

# 热搜可定制?“网络水军”的危害不可低估

本报评论员 韩轲超

百个账号,将客户指定的内容炒上热搜。

“你吃的瓜可能是精心定制的”——警方揭露的热搜榜背后的庞大产业链令人震惊,其运作程序是有团伙先为品牌方提供热搜规划案,并设置相关话题,然后利用手中掌握的“大V”账号,发布与项目结合的话题,进行无痕广告植入。最后,还会通过发布不带商业内容的话题,引爆话题热度,实现话题冲榜。

花钱买榜,公众并不陌生。热搜成生意,不少人也有所耳闻。但此番事件的不同之处在于,将话题推上热搜的大量转发,并非来自一个个“僵尸粉”,其中有不少是有着庞大粉丝数量和一定影响力、真实使用的网络“大V”账号,话题的发布与项目内容的结合自然、无痕,甚至还有不带商业内容的话题混杂其间,这无疑让制造、操控热搜的行为更加隐蔽,让相关词条更具迷惑性,也增加了相关部门发现、查处这类行为的难度。

从多年前的“紫光阁地沟油”上热搜事件,到曾登上热搜第一的“00后宁愿摆摊也不想上班”话题,这些事后都被证明是被“网络水军”炒出来的。这类被操控上榜的话题,很多事实是虚假、离奇的,观点是极具煽动性的。客户

之所以花钱买榜,有的是想通过刷点击量、关注度来寻求利益变现,有的是试图用“群众”的力量为自家机构和业务打广告,还有的则是企图通过制造负面影响来打压竞争对手,或者粉丝为偶像明星应援打榜。热搜榜背后一双看不见的手,让这个万众瞩目的榜单变成了只要交够了钱,就能上台“表演”的舞台。

热搜榜背后庞大的产业链,让不少网友感叹“开了眼”,其所带来的影响和危害恐怕不止是“看了半天热闹,最后发现被忽悠了”这么简单。

“水军”炒出来的热搜会对围观网友造成误导和欺骗,加剧群体间对立,影响公众情绪与心态,甚至潜移默化地改变、干扰人们对现实世界的客观认知、判断;被操纵的榜单可能使相关话题的舆论风向发生转变,榜单涉及的个人与机构可能面临相关权益受损、竞争环境恶化等问题;被炮制、炒作出来的榜单严重妨害网络空间的公共秩序,当互联网成为“网络水军”兴风作浪、唯利是图的阵地,互联网行业的健康有序发展恐怕无从谈起。对整个社会而言,当然热搜成了生意,不但浪费了宝贵的社会注意力资源,而且可能动摇社会

的诚信基石、扰乱社会秩序。

刷阅读量、刷话题榜、微博加粉、电影刷分、视频网站刷观看量、直播平台加粉、刷APP排行榜……“网络水军”兴风作浪、无孔不入的嚣张与任性值得警惕。热搜产业链的曝光,更提示我们“网络水军”的水有越来越深、越来越混之势。

近年来,一系列法律法规的制定、修订与完善,为打击“网络水军”提供了有力的支撑,相关部门依托“清朗”“净网”等专项行动,让打击治理“网络水军”工作取得了一定成效。尽管如此,仍需看到,当前“网络水军”兴风作浪更具隐蔽性、复杂性,因而,打击治理工作不仅是监测侦查、技术突破能力的考验,某种角度说更是一场协同战、持久战。

相关部门要深入研究典型案例,提升精准辨别及查处“水军”的本领;平台要压实责任,不被唯流量、唯粉丝论等错误倾向蒙蔽,及时发现可疑账号,对疑似操纵热搜的内容予以屏蔽和清理;网友也是不可或缺的监督力量。期待各方能进一步认清“网络水军”的危害,切实提升治理能力和效率,合力而为,让“网络水军”无处遁形,还网络世界一片朗朗天空。

## 社评

中国新闻名专栏

对整个社会而言,当然热搜成了生意,不但浪费了宝贵的社会注意力资源,而且可能动摇社会的诚信基石、扰乱社会秩序。

时下,实时更新的微博热搜词条是很多人获取信息、新闻的重要窗口,然而这些“热搜”或许并不是真正的热点,而是“网络水军”精心策划的——据6月20日央视新闻报道,前不久,河南新乡警方摧毁了一个拥有大量“网红”“大V”账号的特大“网络水军”犯罪团伙,这个犯罪团伙使用专门的控制软件,实施批量转发、点赞、评论,一个人就可以操作数

## 扎堆的“噱头会”,名人故里争夺战的翻版

据《新华每日电讯》报道,近年来,“纪念刘备托孤1800周年”“纪念张飞诞辰1855周年”等“纪念古人”的会议多次冲上热搜,引发社会关注。不少自媒体还炮制出“纪念潘金莲开窗950周年”“纪念孙悟空诞生1000周年”等会议事件。尽管一些会议最终没有举办,却给公众留下了负面印象,甚至影响地方形象。

