

青岛何以摆脱虾危机?

□ 石述思

在相当长时间内，美丽的海港城市青岛的形象将与一只虾联系在一起。

这只宰客的虾在“十一”黄金周期间卖到了每只38元。在其它餐馆，这种普通的基围虾一盘不过四五十元。更讽刺的是，这个宰客餐馆的名字竟然叫善德。

于是，被宰的外地游客急眼了，在投诉未果、报警无效、人身受到威胁的情况下，一怒之下发到网上，结果引发一场声讨青岛宰客虾的舆论风暴。

随之，网友的创作热情被激发起来，最夸张的莫过于“中国最富的王健林和马云在青岛吃饭商讨业务合作，结账后破产”的段子。

按照以往的惯例，在形成舆论焦点后，青岛的有关部门迅速行动起来，管市场的被

停职，宰客的餐馆被罚，以及痛定思痛、亡羊补牢等等，努力推动坏事向着好事转化。

但无论怎样努力，青岛的整体形象和好客山东积累的人气和好感，被一只虾折损大半是不争的事实。

这一方面说明了全媒体年代碎片化信息快速扩散的特征，一个极端个案往往会长期对一个企业、一个城市的声誉造成巨大损害，另一方面，结合当下简政放权、全面反腐的时代背景，青岛一些部门在事发时的相互推诿、不作为与冷漠敷衍令人愤慨。

在消费者权利意识全面觉醒、表达意见的渠道日益多元的今天，针对突发事件的处理尤其是舆情的把握，仍是摆在各地政府部门面前一道沉重的难题。

此前因为高价宰客名声大噪的城市是海南三亚。痛定思痛后，当地完善了市场监管

机制，提升了管理水平，畅通了投诉渠道，连当地过去很难打通的投诉电话现在响两下就有人接听。

虽然不能因此判定三亚旅游从此无宰客现象，但至少值得青岛市长认真借鉴。如果青岛仅仅停留在就事论事进行危机公关，卖虾的不敢宰客了，没准还会冒出一只螃蟹搅局。

在中国特殊的集中休假制度下，由于旅游业的井喷，黄金周在一些地方熬成了“黄金粥”，到处是拥挤的人群和车流，爱好者拍照游客们的手机冲着景点，留下的多是同胞的后脑勺。为了应对假日超载的人潮，各热点城市均成立了假日综合管理机构，但由于多龙治水，必然留下责任不清、相互推诿的空间，加上本身应急管理水平有限，往往一个小小的危机事件借助网络快速发酵，终至不可收拾的地步。

舆情之祸往往在于机制之病，很多公共问题不断在各地重现，却始终得不到有效遏制，难道不值得认真警醒和反思吗？

青岛大虾只是三亚海鲜的续集。这些典型案例竟都出现在中国经济繁荣的发达地区，无疑折射出城市管理的通病：社会管理水平能力追不上GDP的速度，背后事关当下改革如何顺利推进，以及当政者发展思路和模式的转变。在急功近利的所谓旅游经济、黄金周经济的驱使下，忙着趁游客集中出行的假期挣快钱、大钱，而忽视了服务水平的提升，整个旅游产业的结构调整和升级，挨宰加痛苦的旅游体验，已经在批量地将游客逼出国门。在距离青岛不远的日本，黄金周的中国游客比去年同期增加了8成。这不足以令盛誉在身、举办过奥运会的青岛汗颜吗？青岛人民要认真思考一下，这是为什么？

当然，部分青岛网友不服，在网上发

声：不就是一个虾吗？至于吗？宰客也不只青岛一地。这是一种无力而率真的回击。即使这样的声音陈述的是一个现实，也与青岛这个曾诞生过微尘公益行动的美丽城市极不相称。在通向文明的征程上，最不可取的态度就是比坏，以至于没有最坏，只有更坏。

给青岛一个建议：在最繁华的、游客最爱去的地方树立一个虾的标志，永远当成自己的警钟，提醒自己的管理者、经营者乃至普通市民，曾经有一只宰客的虾深深伤害了游客的心，损害了城市的声誉，它教会了整个城市学会了敬畏：关于诚信，关于良知，关于监督，关于珍惜。

谢谢虾吧。对于奔向富足文明的青岛来说，它带来的正是时候。

**民生
观点**

一周舆情

偷砖泡茶

据钱江卫视10月8日报道，6日在杭州西湖雷峰塔古塔遗址，一名男游客翻过围挡，取走3块古砖，和另2人试图离开。民警随后将其抓获。3人称，偷砖不是为卖钱，而是在家供奉，再挖点砖上的土泡水给老人喝，能治病。民警称，3人行为已属于偷窃文物。

