

**导读:**

- ◆近年来,随着旅游市场持续火热,旅拍作为“旅游+摄影+文化”深度融合的新业态,呈现出迅猛发展势头。
- ◆旅拍商家中,既有知名企业,也有作坊式小店铺,商家规模不一。一些旅拍企业市场竞争力不强,不得不过度低价揽客、捆绑销售和“搭便车”消费等不正当方式参与市场竞争。
- ◆旅拍行业属于新兴业态,涉及的行政监管部门众多,存在一些职能交叉、职责不明问题。对此,检察机关依法向相关行政职能部门制发检察建议,向相关行业协定制发社会治理检察建议。
- ◆相关部门开展为期6个月的“净旅观拍·清风焕新”专项行动,落实《敦煌市旅拍行业价格公示标准》。行业协会收到检察建议后,积极组织专业培训及专题培训;统一制定行业服务标准和价格规范。

在利益驱动下,一些旅拍店超能力揽客、超范围经营、超时限交付,既侵犯了消费者权益,也抹黑了营商环境

# 小小旅拍店 宰客套路多

人数近万人,评论区充斥着大量好评:“摄影师专业”“价格优惠”“妆造满分”“服饰种类多”“精修照片很满意”……视频中还有摄影师耐心地指导游客做出各种动作,例如反弹琵琶、扬臂拈花、佛手交叉等。一组组具有敦煌特色的“飞天仙子”“西域公主”“部落公主”等主题写真,看上去十分有吸引力。

胡女士在各价位的套餐链接中,选择了一套标价599元的“飞天仙子”主题写真,套餐服务包括提供2套至3套服装(含飞天主题),配备专业摄影师和化妆师,发送30张至50张底片、5张至10张精修照,7日内交付底片,15日内交付精修照。

下单后,胡女士直接前往旅拍店验券消费。然而,店员要求胡女士先在直播间给“好评”,否则就不安排拍摄。胡女士无奈之下只能点击了“五星好评”。

接着,胡女士化好妆、换好“飞天仙子”服饰,和店员前往景区拍摄。高温下,服饰溢出了难闻的汗臭味,胡女士要求更换服饰。店员却称,旅拍客人太多,服装紧缺,若更换需从其他旅拍店调取,要额外支付50元的费用。胡女士心想,50元也不算多,就付了款。

在景区等候拍摄时,因为是旅游旺季,现场排队的人很多,等候时间非常长。等到胡女士拍照时,天已经黑了,精致的妆造已不复存在,胡女士要求补妆。店员表示,重新补妆需另行支付费用。胡女士想,来都来了,不能影响拍摄,于是又支付了80元的补妆费。

拍摄时,胡女士发现,拍照的摄影师并不是直播里那位专业的摄影师。这个摄影师镜头不流畅,构图缺乏层次,很不专业,而且态度冷漠,不指导游客如何摆姿势。胡女士向店员要求更换摄影师。店员回复,更换摄影师需要额外支付100元。此时,胡女士虽然有些生气,但还是忍着性子支付了费用,换了摄影师重新进行拍摄。

没想到,拍摄结束后,店员表示,胡女士与骆驼合影需另外支付200元费用。胡女士认为选择套餐时,商家并未提前告知有此项额外付费,遂要求退费。然而,店员告知她只可退拍摄费200元,服饰费、化妆费、摄影师费均无法退还。本着“多一事不如少一事”的想法,胡女士再次支付了200元的与骆驼合影费。

拍摄完成后,店员让胡女士挑选需要精修的照片。由于拍摄时天已黑,照片没有胡女士想象中沙山、骆驼、月泉、落日交相辉映的出片效果,此外照片模糊、妆造浮粉、动作僵硬。胡女士只能从中挑选效果相对较好的10张照片,要求商家精修。双方加了微信后,店员向胡女士发送了50张底片,并告诉她精修照片需要找外地专业人士修图,让其耐心等待,15日内通过微信传送。