这些扎堆的纪念“古人会议”,看似充满历史文化气息,实际上相关活动主题设置宽泛、涉及领域众多,形式大于内容,是以学术研究之名肤浅解读历史文化,甚至篡改历史文。

扎堆的“纪念古人”会议,实质上是近年来愈演愈烈的名人故里争夺战的翻版,有的不过是地方政府为打造文旅IP而精心策划的“噱头会”,是地方政府将历史文化进行过度商业化包装的结果,折射出一些地方政府发展文旅产业的急功近利。

近年来,一些地方在“文化搭台,经济唱戏”的思路下,想方设法打造文旅IP,把历史人物简化成博人眼球的“流量密码”,迷信制造话题、炒热IP这类快速引客的文旅营销手段,以财政资金或企业资金来补贴、赞助“纪念古人”会议之类的活动。而实际上,缺乏历史文化底蕴的“噱头会”,跟西门庆、潘金莲等荒诞的名人故里争夺战一样,即便在短期内能吸睛,获得一定的流量,最终也会因为空洞无物而被公众遗忘,甚至引致反感,损害地方公共形象,不利于地方文旅长远发展。

文旅亟待回归文化本质,扎堆的“噱头会”该休矣。一方面,应加强和完善包括“纪念古人”会议在内的“纪念古人”活动的审批,严格资金审核,提高相关活动的监管透明度。另一方面,地方政府要树立正确、科学的政绩观,想明白发展文旅产业要以“内容为王”的道理,同时应注重历史文化内涵的保护、挖掘和体验,让游客在参观游览中亲身感受特色历史文化的魅力,从而获取知识、滋养心性,避免盲目跟风带来的千篇一律之感。

在文旅日益成为经济发展新引擎的今天,我们应以敬畏之心对待历史,以创新之态传承文化,而不是把“纪念古人”活动当成发展文旅的噱头,变成名人故里争夺战的延续。



## 图说

### 省心?

据媒体报道,最近,词典笔、学习机等电子学习工具引发热议,品牌方宣传其可以替代家长陪读,“不费妈”,但也有不少消费者指出其弊端,如内置游戏分散孩子注意力,资料收费套路多等,大呼“智商税”。

从早期的复读机到后来的电子词典、学习机,类似的电子学习工具集合了海量教育资源,且确实具有辅助学习的优势,多年来长盛不衰。然而,随着行业竞争压力增大,一些产品近来试图在花样上做文章,如自动批改功能省略孩子思考环节,自动修改做错的部分;又如内置小游戏增强对孩子的黏性,甚至不乏擦边内容。电子学习工具是时代赋予孩子们的科技红利,功能再花哨,也得围绕学习这个中心任务进行,况且再智能的电子学习工具,在培养孩子自主学习习惯方面,恐怕仍是鞭长莫及,而一个冰冷的电子产品更无法替代来自家长的关心与陪伴。孩子的学习和成长是过程性的,有些产品或许可以令人一时省心,但更多时候,该费心的绝不能省。

李法明/图 嘉湖/文

## 演唱会卖“柱子票”被判退款是一堂法治课

张涛

据6月20日中国新闻网报道,前不久,消费者倪某等因购买到“柱子票”,观看演出时面对偶像“只闻其声而不见其人”,又不满演艺公司给出的调解方案,于是起诉至上海市闵行区人民法院,要求演艺公司为欺诈消费者承担“退一赔三”的责任。近日,法院一审认为被告售卖“柱子票”的行为尚未构成欺诈,而属于合同履行存在瑕疵,应承担退还票款的违约责任。

近年来,随着国内演出市场持续火爆,“柱子票”成为消费者投诉热点。作为演唱会“柱子票”维权的典型案例,上述案件的宣判不仅有力维护了消费者的合法权益,更给广大演出机构和公众上了一堂法治课,有助于增强各方的法治思维和权责意识。

诚然,主办方出售“柱子票”,侵害了消费者的知情权和选择权,但并不构成欺诈。因为主办方在宣传中并未作出观看无遮挡的承诺,没有故意告知虚假情况或隐瞒真实情况。当然,“柱子票”影响消费者的观演体验是不争的事实,高价购票却全程“只闻声不见人”,谁碰上这事都会觉得窝火。从法律上讲,出售“柱子票”属于主办方在合同履行过程中提供的服务存在明显瑕疵,需要承担相应的违约责任。

