

真假“避雷帖”围困旅拍业

小红书回应

12月23日,丽江古城文旅局公开发布《丽江市古城区文化和旅游局关于请小红书平台强化丽江市婚拍领域信息审核监管和监测的函》(以下简称“函件”),并表示希望小红书能重视此事,强化平台关于丽江婚拍领域信息的监管和监测,指派专人与丽江古城文旅局接洽。

北京商报记者24日从知情人士处获悉,小红书已与丽江古城文旅局取得联系。

函件显示,小红书在履行平台信息监测及管理方面的主体责任和审核义务不到位,导致大量消费者为达到其不合理诉求,在企业无过错责任情况下利用平台发布不实“避雷帖”“曝光帖”等内容,威胁企业退钱退款,企业针对此类不实内容申诉难,造成大量企业商誉受到诋毁,退单退订大面积发生。

函件还提到,据丽江市古城区旅拍行业协会摸排调查,截至12月,因不实“避雷帖”企业遭退订100余万元,间接损失超500万元。

丽江市古城区旅拍行业协会监事长于涛在接受北京商报记者采访时证实了这一调查数据。他表示,今年以来,协会在处理旅拍投诉的直播过程中发现,部分消费者在违约之后向企业提出退还定金的要求,被拒绝后转向小红书平台发布不实“避雷帖”,导致企业被迫退款、订单流失。

于涛还提到,其协会的多家会员企业反映,有消费者在旅拍服务全程都表示满意并进行签字确认,却在服务结束、拿到旅拍产品数月后于小红书发“避雷帖”称“不满意”,要求全额退款。商家多次以消费者的“满意”签字等证据向平台申诉,但平台大多以“证据不足”为由

云南省丽江市古城区文化和旅游局(以下简称“丽江古城文旅局”)公开“喊话”小红书“强化丽江市婚拍领域信息审核监管和监测”引起业内热议。12月24日,针对丽江古城文旅局在公函中提到的“避雷帖”问题,小红书客服回应北京商报记者称,平台设有多个受理举报及侵权的公开渠道,商家可以对存在争议的笔记内容进行举报并提交证据材料。在消费者看来,“避雷帖”一定程度上能够帮助自己筛选优质商家,但有知情人士表示,恶意发帖、向商家索求利益的现象也存在。这一情况反映出,消费者维权仍存在困难,但平台保障用户发声自由的同时,也应当为商家打通更便捷高效的申诉和自证渠道。文旅部门也应当从真实的消费反馈入手,进一步规范商家的经营行为。



驳回申诉。为了降低“避雷帖”的不良影响,不少商家在申诉无效后,不得不同意退款。

对于函件所反馈的问题,小红书回应北京商报记者表示,平台一直以来鼓励真诚、真实的经验分享,持续治理虚构个人经历、夸大不实等违规内容。目前,平台设有多个受理举报及侵权的公开渠道,商家可以对存在争议的笔记内容进行举报并提交证据材料,后续会有平台工作人员进行审核。若确认内容存在违规行为,平台会尽快处理。

内容审核与申诉机制遇挑战

在小红书平台上,北京商报记者搜索“丽江旅拍避雷”发现,12月以来,仍有不少用户发布了“避雷帖”。

有知情人士向北京商报记者表示,丽江古城文旅局向小红书提供的大部分消费者发帖为真实“避雷帖”,但部分内容也存在虚构个人经历等违规情况。

有用户在社交平台上表示,旅拍这一形式跨地域、涉及多个环节,对于消费者来说,一旦出现纠纷,维权非常困难,在平台发“避雷帖”是维权或警示其他消费者的重要渠道。

面对真假难辨的“避雷帖”,消费者刘旭向北京商报记者表示,“避雷帖”能够给自己提供一些决策参考,但自己不会轻易就相信帖子里的全部内容。“有些软文或者抹黑的内容需要消费者自行鉴别。”他提到,要真正选定旅拍的商家,自己会交叉浏览大量分享帖

和“避雷帖”,还要浏览对比不同的商家主页。

有旅拍业内人士认为,平台保障了用户的发声自由,但对于内容不实的“避雷帖”,平台方面也需要给予商家更通畅、高效的申诉通道。

不仅如此,据中国新闻网报道,丽江古城文旅局副局长朱镇望表示,此前丽江古城文旅局曾通过打电话、邮件发送函件等方式试图与小红书取得联系,但均未成功。“希望能通过公开函件与小红书取得联系,再做一些深刻的调研,看看这个问题是否能得到有效解决。”

北京联合大学旅游学院在线旅游研究中心主任杨彦锋表示,小红书等平台连接消费者与商户,承担了一部分文旅信息基础服务设施的职能,已具备准公共服务功能,不仅需要保护消费者,也应保障商户合法权益。若平台的影响力被不当使用,需要文旅主管部门通过纠偏机制,发挥指导、调解与解释作用,平衡消费者与商户权益,避免商户因片面信息遭受不公,防止不实信息被用于牟利。

世界旅游城市联合会特聘专家、研究员王笑宇谈道,平台在发挥消费者反向监督市场作用的同时,也应承担起审核信息真实性的责任,尤其需警惕恶意差评等不当行为。主管部门应主动将12315等投诉体系与第三方平台的评价监督机制相衔接,协同构建具有公信力、透明度且多方参与的信用监管环境。

王笑宇还认为,各方需共同坚守信用原则——消费者应杜绝恶意评价,商户须规范经营,政府部门则要维护有序的舆论监督环境,从而推动形成健康、可持续的平台生态与市场秩序。

北京商报记者 关子辰 牛清妍/文并摄

北京
商报

BEIJING
BUSINESS
TODAY
bbtnews.com.cn
BBT

态度即价值

观点化 · 深度化 · 可视化

深研产业变迁与市场动态,链接政策解读与资本机遇。
不止于新闻的事实,更提供趋势的洞见。

010-84277808/84277520

订阅方式



扫码
订阅

订阅价

360
元/年

- 国内统一连续出版物号:CN 11-0104
- 邮发代号:1-110
- 国外发行代号:D4003
- 电话:010-84277808 / 010-84277520
- 网址:www.bbtnews.com.cn
- 地址:北京市朝阳区和平里西街21号北京商报大厦