



情绪消费催生景区NPC扮演热潮

从业者呼吁划清互动界线完善用工规范

□ 本报记者 赵丽
□ 本报实习生 潘馨怡

浙江杭州西湖边，身着宋制长衫的“卖花郎”挑着花担款款走来，与游客对诗赠花；河南开封万岁山武侠城，身着破旧布衣的“丐帮弟子”蹲在路边搭话调侃，若游客接得住他的“江湖切口”（江湖人特有的隐晦或暗语），便能收获几张城内专属的“通用银票”……如今，越来越多真人NPC进驻景区，用一场场互动，为游客编织出沉浸式的文旅体验。

NPC，是英文Non-Player Character（非玩家角色）的缩写，最初诞生于电子游戏，指不受玩家操控、负责提供任务与信息角色。如今，这一概念走出游戏，扎根文旅场景——真人扮演特定角色与游客互动。

近日，《法治日报》记者采访了几位景区NPC从业者，他们大多是“00后”，怀揣热爱走上岗位，在镜头前收获掌声与关注，却也面临着难以量化的服务标准、模糊的互动边界等困惑。这群年轻人，正在探寻着行业与自身的发展方向。

情景互动中传播文化

湖北武汉园博园第七届汉口里花朝节现场，28岁的陈锦诚身着红裙金线的石榴花神服饰，发髻精致，仪态温婉，成为园区里一道亮丽的风景。今年“五一”期间，他每天清晨6点多便抵达妆化间，历经2小时以上的妆造，换上厚重的服饰，开启一天4场的花车巡游，从清晨忙碌到傍晚，长时间站立与行走是工作常态。

在很多人看来，景区NPC不过是穿上角色服装、配合拍照的“工具人”，但陈锦诚不这么认为。接到“石榴花神”这个角色后，他和其他花神一起做足了功课：查阅花朝节的历史渊源、梳理传统民俗，还精心设计了一套贴合古礼的互动动作，对服饰纹样、道具细节更是精益求精。

“我们不只是扮演角色，更是在做传统文化的活态传播。”工作中，陈锦诚会耐心教小朋友正确作揖行礼，和游客开展诗词对答，细致讲解石榴花的花语与文化寓意，让游客在互动中感受传统文化的魅力。

这份用心，换来了游客的温柔回应。景区官方账号的评论区里，常常有网友留言“孩子专门来找那个会对诗的花朝节合影”。每当看到这样的评价，陈锦诚便觉得，自己所有的付出都有了价值。

26岁的国风博主胡丢丢，因对汉服与传统文化的热爱踏入NPC行业。2022年，她偶然接触到景区国风主题NPC工作，便被这种近距离传播文化的方式所吸引。“能借着扮演角色的机会，把汉文化的美感与底蕴传递给更多人，对我来说是最有意义的事。”此后，她参与的工作几乎都围绕国风主题，每一个角色都倾注心血。

厚重的汉服、沉甸甸的头冠，胡丢丢常常一戴就是一整天，头皮被扯得生疼，浑身酸痛是常态。让她坚守至今的动力，是来自网友的认可：“因为你，我开始喜欢并想要了解汉文化。”这份正向反馈，让她坚定了把传统文化之美持续传递下去的信念。

也有一部分从业者是为了谋生。2005年出生的刘景（化名），在成为全职NPC前，做过服务员、外卖员，还曾当过泰山陪跑。刚入职时，他没有才艺特长，也不擅长主动与人交流，几乎没有游客愿意主动找他互动。为了不被淘汰，他只能鼓起勇气一遍遍询问游客是否需要合影，默默观察受欢迎的NPC如何调动观众情绪、演绎角色，下班后用手机录制

自己的互动视频，反复回看调整语气、神态与肢体语言。

几个月的坚持与努力，让刘景逐渐找到窍门，形成了自己的互动风格，不仅收获了专属粉丝，还在景区考核中从最末等NPC连升两级。

在流量和底线间找平衡

打开社交平台，搜索“NPC互动”，多数是“牵手摸脸”“公主抱”等视频。一位不愿透露姓名的NPC告诉记者，个别景区或第三方外包公司，在培训时会默许甚至鼓励这种“大尺度互动”，理由很简单：“能火，能吸引更多游客。”