从契约合同的角度看,消费者购买演唱会门票,相当于与主办方签订了服务合同,主办方应全面履行义务,为消费者提供优质服务。演唱会的观演体验由视觉享受、听觉享受、氛围感受、互动交流等多种元素组成。“柱子票”严重影响了消费者的视觉享受,让观演体验大打折扣,演出主办方必须正视这一问题,有针对性地加以整改。

中消协发布的《2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,消费者网购演

出门票遭遇“盲选”座位,部分演出场所不支持消费者购票时选座,到达现场才得知购买到的是存在视野盲区的“柱子票”“墙根票”。事实上,购票选座并不存在技术障碍,主办方完全可以而且应该在开票前对演出场地和座位情况进行充分考察,通过展示座位图等方式,对座位情况和观演效果尽到有效说明,充分保障消费者的知情权和选择权。

当然,由于演唱会现场布置的需要,部分区域不可避免地会受到视线遮挡。消费者权益保护法第九条规定:消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。因此,主办方应本着公平交易的原则,对于“柱子票”采取特价销售或不予销售。去年9月某歌手在北京举办演唱会时,就公开承诺“不卖柱子票”,受到舆论一致好评。有关部门应积极引导演艺机构重视消费者权益,推动低价卖或不卖“柱子票”成为行业共识。

措施进行举报和曝光,形成全社会共同维护公平竞争环境的良好氛围。

此番条例的出台,也是我国法治建设的重要成果。它体现了依法治国的基本方略,彰显了法治在维护市场经济秩序中的重要作用。通过法律手段来规范和约束政府行为,防止行政权力对市场的干预,这是法治经济的题中应有之义。

当然,任何法律的完善并非一蹴而就。上述条例虽然填补了立法空白,但实施过程中还须要不断总结经验,根据实际情况适时进行配套完善。相信随着实践的深入,这一条例将会更加贴近实际,更具操作性,为我国市场经济的健康发展提供更为坚实的法治保障。

《公平竞争审查条例》是我国反垄断法律体系建设的重大进展,也是推动国内统一大市场建设的又一重要抓手。它标志着我国在维护市场公平竞争、打破行政垄断方面迈出了实质性的步伐。有理由相信,在法治护航下,我国的市场经济将迎来更广阔的发展空间,为经济社会发展注入更强劲的动力。

## 公平竞争审查入法的现实意义

鞠实

据6月21日央视新闻报道,在日前国务院新闻办公室举行的政策例行吹风会上,市场监管总局等部门介绍《公平竞争审查条例》有关情况。据介绍,《公平竞争审查条例》已于今年6月6日颁布,并将于8月1日正式施行,其首次以行政法规的形式对公平竞争审查的对象、标准、机制、监督保障等做了全面、系统、详细的规定,填补了公平竞争审查制度的立法空白,标志着我国已经基本形成了具有中国特色、以反垄断法为核心、内容比较完备、制度比较健全的反垄断法律体系。

国反垄断法中关于行政垄断的弱项和短板,筑牢了反市场垄断之外的另外“半边天”——反行政垄断。行政垄断往往由于地方保护、部门利益等因素而产生,它往往阻碍市场机制发挥作用,影响资源配置的优化配置,不利于形成公平的市场竞争环境。当前,我国建设统一大市场,反行政垄断是非常关键和基础的一项工作,但反垄断法中关于反行政垄断的规定较笼统。此次公平竞争审查入法,强化了公平竞争审查的对象、标准、机制和监督保障,为打破行政垄断提供了有力的法律武器,将令统一大市场建设更有法律依据、更具操作性。

上述条例的出台彰显了政府对市场经济规律的深刻理解和尊重。市场经济是竞争经济,公平竞争是市场经济的核心要

义。只有确保所有市场主体在同等条件下展开竞争,才能激发市场活力,推动经济高质量发展。《公平竞争审查条例》的实施,就是在法律层面为所有市场主体划定了一条公平的起跑线,这对于建设统一、开放、竞争、有序的大市场具有重大意义。

同时,我们也应看到,法律的生命力在于实施。确保上述条例有效执行,需要各级政府及职能部门切实履行起公平竞争审查的职责,在对自身政策措施进行审查的同时,也要对下级政府和部门的政策措施进行监督和指导,确保各项政策措施都符合公平竞争的原则。

此外,社会公众和媒体的监督同样不可或缺。要鼓励社会各界积极参与公平竞争审查工作,对违反公平竞争原则的政策

工人日报  
网评

### 放过姜萍,给她一张安静的书桌

龚先生

17岁、中专生、服装设计专业……当这些标签和全球数学竞赛12强联系在一起时,姜萍不火都难。正所谓“名满天下,谤亦随之”,在引得一众惊叹的同时,姜萍也遭遇了各种质疑。经由流量,从众星捧月到众口铄金的闹剧,我们见得多了,我们当然不愿这样的伤害加之于姜萍这样一个可爱、优秀、勤勉的少女身上。