国庆长假，不文明旅游行为再出新花样，引来网友哗然。有网友评论：“民智待启啊，这种愚昧、迷信的思想到现在还有，实在可笑，可叹！”有网友批评说：“无论什么原因，偷名胜古迹砖瓦小事，折射出的不文明旅游行为事大，为国人素质和智商再敲警钟。”“无知者无畏，除了素质问题，至少还涉及到法律意识淡薄问题！”也有网友认为。更有网友直接点评：论雷峰塔的倒掉。

少女产子

据《海峡都市报》10月8日报道，16岁的广东少女小燕，父母双亡，在懵懂的年纪与同龄男友私奔，在福州产下一名女婴。孩子出生后，男友却“失踪”了。未成年人偷食禁果，少女产子，男友却玩失踪，引起社会强烈反响。

有网友感慨：“简直是畜生，这种不负责任的行为太可耻！”也有网友表示理解，“都是未成年人，男孩遇到这种事手足无措可以理解，毕竟他还是孩子。”有律师表示：“虽是未成年人，但作为孩子的父母，对孩子负有不可推卸的抚养责任，男方逃避责任，虽够不上犯罪，但可追究其民事责任。”也有法律人士支招，考虑到他们经济上还不能独立，所以双方的监护人也有责任帮助抚养新生儿，小燕可以向法院提起民事诉讼，要求男方及其监护人承担相应的抚养义务。

民调作弊

据《法制晚报》10月8日报道，日前湖南省绥宁县瓦屋塘镇在民意调查过程中作弊，要求居民在接听社会治安综合治理民意调查电话时，按宣传资料提示统一答案，并且对按要求回答者发放200元到300元。该镇一负责人称，发放的钱是误工补助，而统一答案只是个建议。

民调作弊，伤害基层民主，引发社会热议。有网友评论：“民意调查居然发统一答案，即使只是建议，也实在可笑！”也有来自基层工作的人员评论：“在基层，这种现象太普遍，是一因为工作中的形式主义，另一方面也是因为百姓民主参与不主动，抱着无所谓的态度。”有评论人士指出：调查花钱、费时费力，却弄虚作假，劳民伤财，这些直指基层工作中种种弊端。

七岁“主妇”

据《大河网》10月5日报道，7岁的栾晓婷，因父亲车祸，弟弟脑瘫，过完国庆，只背了一个书包的她就要辍学养家，帮妈妈照顾父亲和弟弟。告别宽敞的教室，成为家庭“主妇”或将是她今后的生活。

“才7岁，就面临这样的不幸，可怜。”不少网友对晓婷表示同情。“当地政府在干什么呢，难道这种家庭不是扶贫对象吗？扶贫不能只是逢年过节的时候某些政府官员宣传政绩的工具。”事件一经爆出，当地政府成众矢之的。也有网友认为：“从良知上讲，我们每个人都应该帮帮她，但从责任上讲，最应该帮助她走出生活困境的应当是当地民政部门。出现这种令人辛酸的事，当地政府有关部门负责人是不是要站出来？”

群殴女生

据《新京报》10月6日报道，近日，一段“石家庄栾城区第五中学四名女生围殴一名女生”的视频在网上热传，视频中被打女生遭掌掴、踢打下体，施暴者对镜头比划剪刀手。栾城区委宣传部官方微博通报称，参与学生12-14周岁不等，警方已给予治安处罚。

少女被围殴视频再现网络，引发舆论热议。“这种事为何层出不穷？为了避免更多孩子身心受伤害应该依法严惩，否则类似的事情还是会越来越多。”有网友表示无奈。“未成年人犯法也要负法律责任啊，治安处罚为何不见效？未成年人违法犯罪如何处罚值得反思。”有网友评论：“少年强则国强，但不是强在暴力，少女被凌辱、围殴事件屡见报端，整个社会该痛定思痛。”

“远光”夺命

据《现代快报网》10月5日报道，5日凌晨，江苏盐城射阳县境内，一辆小货车将在路边行走的母子俩撞飞，母亲当场死亡，儿子头部受伤。据货车驾驶员介绍，当时对面来了一辆大货车开着远光灯，导致他看不清前方路况。

滥用远光灯等于谋杀，此次车祸再次拷问国人不文明驾车行为。众多网友纷纷表示，有类似的驾车经历，所幸没有酿成车祸。“现在很多夜间驾车为自己驾驶方便乱用远光，文明驾驶事关人命，只有重惩才能减少陋习。”“生命重于泰山，国内驾驶员必须要有这个意识！严格规范使用远光，违者必须严惩！”有网友指出。“不能老拿没有素质说事，也许和之前驾照考试没做严格要求有关，呼吁驾照考试强化相关内容，改革驾驶资格认定和审查机制。”