“他们说游客喜欢看什么就演什么，只要不出格就行，但‘出格’的标准到底是什么，并没有明确的界定。”这位NPC说。这种模糊不清的互动边界，让不少从业者陷入无所适从的困境。

26岁的林逸然从事NPC工作已有3年，他亲眼见证了行业的变化。他回忆，刚入行时，行业更注重剧情演绎，从业者多为表演科班出身，核心是让游客沉浸在故事场景中；而如今，行业重心明显偏移，过度追求情绪价值与流量数据，只要能让玩家开心、能涨粉，就被认定为“合格NPC”。

这种转变，让林逸然备受困扰。他因外形出众，曾在某景区扮演“江湖侠客”，冷峻的气质与贴合的扮相让他迅速走红，却也带来了许多麻烦。“经常有狂热的游客冲上来，要求贴面、亲吻，甚至有更过分的肢体接触。”一旦拒绝，就可能被投诉，还会收到私信辱骂。他曾多次向景区管理者反映，得到的回复却是“自己把握分寸，别和游客发生冲突”。

“行业里确实有个人靠制造暧昧关系吸引流量、获取打赏和更多工作机会，但这不该是NPC的常态，我们的职责是传递快乐、传播文化，而不是消费自己。”林逸然说。

不久前，江西葛仙村度假区NPC“小黄鱼”因互动尺度被媒体提出批评。5月2日，葛仙村度假区与“小黄鱼”本人均公开致歉。

“小黄鱼”事件后，不少NPC都调整了自己的互动方式。胡丢丢为自己设下一套互动准则：与女游客可以牵手、比心、亲切自然；与男游客始终保持安全距离，仅配合拍照，不进行任何多余肢体接触。在她看来，分寸感是职业素养的体现，既能保护自己，也是尊重游客。

河北唐山河头老街NPC负责人明确表示，景区推出NPC互动，初衷是传播中国传统文化与诗词文化，应恪守严格的互动边界规范，要求所有演员坚持正向引导，坚决杜绝擦边、低俗行为，守住文旅传播的底线。

记者通过采访了解到，目前景区NPC行业仍缺乏统一、明确的制度规范，互动分寸大多依靠从业者自觉把控，该如何在流量与底线间找到平衡点，成为行业发展必须解决的问题。

员工权益有待完善

社交平台上，“景区NPC周结4000元”等话题频频刷屏，评论区挤满“想入行”的留言，高薪光环让景区NPC成为不少人向往的职业。但多位从业者直言，所谓高薪只是少数头部NPC的专属红利，行业薪酬两极分化严重，绝大多数普通从业者收入平平，并不存在网络宣传的“暴利”。

胡丢丢通过第三方外包团队承接工作，虽签订劳动合同，但没有五险一金，仅购买一份人身安全保险。

兼职NPC安柒（化名）向记者分享她所了解的



行业薪酬体系：大型景区中，S级有粉丝基础的头部NPC月薪约5000元；A级、B级外貌出众的NPC，月薪20元至25元；C级、D级是颜值才艺都不突出的普通NPC，仅作为烘托现场气氛的群演。活动结束后根据游客热度为参演NPC发放少量绩效奖励。

据安柒透露，景区NPC项目大多外包给第三方公司，可能出现多层转包，中介抽成最高可达60%至70%。行业内多数从业者以兼职、零工身份存在，仅不到5%的头部演员能签订正式劳动合同，用工关系模糊不清，劳动权益难以得到保障。

何长安（化名）曾在某景区扮演花仙，每天凌晨三四点就要起床做妆造，夏季暴晒导致紫外线过敏，浑身脱皮。当她因身体不适申请调整工作量时，不仅被景区拒绝，还被不断追加工作任务，甚至遭

遇无故开除，无任何赔偿。在不少从业者心中，NPC是典型的“青春饭”——过度依赖颜值、体力与情绪消耗，随着年龄增长，流量褪去，他们很容易陷入职业迷茫，不知道未来的发展方向如何。

面对行业困境，也有从业者保持清醒规划。陈锦诚除了担任NPC，还兼职短剧演员、导演、策划等多重身份，他不把这份工作当作赚快钱的途径，而是视为文化传播的一部分。他认为，景区NPC行业想要实现长久发展，必须摆脱流量至上的误区，回归文旅本质，坚守文化底线，同时完善用工规范，保障从业者合法权益，让这一行业走上健康、可持续发展的道路。