结束旅程后,胡女士返回广东。等了许久,店员一直没有发送精修照片。直至2024年9月底,店员才将精修照片传给胡女士。胡女士认为,这些精修照片和底片没有太大差别,要求重新修图。店员回复,精修与底片有实质区别,如果重新修图,需要额外支付费用100元。胡女士表示合同约定以“顾客满意”为标准,自己难以接受额外付费,如果不予重修,将投诉他们。

直到2024年11月底,胡女士仍未收到精修照片,后面联系店家退款时,发现店员已经将她拉黑。

在约定套餐之外,额外支付了430元费用,服务效果还令人十分不满意,胡女士越想越气,通过甘肃地方12345便民服务热线进行投诉,要求相关部门依法查处该旅拍店存在的隐性消费、虚假宣传、服饰卫生等问题,并要求其赔偿损失。

胡女士也在多个短视频平台发布该旅拍店“宣传不实”“体验感差”等信息,引起了敦煌市检察院检察官的注意。办案检察官通过调取12345便民服务热线投诉数据,联系到胡女士,了解了其旅拍消费的具体情况。

办案检察官调查发现,被投诉的旅拍店不仅通过短视频展示所谓的“高性价比套餐”,而且找“控评团队”合作,在评论区发布虚假好评,许多好评都来自新注册账号或“水军”。店家的很多宣传内容并无事实依据,违反了广告法中关于“广告应当真实、合法”“不得含有虚假或者引人误解的内容”等规定。

检察官介绍,店家“视频+评论”的组合式营销极具欺骗性,严重侵害了消费者的知情权与选择权。旅拍商家在基本服务尚未提供前,就要求消费者必须“给五星好评”,这严重侵犯了消费者的自主选择权,对旅拍行业有序的评价体系造成破坏。

检察官在调查中还发现,该旅拍店的不规范行为并非个例,相关不良现象具有一定普遍性:每到旅游旺季,各新媒体、短视频平台上就会出现大量旅拍商家的宣传,一些违规甚至违法的广告宣传行为混迹其中。

## 旅拍行业准入门槛低,发展良莠不齐

据了解,近年来,随着旅游市场持续火热,旅拍作为“旅游+摄影+文化”深度融合的新业态,呈现出迅猛发展势头。

“鸣沙山·月牙泉景区周边原先是美食一条街,2022年,当地的旅拍商家还只有12家,如今已多达500余家,很多美食店甚至都被各式各样的旅拍店所替代。”敦煌市鸣沙山·月牙泉景区服务中心负责人说。

早在2024年,多位敦煌市人大代表、政协委员就曾提出“规范和加强旅拍行业综合管理”的建议。虽然相关行政机关曾就“明码标价、行业规范、服务标准”进行了监督管理,投诉举报量有所下降,但旅拍行业产业链庞大、管理难度大,依然存在行业规范不足、监管职责不明、制度机制不健全、服务保障不专业等问题,旅拍行业规范发展还存在掣肘。

敦煌市12345便民服务热线数据显示,2022年以来,旅拍领域投诉举报量呈快速增长态势,从2022年的32件升至2024年的1396件,居投诉举报首位,给行政机关、市场主体、法治化营商环境建设带来巨大压力。

旅拍商家和消费者的纠纷主要集中在消费维权领域,其中,涉及隐性消费的问题主要集中在明码标价、妆造费用、服装费用、精修费用等方面,占消费维权投诉比例90%以上。与此同时,景区文旅的热度持续增加,在经济利益驱动下,超能力揽客、超范围经营、超时限交付成为一些商家的常态,增加了当地的管理压力。以胡女士投诉的那家旅拍店为例,办案检察官发现,这家店其实只有3名工作人员——摄影师、化妆师和店员。到了旅游旺季,以其所有的人力、物力根本无法服务大量的旅拍消费者。

旅拍行业准入门槛低,发展良莠不齐。“旅拍商家只需要办理营业执照即可营业,并无其他限制条件,这导致部分旅拍商家服务标准不高,服务资源不充足,摄影技术也不专业。”敦煌市市场监督管理局相关负责人说。在鸣沙山·月牙泉景区周边众多的旅拍商家中,既有知名企业,也有作坊式小店铺,商家规模不一。一些旅拍企业市场竞争力不强,不得不过度低价揽客、捆绑销售和“搭便车”消费等不正当方式参与市场竞争。

