

# 要的不是冰激凌,而是尊重



本报评论员  
王彬

中国观众真正要的,不是一份几十块钱的冰激凌,而是一个基本尊重。无论是外企,还是国内企业,都应该遵循这样的基本共识。

一个展区里送冰激凌的事,竟引爆舆论场,拿下多个热搜,网友纷纷表达不满和愤怒。

上海车展宝马MINI展台疑似区别对待访客一事引发网友热议。对于此事,宝马方面一度回应称:这是一个误会,目前公司正在处理这件事。对工作人员管理不善,内部正在开会,会将工作人员培训落实到位。昨天下午,“MINI中国”发文致歉:“因我们内部管理不细致和工作人员失职引起了大家的不愉快。对此我们真心道歉!”

事情本身并不复杂。4月19日,上海国际车展上一网友拍到,宝马MINI展台的两名工作人员发放冰激凌时区别对待中国观众和外国访客。视频中,两名中国观众上前索要冰激凌,工作人员回应已发完。随后一名外国观众过来,工作人员从箱子里面拿出冰激凌送给他,并指导其如何食用。拍摄者上前询问是否还有冰激凌时,工作人员先是称已经发完,随后又称需要下载APP领取

券。之后,另有工作人员将冰激凌箱抬走。从网传视频看,现场很多外国人在津津有味地吃着冰激凌。

明明保温箱里还有,为何对中国观众说“发完了”?随后工作人员遮遮掩掩的表现,以及遭质疑后把箱子收走的疑似“心虚”的行为,很容易让人产生这样的联想:这限量版冰激凌,限的不是“量”,而是“人”。至少从视频显示的信息看,很多网友对此事感到不舒服,进而产生“被区别对待”的质疑,甚至给其贴上“双标”的标签。

现场,有一个细节值得捕捉。对于领取冰激凌的规则和要求,工作人员透露的信息是,赠送免费冰激凌,需要有海外账号并扫码下载相关APP才能领取。可问题是,视频中那位外国观众领取冰激凌的全过程中,并没有看到他出示海外账号,或者作出扫码下载APP的举动。

退一步讲,就算这位外国观众是按照规则和要求领取冰激凌的,也有不合理的地

方:在中国上海举办的一场主要面对中国客户的车展,为什么需要提供海外账号?如果是这样的规则,那这场活动放在海外举办,或许更合适些。这样的规则本身,容易让人浮想联翩。

宝马方面一开始说,这事是一个误会。此事“误会”究竟在哪里?是宝马MINI没有要“区别对待”访客,现场访客误会了?还是工作人员理解错了,造成了误会?好在舆论浪潮之下,宝马方面道歉了,承认是内部管理不细致和工作人员失职。这样的态度值得肯定,但教训也需要真正记住。

上海车展宝马MINI展台上演的这一幕,虽然是一个小事,但还真不是国人没事找事。宝马方面需要从自身找问题。我们不求“高人一等”,但至少希望被“同等对待”。中国观众真正要的,不是一份几十块钱的冰激凌,而是一个基本尊重。无论是外企,还是国内企业,都应该遵循这样的基本共识。

读者

## ChatGPT写的公关文案,都比你这强

热议

上海车展宝马MINI展台疑似区别对待访客一事引发网友热议。“MINI中国”官方社交平台下,涌进数万条评论。有网友评论其公关水平低下,也有网友批评其只有道歉,没有具体实质处理措施。更有网友提醒:“服务是一个品牌的核心要素”。

美等于花:检讨不到百字,完全看不出任何诚意,倒像是噁着嘴写出来的应付。

Ygg\_Drasil:憋了半天就这啊?这公关水平也太拉胯了!

斌斌有帆:哥们,你用ChatGPT写个公关文案都比你这强。

嘿-清源:作为MINI车主,看到这样的新闻发生,很失望啊!要知道服务才是一个品牌得以延续的核心要素。

九亿少男的梦啊:没想到吧,花了“300块”请的两个礼仪,需要花“300W”都不止来平息。

西楼风急征衫薄:一杯雪糕,成功将BMW的中文解释由“别摸我”改为“别骂

我”,这或可称之为营销史上的教科书之作。

魔姑酱:与其道歉,不如有些实质性的行动:将涉事2名员工开掉(如果是第三方公司的人,就取消第三方公司合作),市场部负责这场活动的人也作出相应处理。

小西12窝窝:第一,管理不细致和工作人员失职,需要详细展开说明一下,把错误摆出来,究竟错在哪里;第二,把纠正错误的措施拿出来,没有纠错手段来彻底杜绝错误发生的机制,保不齐下次还会发生。



本报评论员  
方小晶

街头直播,该管就得管。只有管理得当才是风景,放任自流,只会成为城市的堵点、痛点。

## 街头直播,该好好管管

近日,有兰州市民投诉称穿着汉服进夜市被拦。运营方的解释是,保安误以为一行人是到夜市进行低俗直播才进行拦阻。因为之前有网红进行低俗直播,造成围观和不良影响,公司要求保安遇到类似情况要核查。

从视频中看,这群人中有的戴着“明代官帽”,红袍玉带;有的满头簪佩,衣着金边镶珠。作为游客来说,过于“隆重”了些,这或许是保安“误以为”的主要原因。当然,只要不违背公序良俗,穿什么衣服是公民的自由。夜市作为一处公共场所,也无权禁止人进入。以穿着来预设场景,认定其必然要进行直播,保安显然犯了先入为主的错误。

但是,如果真有人在夜市上进行街头直播,倒是很支持夜市运营方进行严格管理。夜市是城市的烟火气,是市民和游客夜间活动的主要场所之一,往往人流量很大,空间狭窄。而直播相当于在一条街上人为制造

了“堵点”,如果不加控制让“堵点”越来越多,显然存在一定安全隐患。

客观来说,夜市其实并不具备大规模直播的条件。哪怕真的要直播,也要先划出区域,限定时间和参与人数,制定好应急预案,避免在出现意外情况时措手不及,进行报备和采取一些管理措施,是很有必要的。

街头直播不是洪水猛兽,但不可否认的是,这一新兴行业尚未建立起完善的行业道德规范,加之门槛较低,从业者素质良莠不齐,导致乱象丛生。一些街头直播罔顾其他人的正当权益,干扰了正常的公共秩序。你正在景区内欣赏风景,旁边突然有人吼一嗓子“老铁六六六”,再好的心情也被破坏了;拥挤的步行街上,一堆人拦着你,非要你在此等候,理由是他们正在直播。为何我正常的路权,要让给你的直播?至于为了流量,打擦边球进行低俗直

播,尤其在街头巷尾这种公共场合,更是影响恶劣,必须严厉打击。

对街头直播进行有效管理,已经成为城市管理的必答题。眼下街头直播之风愈演愈烈,走在大街小巷尤其是一些网红打卡点,时不时就有一堆人摆着各种姿势进行直播或街拍。武汉江汉路步行街作为一条网红街,记者调查发现,400米范围内竟然有13个团队在进行直播,市民投诉不断。凌晨1点的长沙街头,竟还有一大堆人对着镜头学狗叫,互相打屁股,简直是群魔乱舞,让路人心惊不已。杭州羊坝头因民国风建筑走红,有段时间大批网红在此进行街拍或直播,车辆乱停乱放,道具摆上了人行道,连市民正常的通行都变得困难。后经有关部门的整治,才重新变得通畅。

街头直播,该管就得管。只有管理得当,才是风景,放任自流,只会成为城市的堵点、痛点。