漫画/李晓军

明晰法律边界 健全制度规范

让景区NPC从“网红”走向“长红”

□ 本报记者 赵丽
□ 本报见习记者 王宇翔

近年来，从游戏领域延伸而来的NPC（英文Non-Player Character的缩写，译为非玩家角色）广泛入驻各大景区，通过扮演特定人物角色形象并与游客互动，给游客带来沉浸式的游玩体验。这些人物角色往往与景区文化背景相关联，进一步促进了当地文旅宣传。

“河南开封万岁山、陕西西安大唐不夜城等案例充分说明，在情绪消费与体验付费的市场逻辑下，景区NPC已成为拉动流量与营收双增长的关键抓手，这也是其快速走红的根本原因。”在中国科学院地理科学与资源研究所旅游研究与规划设计中心总工程师齐晓波看来，景区NPC并非短期营销噱头，而是体验经济驱动下文旅深度转型的必然产物。当前文旅发展已从资源竞争、产品竞争、服务竞争，全面进入沉浸式体验竞争的进阶阶段。

齐晓波指出，NPC以角色扮演形式，打破传统“走马观花、拍照打卡”的被动观光模式，将静态景区转化为可参与、可互动、可叙事的活态场景，让历史、文化与民俗成为可感知、可共情的情绪体验。叠加短视频的裂变传播，优质NPC可能快速生成现象级流量，直接转化为景区核心竞争力。

对景区NPC做过相关研究的广东广和律师事务所高级合伙人尹玉律师告诉《法治日报》记者，景区NPC能够激发景区文化活力，景区NPC的互动演绎可以以静态的历史典故、民俗风情转化为可互动、可感知的鲜活场景，破解传统景区体验单一的

模式，并有效延长游客停留时长，提升复游率与二次消费。

记者近日采访了多名景区NPC从业者，他们都提到了这样一句话：“如果只是外形条件好，景区NPC的路走不长远。”比如，有业内人士告诉记者，在招募景区NPC过程中，出现了这样一种情况：景区NPC火了之后，可能会脱离景区，从事自媒体工作，景区易失去对演员的有效管理；部分演员言行失范，反而损害景区品牌形象与口碑。

记者查阅公开报道发现，上述景区遭NPC“反噬”的情况并非个例。例如，今年“五一”假期，江西某景区NPC因“擦边式表演”引发舆论争议；此前，有景区NPC被质疑角色与本土文化脱节、表演程式化、同质化问题突出。

尹玉也注意到了相关问题。首先，目前景区NPC同质化严重，多数景区NPC角色设定、互动模式高度雷同，缺乏本土文化特色，历史底蕴与原创设计等，游客容易产生审美疲劳，互动吸引力大幅下降。其次，过度依赖经济，相较于对景区NPC文化素养、表演能力与职业操守等方面的考核，景区招聘要求更强调外表，偏离文化体验的核心。再次，表演内容出现低俗化倾向，部分景区为博流量，设计过度的肢体接触等互动，易触碰公序良俗与法律底线。最后，部分景区陷入“重流量、轻质量”的畸形内卷，一味模仿跟风，不注重表演内容创新，难以形成核心竞争力，不利于行业长远发展。

“当前景区NPC行业火爆的背后，行业发展深层问题正逐渐暴露，其核心是NPC在迅速‘全民普及’的过程中出现了‘去文化’化的倾向，有些景区把NPC当成捞快流量的工具，放弃了文化承载、价值传递的功能。不愿深耕本土文化、不愿打造原创IP，只跟风复制、照搬颜值套路，走低门槛、快变现的捷径。”齐晓波分析说。

齐晓波提到，缺乏在地文化（指特定地区或社群所独有的文化特征和表达方式）支撑的景区NPC，游客极易审美疲劳，完全留不住人。部分景区靠“壁咚”“喂糖”等暧昧肢体接触，低俗表演博取流量，显然已触碰公序良俗底线，经短视频放大传播，损害景区及城市的文旅形象。这种现象不仅拉低游客体验感、透支景区公信力，更会让整个行业陷入低价竞争、口碑崩塌的恶性循环。这是NPC经济从“网红”走向“长红”，必须直面、亟待根治的关键问题。