我们所能做的,是少制造喧嚣,多些真正的鼓励和关爱,宽容对待她未来人生之路的自主选择,给她一张安静的书桌、一个自由成长的环境、一个可以安放自己热爱的空间。

网友跟帖——

- @鹏鹏:希望姜萍不要受到外界干扰,纯净随心。
- @航舟:最好的尊重是不打扰。

阅读全文请扫码  
“工人日报e网评”

## 化解“取遗款难”不应只靠家属打官司

汪昌莲

据6月23日《每日经济新闻》报道,近日,“母亲取去世儿子5.5万元银行存款遭拒”一事引发关注。江西省鹰潭市月湖区人民法院经审理认为,李某母亲吴某系已知明确的第一顺序继承人,依法对案涉存款享有继承权,故对于吴某要求银行支付李某在该行的余额的诉求,法院予以支持。

事实上,已故储户亲属来银行取款遭拒的情况时有发生。“79岁老人欲取离世儿子41万元存款被拒”“父亲离世300万元存款取不出”等话题频上热搜。更有甚者,陕西西安一位先生要取出母亲生前存在银行的几百元钱,还得先花1000元的公证费。无奈之下,他选择放弃取款,同时也放弃了权利,这显然不是其想要的结果。

必须承认,银行设置“取遗款须公证”等取款规则的目的,是为了保障存款安全和继承人合法权益。本案中,即使死者家属提供了亲属关系证明和相关公证书,但银行仍拒绝支取到期存款。这不仅令人质疑:银行的制度究竟是如何保护客户的利益的?

事实上,早在2022年,中国银保监会、中国人民银行就联合发布了《关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》,规定提取已故存款人1万元以内存款无须继承公证书。今年4月,两部门又出台新规,将已故存款人小额存款简化提取的账户限额统一提高至5万元。这些都在一定程度上缓解了“取遗款难”的问题。其实,在此基础上,各地还可以根据地区经济差异和银行业金融机构间差异,鼓励金融机构对免公证提取账户限额作更灵活化的处理。

换言之,化解“取遗款难”,不应只靠家属打官司,还需银行规则更人性化。面对逝者遗留下来的存款,银行应出于对人性和亲情的尊重来办理退款事宜。毕竟,需要兑付的除金钱外,还有责任和信誉。银行应当秉承契约精神,自觉执行“存款自愿、取款自由”的法定储蓄政策,在规范经营和强化服务的前提下,与顾客平等互利。具体到退款提取,银行不妨建立健全与公安、民政、公证机构等部门的联网核查机制,提高自身审查能力,尽一切可能来简化手续,保障存款安全和继承人合法权益。

## 媒体声音

### ◇住院限制天数?别让患者困于“潜规则”

日前,央广网记者调查发现,康复科患者普遍面临住院天数限制,单次住院时间在15天至20天。很多患者不得不在各医院之间转院,身心俱疲。

澎湃新闻评论说,尽管很多医院将此解释为“医保要求”,但实际上,各级医保部门从未出台此类规定。真相其实是,一些医院基于“一种病只能花多少钱”的思维,计算出患者日均费用,再倒推大概能住多少天院。医保额度是有限的,但患者的治疗和康复需求是复杂的。这提醒相关改革还有很大的完善和深化空间。医保改革要坚持以病人为中心,以此为圆心不断求解医保基金、医疗机构和患者负担三者共赢的最优解。

### ◇游客“避坑”不如景区“填坑”

随着旅游市场的持续火热,网络上出现不少出游“避坑指南”,涵盖门票、交通、住宿、餐饮、购物等方面,受到游客欢迎。《经济日报》评论说,“避坑指南”其实是网友给旅游目的地出的差评,其走红反映了人们对更高质量旅游体验的追求,它倒逼旅游行业加强自律,进一步营造更加公平、诚信的市场环境。旅游行业应以游客的需求为出发点,切实提升服务质量,完善旅游设施,为游客提供更加安全、舒心、愉快的旅游体验。

### ◇打破技能人才成长“天花板”

全国首部关于技能人才发展的地方性法规——《广东省技能人才发展条例》将于7月1日起施行,直指技能人才培养、使用、评价、激励中的种种隐形“天花板”现象,为培育发展新质生产力、制造业当家人提供保障。

《经济日报》评论说,近年来,我国技能人才培养成效显著,但缺口较大,特别是高技能人才与产业需求间的结构性矛盾日益凸显。只有打开人才成长空间,才能打开产业发展新空间。探索建设多样化的技能型企业、技能型城市,在全社会营造崇尚技能的浓厚氛围,才能让技能人才早日迎来“黄金时代”。(嘉湖整理)