

举一反三解“傅园慧之困” 别再让社交平台效率高于报警

◎ 记者 刘青

2月17日,知名游泳运动员傅园慧发表微博求助称,自己在长白山旅游途中包车却遭临时加价。该消息发出迅速引发网络热议。随后,傅园慧再次发博称,吉林文旅部门已第一时间介入,问题已得以解决。

同日下午,吉林有关部门回应,已对此事展开全面调查。晚上8点左右,长白山文旅于官方微信公众号回应,经初步调查,司机潘某某未取得从业资格,车辆也无相关运营手续,存在严重运输安全隐患,对其按上限处以3万元罚款的行政处罚。

2月18日,游客刘先生向媒体反映称三周前在长白山遇黑车,与傅园慧经历相似却维权失败,相关话题再度引发网民讨论。



2月19日,长白山交管部门发布严厉打击“黑车”非法运营行为的通告称,于2024年2月17日至3月17日开展整治措施,对一经查证的非法运营行为依法从重处罚,决不姑息,呼吁广大群众共同监督举报。

事件引发广泛媒体讨论,网络上质疑声也随之纷至沓来:普通人维权为啥这么难?多起类似事件近期频频发生,谁给司机这样的胆量?为什么当地文旅部门总是被动应付、不能主动出击?普通人消费投诉这么不顺,文旅部门是不是遇上极端个案才能“跑起来”?

社交平台效率高于报警,反映出的维权困难

部分网友锐评,在当今的互联网时代,微博发文的流量效应竟高于报警效率,可没有流量护体的普通民众,更应得到关注和重视;也有部分网民认为疫情之后的旅游市场热度回暖走高,无良商家也逐渐显露,借此事的名人热度,进一步监督文旅及其他部门积极解决类似事件,降低类似事件的发生频率。

更多的是描述个人经历,反映类似旅游乱象丛生。有不少旅游景点发生类似侵害游客合法权益,甚至危害游客出游安全的事件,傅园慧的遭遇并非个例。

客观来看,正因为文旅是消费的综合场景,游客的问题,也需要综合解决,当游客投诉出现的时候,应该出来响应的,绝不仅仅是文旅部门。复盘傅园慧长白山之事,在短时间响应处理的,除

了安图县文化广播电视和旅游局,还有安图县交通运输局。最后当地交通部门根据《中华人民共和国道路运输条例》和《吉林省交通运输行政处罚裁量标准》,对司机按上限处以3万元罚款。而文旅局工作人员做的是把傅园慧一行送往了下一站。互联网时代,文旅局长通过短视频推动当地旅游资源首先出圈,抢夺消费者视线是关键一步,特别是对于资源优越但知名度不高的偏远地区,作用格外大。但更重要的是,面对节假日游客“爆棚”的特殊时节,政府能否答好旅游资源合理利用、公共交通“一步到位”,当地食宿接待能力过关,文旅环境真诚友善四张考卷?每张卷子串起来就发现,它们表面考的是文旅部门,真正考的是地方政府统筹规划能力及多部门协调联动的积极性。

毁了东北声誉和发展态势。

诸多媒体也表明了态度,“文旅部门应尽力维护每一位游客权益”。傅园慧发微博求助到问题获得解决不到两小时,当地文旅部门的这份效率,落在没有“洪荒之力”的普通民众头上,失去



了舆论的影响力下,是否仍能保持高效率仍待论证。处理一个黑心司机简单,但更重要的是,全国所有文旅部门应当全力营造安全、有序、舒适的旅游环境,保障维护每一名游客的合法权益,提升民众旅游体验,只有这样,才能使得游客对景区及其所在地有信赖而心生向往。

文旅综合主动出击 以免事后弥补

近期可谓多地旅游乱象频现,如三亚机票价虚高导致部分游客滞留、云南丽江游客未买5万元手镯被赶下车等,而傅园慧此事经由网络曝光后的迅速解决,使得当地政府在处理这起事件时的高效表现被舆论归因于傅园慧的名人效应。这种对比进一步凸显了普通消费者维权难的问题,引发了人们对消费者权益保障制度的深入讨论。



文旅市场的长期繁荣并非仅依赖营销策略,其核心在于为玩家提供优质的旅游体验。这种体验涵盖了多个方面,首先是交通和住宿等基础设施要完善,确保游客在旅行过程中能够便捷舒适;其次,相关部门的监管和服务也至关重要,他们应当积极履行职责,确保旅游市场的公平、透明和有序;此外,当出现问题或舆情时,相关部门更需展现出解决问题的决心和效率,及时回应玩家的关切,维护玩家的合法权益。

值得强调的是,这种对游客权益的尊重和保护不应因游客的身份或知名度而有所偏颇。无论是明星还是普通游客,每一位游客的合法权益都应得到同样的重视和对待。

只有这样,文旅市场才能真正实现长期、稳定和可持续发展,吸引更多游客前来体验,为当地经济和文化交流注入活力。同时,应呼吁公众能够更加理性地看待问题,不要过度标签化评价某个地区或群体,而是给予他们更多的理解和支持。