在受访专家看来，景区NPC的表演应因地制宜，优秀的历史文化、传统文化、民俗文化中寻找素材。另外，也不应过于放大NPC的作用，景区应当保持自身的旅游属性和文化底蕴，才能告别粗放内卷，走向高质量发展。

如何实现景区NPC行业的规范发展？齐晓波认为要从以下四个方面系统化治理：

一是立标准。加快出台全国性景区NPC行业规范，推进职业认定与标准化体系建设，明确职业边界、技能要求、等级评定与行为准则，划定从业红线，让从业者知可为、知不可为，让景区用人有标准可依。

二是强职业。推动NPC纳入国家新职业目录，联合高校与行业协会开展定向人才培养，构建选

拔、培养、培训、考核、晋级全链条职业体系，完善薪酬与保障，让从业者从短期兼职转向长期主业，实现职业化、专业化、规范化发展。

三是挖文化。深挖景区在地历史文化与民俗特色，回归文化核心，走符号化、差异化、IP化路线，坚决摒弃同质化跟风模仿。以文化为魂、以体验为核，打造有温度、有记忆点的沉浸式互动内容，才是景区真正的核心竞争力。

四是严监管。建立常态化监管与督导机制，健全服务标准与质量评价体系，形成景区自律、平台审核、政府监管的闭环治理模式。对低俗擦边内容坚决限流、整改、追责，以严格监管守护公序良俗与行业口碑。

值得注意的是，今年全国两会期间，全国人大代表吴国平建议将景区NPC作为新兴职业予以规范，并推动纳入国家新职业认定体系，将其视为“文化传承者”和“连接景区与游客的关键角色”。

齐晓波认为，这一建议极具前瞻性，直指当前景区NPC行业的核心问题。行业快速发展伴随发展失衡问题突出：从业人员以兼职、临时工为主，存在身份不明确、标准不统一、保障不完善等问题。行业普遍存在重颜值轻内涵、重流量轻文化的倾向，发展基础薄弱。

“若将景区NPC纳入国家新职业体系，将从根本上重塑行业生态，让景区NPC从业者有新定位。他们不只是演员、临时工，更是景区文化代言人、情绪连接器、行走的IP，让NPC行业也能从颜值内卷、一般化表演转向具有文化内涵的、良性竞争的可持续发展之路。”齐晓波说。

□ 本报记者 张冲
□ 本报通讯员 张冰一

黑龙江省七台河市有着得天独厚的煤炭资源，煤田延伸上百公里，被列为全国三个保护性开采煤田之一。这里有一个“阳光法庭”，把矿工的“薪事”当成“心上事”来办，一直致力于用法治阳光照亮煤田每一处。

这个“阳光法庭”，就是七台河市茄子河区人民法院富强人民法庭践行新时代“枫桥经验”打造的司法服务品牌。

“矿工长期在500米深处的矿井里作业，因此格外珍视阳光。”富强人民法庭庭长张璐娟向《法治日报》记者介绍，这是“阳光法庭”名称的来源，寓意着法庭始终直通矿工，提供优先立案审理调解的“阳光通道”，创设温度司法、有必要建议、有解纷联动的“三有互融”机制，深耕矛盾纠纷预防化解“责任田”，绘好“法治图”，把矿工的诉求解决在矿井边、定分止争送到心坎上。

有温度司法

李某是七台河市某煤矿矿工，2021年患职业性煤工尘肺病，住院治疗，2024年，他领取了一次性伤残补助金等工伤福利待遇。这时，他发现计算标准是月工资2600元，而自己工伤发生前实际月工资为4600元，两者相差2000元。此后李某多次通过向所在煤矿主张工资差额补偿、请求劳动争议调解，向主管部门信访等途径维权，问题却未能得到妥善解决。

2026年1月，他申请劳动仲裁，仲裁机构经审理，以不属于劳动争议受理范围为由不予受理。近日，李某向茄子河区法院富强人民法庭起诉。

富强人民法庭实施“调解衔接”机制，紧密对接煤炭行业调解、劳动争议工作程序，对调解成功的依申请即时司法确认，对调解不成功或不履行仲裁裁决的即时立案审理。

富强人民法庭当天立案，当天送达，于答辩和举证期满后当即开庭审理。经查明，李某工伤后，某煤矿调整了李某的工作岗位，其月工资由4600元变为2600元，同时李某的社会保险缴费基数也变更为2600元。