“旅拍行业有明显的淡旺季之分,从业者也来自全国各地,哪里旅游热,商家就前往哪里,为了赚钱可能会漠视市场规则。”敦煌市文体广电和旅游局相关负责人说。

检察机关调查发现,辖区内的旅拍商家有将近70%来自外地,因争夺客源,低价竞争、无序竞争和恶性竞争等行为时有发生;甚至部分无经营资质、无证无照的客栈、酒店、旅行社也纷纷加入“旅拍店”大军,严重影响了行业的健康持续发展。经营管理不规范,自然难以形成健康有序的产业生态。

另查明,部分旅拍商家经营场所及出租的衣物服饰清洗、消毒记录不规范、不完整,存在卫生安全和传染病防治隐患,不符合《消毒管理办法》的相关规定;还有部分旅拍商家使用过期化妆品,或未落实化妆品进货查验记录制度,不符合《化妆品监督管理条例》的规定;也有部分旅拍店存在未配备灭火器,或者灭火器配备不符合相关规定的问题。

## 一系列整改措施落地落实,投诉举报同比下降50%

“旅拍行业属于新兴业态,涉及的行政监管部门众多,存在一些职能交叉、职责不明问题。旅拍行业能直接适用的法律法规条款又较少,我们督



(漫画由AI生成 周蔚制作)



2025年4月,甘肃省敦煌市检察院检察官同相关行政工作人员走访调查鸣沙山·月牙泉景区周边旅拍商家运营情况。



2026年1月,甘肃省敦煌市检察院检察官在鸣沙山·月牙泉景区跟进旅拍行业规范化整治相关情况。

促行政机关履职精准性的要求就比较高。”办案检察官表示。

2025年1月23日,敦煌市检察院与行政部门签订了《关于建立公益诉讼检察与政务服务便民热线信息数据共享协作机制的意见》。同年6月,检察机关将12345便民服务热线数据中部分符合法定条件的问题及时转化为行政公益诉讼案件线索,予以立案调查。办案检察官通过分析2022年以来旅拍投诉情况,依法开展公益诉讼检察法律监督,走访公安机关、文旅部门等单位,了解行业现状,通过座谈交流、线索转办、实地调查等方式,依法调取卫生、消防、环境等相关信息1万余条。针对突出问题,检察机关依法向相关行政职能部门制发检察建议5件,向市相关行业协定制发社

会治理检察建议1件。

2025年9月,相关部门回复整改情况表示,已开展为期6个月的“净旅观拍·清风焕新”专项行动,落实《敦煌市旅拍行业价格公示标准》,向经营主体免费发放《旅拍服务规范合同文本》2万余份;健全完善“信息公示+合同规范”双轨机制,依法查处违规合同98份,立案查处9家,公开通报17家,对8家经营主体停业整顿,要求86家经营主体限期整改。

行业协会收到检察建议后,积极组织专业培训及专题培训;统一制定行业服务标准和价格规范,以杜绝乱收费、恶性竞争等现象;牵头建立旅拍基地、整套服装、道具、场地等资源,推动会员单位资源共享,进一步提高旅拍效率和服务质量。

随着一系列措施的落地落实,2025年6月至9月,文旅调解服务中心“线上+线下”调处化解矛盾纠纷464件,投诉举报率同比下降50%。

2025年12月,为进一步规范旅拍市场秩序,敦煌市市场监管、文旅等多部门联合启动旅拍行业专项整治行动,重点对飞天壁画构图、沙漠光影捕捉技巧以及唐风妆容设计、飞天头饰制作等进行专业培训,推动旅拍行业健康有序发展。

为评估行业专项整治行动工作成效,办案检察官还对胡女士进行了回访。胡女士表示:“行政机关早已联系到那家旅拍店,经过调查和核实证据,我额外支付的430元已全部退还,精修照片也已收到,很感谢敦煌市检察机关和行政机关的努力!”