(兰德华据媒体公开报道编辑)



“囧马”

2015年10月4日，江西省宜春市人民公园的“八骏图”雕塑爬满了玩耍的孩子。国庆节在屡屡曝光的不文明旅游行为中结束，但一个个“假日印记”却格外鲜明，给节后的我们提出反思的议题。

东方IC 供图

近来，智能摄像设备的出现让网络直播走火，直播“神器”如何避免侵犯公民私人空间和隐私权利引发热议

直播“神器”竟成侵权“利器”

□ 本报记者 罗筱晓

想象一下，在你不知不觉间，你的一举一动都被摄像头拍摄并传送到互联网直播平台，通过电脑，通过手机App等移动媒体终端被千万网友观看、购物、吃饭、K歌，甚至更隐私的行为都被曝露于公众睽睽！

这不是奥威尔小说《1984》中虚构出监视一切的“大哥”的情节，更不是在讲电影《楚门的世界》主人公的生活状态，而是实实在在发生在我们生活中。近日，安徽合肥、山东济南、四川成都等地的公共场所监控画面被网络直播，上演一出出现生活里的“真人秀”，摄像头视频直播分享平台“俺瞧瞧”因身陷舆论漩涡而暂时关闭，引发民众对于隐私权保护的隐忧。

“神器”与“侵权”，缘何竟一线之隔？

“神器”改变生活

把智能摄像机放置在有 WiFi(无线网络)的家中，即使远在外地，打开手机里相对应的APP就可以看到家中的实时画面。除了推送到手机，用户还可以把实时拍摄到的画面传送到直播网站上，网友只需打开网页就可以观看直播画面。借此，“玩直播”成了网络娱乐和消费的内容。随着使用者增多，此类摄像机已不仅仅用于看家，商场、工作室、学校的实时画面都出现在网站上，一同“出镜”的，还有画面中的顾客、学员甚至路人，而不知情的他们大多是“被直播”。

记者登陆某高人气视频直播网站时，正好是北京马拉松比赛当日，在首页就能看到参赛选手的一举一动都看得清清楚楚。随后记者致电这家工作室，该店的负责人利用智能摄像机直播的比赛画面。除此以外，透过各地的摄像机，厦门大学白城沙滩的景色、沙画家制作沙画的过程、独自在家的小孩玩耍的情形，都呈现在记者眼前。

对于很多使用者来说，智能摄像机绝对称得上生活中的“神器”。福州的张先生离异后与4岁的女儿一起生活，因为工作原因他常常上夜班，女儿独自在家的安全问题一直困扰着他。在家里安装了摄像机后，他不仅可以在工作间隙关注女儿的状况，还干脆把画面推送到直播网站，请观看直播的网友发现异常及时与自己联系。

张先生告诉记者：“有一次女儿不小心从床

上摔下来，某位正在观看直播的网友立即给我打了电话。现在已经有7000多人关注我的直播，还有好心网友给孩子寄来礼物。”

同样感受到网络直播带来的益处的还有深圳的钢琴老师阿杰。从今年6月起，为了让没时间陪孩子学琴的家长看到孩子学习的状况，阿杰开始把自己在琴行上课的画面在网络上直播。随着时间的持续，慢慢有看过直播的人与阿杰联系想要跟他学琴。此外，阿杰也感觉到直播对自己的提升：“直播前上课没什么压力；直播后考虑到有人在看，在对学员讲解时会不自主地要求自己的表达更清楚、更有逻辑。”

直播的确在某些方面为人们的娱乐和生活带来了便捷，然而这种便捷一旦沦丧了边界便成了侵犯隐私的危险行为。

明目张胆侵权

科技的进步让生活更便利，但问题也随之来了。同样是在上述直播网站，记者也看到了许多类似监控画面的直播。特别是很多涉及隐私的画面竟被明目张胆的直播；服装店里挑选衣服的顾客、在餐厅里用餐的食客，甚至还有去成人用品店购物的消费者，都看得一清二楚。

记者在多个直播的评论区都看到有网友问：“这些人知道自己被直播吗？”然而事实上多数被直播者对自己的“上镜”一无所知。

在网站上，记者注意到贵州一家婚纱摄影工作室一直对工作室大厅的画面进行直播，工作人员和前来咨询的顾客的一举一动都看得清清楚楚。

随后记者致电这家工作室，该店的负责人称直播的目的是为了进行广告宣传，“我们没有必要对每个客户说明这一点，这既不涉及任何人的隐私，也没有侵犯到客户的肖像权。”面对记者的质疑，该负责人表示现在很多商店都有类似的直播摄像头，不存在任何问题。尽管始终坚称直播是合法安全的，但记者发现，挂断电话后，该工作室就停止了网络直播行为。