“《工伤保险条例》规定，向职工发放一次性伤残补助金等工伤福利待遇，应以职工受伤前实际月工资为标准计算。煤矿应当承担补足差额责任。”张璐娟说，法庭依法划定了责任，并在此基础上组织了调解。调解中，某煤矿称现在正处于停业状态，没有资金来源，无法确定义务履行时间，法官认为，本案缺乏调解基础，判决就是最好的定分止争。法庭依法判决某煤矿支付“差额”部分费用16万余元。当事人服判息诉。

“法庭把我流失的幸福找回来了，我的权益得到了尊重和保障。每月支付伤残津贴差额直到我办理退休手续的判项，很周到暖心。这是有温度的司法判决。”李某欣慰地说。

有必要建议

富强人民法庭审理的工伤保险待遇案件多呈现类型化特点。对此，张璐娟有自己的考量：增强预防性思维，让“阳光法庭”作用不止于案件办理，还向前延伸，助力“抓前端、治未病”。她树立立案与治理并重的理念，审结一类案件，剖析一方面原因，提出一项建议，做到确有把握、重在精准、务求实效，促推矿区治理。数据显示，富强人民法庭2025年审理工伤保险待遇案件17件，同比2024年减少76%。

“从纠纷发生到成讼，中间有劳动争议调解、行业部门调解等多个救济路径。多元解纷只有实质运转，凝聚合力，才能阻断小矛盾拖成大问题。”矿工李某的案件结束后，张璐娟掩卷沉思，运用穿透性思维“溯源问诊”，就加强煤矿内部治理、关键部门打通多元解纷堵点等方面开出“治疗药方”，向有关单位制发了司法建议，让“流失的幸福”不再发生。

“停业煤矿缺乏资金，多提出挂账处理的解决方案，而受伤的矿工多不接受，这是行业调解的难点。”人民调解员艾民说，现在，司法建议推动有关部门在关键处发力，拔除难点，今年以来，他调解了5起类似纠纷，没有一起成讼。

有解纷联动

4月的七台河，暖意渐渐笼罩整座城市。矿工们结伴绕山巡湖晨练散步，享受着绿水青山的城市美景，这是“资源型转型城市”治理所成就的幸福生活。

幸福生活里有多元解纷的功劳，富强人民法庭依托“调解衔接”机制，以指导调解为牵引，将多元解纷落实在法庭，作用于矿工纠纷定分止争。

4月27日，富强人民法庭举办月度人民调解员培训班。

“调解衔接”实质是“解纷联动”。张璐娟将李某的案件作为培训活教材，重点点评：“让有诉必理、程序衔接、充分救济实质化运行，凝聚政府、部门、煤田管理机构、行业性调解组织、人民法庭等各方力量，在化解矿工纠纷中形成多元解纷责任链，筑实化解矛盾纠纷‘法治防火墙’。”

“有的煤矿生产区域跨茄子河区、新兴区，两区的人民调解员也都来同堂交流，管理跨区域但联动解纷无阻隔，目前已经形成共识。法庭指导让调解工作更务实，让多元解纷网络更畅通。”参加培训的调解员感慨道。

筑牢解纷根基，更要健全长效机制，以制度之力护航辖区长远发展。2025年12月，第一批国家级零碳园区建设名单公布，七台河江河融合绿色智造产业园区入选，产业园区位于茄子河区，是当地推进“十五五”规划落地的重点战略项目，对基层法庭妥善处置涉矿工纠纷工作提出了更高要求。

同时，七台河市中级人民法院院长曹若带率队深入富强人民法庭等11家基层人民法院开展实地调研，调研数据显示，11家法庭累计受理煤矿相关案件59件，其中工伤保险待遇纠纷占涉矿工案件总量的九成。

针对调研梳理出的情况，曹若表示，将以升级完善的多元解纷体系赋能“阳光法庭”建设，做到大事不出煤田，小事不出矿井，让矿工感受到公平正义就在身边，为国家级零碳园区营造良好法治环境。

「阳光法庭」找回矿工「流失的幸福」

七台河以「三有互融」机制精准定分止争