系。

## 进一步完善托育服务 加强普惠托位供给

国家鼓励幼儿园招收 2 岁至 3 岁幼儿,是服务家长的务实之举。受访者建议,进一步完善

托育服务,为提升早期儿童教育质量、缓解年轻人托育压力贡献力量。

在成本核算基础上,进一步明确普惠型托育收费指导标准。北京一位园长建议,假设普惠托育的费用为每人每月 3000 元,如果减免房租、水电等其他费用,一个月的托费收入刚好给 4 位教师发工资。

“托班幼儿因为年龄更小,保教工作需要教师和保育员投入更多精力,投资回报率低于幼儿园业态。”一位国企教育机构投资人建议,在生均经费方面予以适当倾斜,为普惠托育服务发展助力。

上海市普陀区托育服务指导中心主任奚岚建议,在开设托育试点前,要组建专业团队,指导托育机构建设合规的硬件设施与环境。在日常工作中,要建立每日视频监控、日常抽查、信用评价公示、年审等评价机制。

部分受访者提出,当前托育管理工作涉及卫健、教育等多个部门,相关部门职责划分仍不够明确,且缺乏有效的统筹协调机制,应进一步明确相关职责,使部门之间形成工作合力。

有受访者建议,有关部门应通过盘活闲置幼儿园资源,鼓励公办民营、民办公助等多种托育运营模式,提高托幼一体化的效率,加强普惠托位供给,进一步满足双职工家庭的托育需求。 据新华社