阿杰告诉记者，每节课直播前他都会征求学员的意见，如果学员不同意就关闭直播；用摄像机直播了北京马拉松的网友“HI三石”则坦言，如果在没有被告知的情况下被直播了，他也会“觉得不舒服”。



在记者的随机走访中，很多人也表达了对公共场合网络直播的担忧，大部分人会感觉被偷窥，并且认为这是侵犯个人隐私的行为。

网络隐私亟须保护

直播网站人气火爆，观众众多，其影响不可小觑。

对此现象，社会心理学家认为，作为群居生物，窥视别人的生活是人的一种本能。网络直播无疑让这种本能更便捷地得以实现。这与真人秀节目受欢迎的原因是如出一辙的，而且由于未经设计、剪辑，网络直播比真人秀更“真”。此外，通过群聊对直播内容随意评头论足更增加了网友的“参与感”。张先生向记者坦言，虽然大部分网友都很关心自己的女儿，但也有人在评论区留下恶劣的言论，所以现在他在家时就会关掉直播。

在四川公明律师事务所律师贺晓薇看来，出于广告宣传目的的直播，是一种潜在的盈利行为，虽然直播中出现的是客户的视频画面而不是照片，但按照《民法通则》的规定，以公民的肖像

作为盈利工具必须征得当事人的同意。贺晓薇还强调，即使没有盈利行为，如果直播对当事人产生了形象、名誉等方面损害，也要征得本人同意后才能播出。

除了肖像权，网络直播还涉及到对公民隐私权的侵犯。目前在我国，仅在《侵权责任法》中规定公民享有隐私权，对隐私权具体包括哪些权利、侵犯隐私权有哪些处罚都缺少明确阐释。贺晓薇指出，类似到成人用品店购买这种私密行为，如果未经当事人同意擅自直播，又造成了一定后果，这就是侵犯了公民的隐私权，当事人有权要求侵权者停止直播，赔礼道歉甚至赔偿损失。

就网络直播侵权的问题，记者联系了某智能摄像机的开发公司，对方回复称在开通直播前会通过“直播条款”要求用户确认直播内容不涉及他人隐私，并建议以显著方式提醒“被摄影者”正在进行网络直播。显然，从记者的调查和目前直播网站的内容来看，这些缺乏强制性的措施无疑形同虚设。

**本周
聚焦**

编读e时代

本报法人微博
网友留言摘编

(9月26日~10月9日)

【当跳舞大妈骂死遛弯大妈】6月18日，四川泸州，一位跳舞大妈骂死了一位遛弯大妈。经过各种斗争洗礼的大妈们，可能还未对成为现代社会表率做好准备。在缺乏公共意识和自律精神的前提下，一些人甚至直接挑战公共秩序。别总拿高尚的道德标准要求别人，自己当首先提升修养和素质。

(2015年9月27日《工人日报》报道)

【郭怀若】王奶奶和玉奶奶，差的就在那一点上！

【香博俩】“一纸书来只为墙，让他三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”

【“最美手术姿势”，不必过度解读】网友之所以热捧“最美的姿势”，在于医生的“跪下”。其实，理智看待并尊重每一个职业，尊重科学常识，为每一个工作者提供公平公正宽松的舆论氛围，才是现代文明社会进步的最美姿态。对医生既不能妖魔化，也不必过度美化。

(2015年9月30日《工人日报》报道)

【漠上水滴】有道理，敬业者就应该是这样的！

【韩式想念】这不正是爱岗敬业的表现吗？绝对要为这位医生点赞！让咱老百姓觉得心里暖暖的。

【天津近7成有机蔬菜抽检样检出农药残留】日前，天津市消协发布了2015年蔬菜比较试验报告，报告显示，认证蔬菜样品单项农药残留检出率高于常规蔬菜样品，近7成“有机”样品被检测出农药残留。消协建议加强质量认证产品后续管理。

(2015年10月8日《工人日报》报道)

【希望如愿以偿】有机菜，有玄机，看不见，认不清；贵价菜，吃不起。

【袁乐平808】现在很多有机产品都是在炒作概念。关键是要制定明晰的标准，别让非有机产品摇身一变就成了有机产品！

(赵琛摘自《人民日报》新浪微博)

欢迎读者到新浪、腾讯、人民网平台
与《工人日报》微博互动