## 来自办案一线的声音

# 有法治护航,新业态市场活力才能持久

汪静

旅拍作为“旅游+摄影+文化”深度融合的新业态,凭借沉浸式文化体验、场景化影像记录,快速成为旅游经济新增长点,在非遗“活起来”、文旅消费升级中发挥着积极作用。作为一名检察官,在一线办案与实地调研中,我既见证了旅拍的蓬勃生机,也深知其野蛮生长背后侵蚀公共利益现实痛点。在行业爆发式增长的背后,标准缺失、监管滞后、责任悬空,引发危害公共卫生安全、虚假宣传、不正当竞争等系列乱象,严重侵害不特定消费者权益、扰乱文旅市场秩序,损害社会公共利益。着眼于文旅市场健康发展需要,相关问题已成为必须破解的治理难题。

通过调查核实,旅拍行业的公共利益侵害问题清晰浮现,每一处乱象都直接触及群众切身利益。

首先,服饰消毒严重缺失,是最直观的公共卫生隐患。比如我履职中发现,某景区内232家旅拍店,没有一家有针对游客反复穿用的民族服饰进行消毒的程序,衣领、袖口残留的汗渍、皮屑、化妆品污渍,成为细菌、真菌滋生的温床。

其次,虚假宣传泛滥,既坑骗消费者,也透支行业信誉。不少商家打着民族文化、非遗的旗号虚假引流,谎称服饰为非遗手工制作,摄影师是非遗代表性传承人,实际提供劣质复刻服装与非专业服务;低价引

流、隐性消费、虚假“种草”更是套路多多,一些店家以“免费拍摄”“低价套餐”吸引游客,后续变相收取妆造费、精修费、清洗费,利用信息不对称侵犯消费者知情权。这种不正当竞争,不仅挤占合规商家的生存空间,更让景区与民族文化旅拍的口碑持续受损。

最后,经营规范与监管双重失序,让消费者维权举步维艰。旅拍行业准入门槛低,大量作坊式门店无规范流程、无卫生制度、无消毒设备,无照经营、超范围经营屡见不鲜。线上平台仅做资质形式审核,未履行实质监管义务,导致消费者遭遇健康损害、消费欺诈后,面临着电子证据易灭失、维权成本高、索赔无依据的困境,公共利益受损后缺乏常态化救济渠道。通过走访投诉的消费者,我们发现投诉后获得赔偿的更是寥寥无几。

我院通过办案深挖根源,发现旅拍乱象频发并非偶然,而是制度、责任、监管三方缺位的必然结果。其一,行业标准空白,全国层面尚无服饰消毒、卫生安全、服务流程的统一规范,不同材质的民族服饰适配何种消毒方式无指引,商家无执行依据、监管无标尺,消毒环节沦为制度性漏洞;其二,经营者责任意识淡薄,小作坊、个体为主的经营方式,让商家重盈利轻安全,为压缩成本轻视卫生管

控,漠视消费者健康风险;其三,多部门监管分散,文旅部门、市场监管部门、卫生健康委各管一域,缺乏联动巡查、联合执法机制,基层监管对线上乱象发现滞后、处置乏力;其四,平台主体责任落空,作为主要引流渠道,平台对商家卫生状况、宣传真实性不做实质审查,对消费投诉处置敷衍,变相纵容乱象滋生。

新业态发展绝不能以牺牲公共利益为代价,检察机关立足公益诉讼检察职能,为促进旅拍新业态健康、有序发展贡献了司法力量。我院通过制发检察建议,督促文旅、市场监管、卫生健康委等部门依法履职,开展旅拍行业卫生安全专项整治;以类案监督推动行业协会出台服饰消毒、服务规范标准,填补制度空白;紧盯线上源头,推动电商平台压实主体责任,强化商家资质、卫生条件、宣传内容的审核与公示;加强法治宣传,提升商家合规经营意识与消费者维权意识。

旅拍新业态的可持续发展,需要市场活力,更需要法治护航。检察机关将持续以公益诉讼为抓手,推动形成部门协同、平台尽责、行业自律的治理格局,让旅拍告别“野蛮生长”,在规范中释放文旅魅力,实现经济发展与公共利益保护的双向共赢。

(作者系贵州省雷山县检察院检察官)