

花钱刷好评 付费删差评

“明码标价”的消费点评谁敢信

“又踩雷了!”提起最近打卡的网红西餐厅,合肥市民谢宇摇摇头。春节期间跟相亲对象第一次见面,他特意在点评类平台上选了一家高分店,“没想到菜不好吃,环境还那么嘈杂,和平台上的评价相差甚远。”近年来,有关部门多次开展打击刷单炒信、虚假宣传等不正当竞争行为的专项整治行动,每次处理的账号都数以万计,但“新华视点”记者调查发现,刷分控评手段“花样百出”,刷分坑了顾客、乱了市场、苦了商家。

“你刷我刷大家刷,不刷你就输了”

移动互联网时代,消费时参考平台评分已成为越来越多网友的习惯。大众点评、口碑等主打消费点评的平台,成为不少网友“装机必备”。

“过去消费前总会看看点评软件,经常能发现一些‘宝藏店铺’;自己消费之后也会给店家打分,给其他网友提供方便。”在北京工作的王明明说。

消费者在点评类平台上“真心实意”地打分评价,形成了互联网自发的监督体系。这样的“线上互助”一度成了很多人的“消费指南”“避坑宝典”。

“不知从什么时候开始评分越来越假,很多评论一看就出自专业写手,根本不具备参考价值。”王明明说,现在很难再相信平台上那些“高分商家”“必吃店铺”。

另一端,不少商家也感到无奈。“不刷评分不行啊,大家都在刷。”合肥一家烤肉店店主李先生吐槽:“现在餐饮行业竞争激烈,如果评分不好,客流量会少很多。”“你刷我刷大家刷,不刷你就输了。”为了让店铺赢得更好的口碑,不少商家向自称可以提升评分的第三方机构求助。“只有连锁店或有实力的网红店能长期刷分,我们这种小店‘烧’不起。”李先生表示,在这种内卷式刷分中,小商户肯定处于劣势。在黑猫投诉等平台上,投诉虚假评分的消费者有很多,涉及餐饮、旅游以及美发美甲等领域;一些商家也投诉遭到同行或第三方机构恶意差评。

相关平台也开始注重治理刷分控评乱象。2021年前5个月,大众点评处罚“刷好评”用户账号5万多个、“刷单”“刷评”

商户1万余家,并升级了算法识别能力。尽管不断加强技术防范能力和专项治理力度,在一些平台上,刷分控评乱象仍屡禁不止。安徽省消保委消费指导部主任胡茵表示,刷分控评会向消费者传递虚假信息,侵犯消费者知情权和选择权,对同行业经营者构成不正当竞争,造成市场混乱,也会给平台带来信任危机。

是谁“玩坏”了“点评生态”?

记者调查发现,刷分控评并非个别行为。商家、第三方机构甚至部分平台都参与其中。

——商家“盛情邀约”,顾客难以拒绝。“我们会跟顾客要好评,给好评就赠送菜品或者给予优惠。”在北京经营一家饭店的王女士发现,通过打“人情牌”、给顾客送福利,自家饭店的评分慢慢就“刷上去了”。

——第三方机构介入,刷分控评“明码标价”。记者在购物网站输入“口碑运营”等关键词,出现大量宣称可以提高评分、优化评论的第三方机构。甚至有机构声称拥有3万多名“达人”“大V”,业务范围覆盖全国,“只要你肯投入,就有专业人士送上优质好评。”

记者联系了一家机构,对方“明码标价”,表示“好评60元一条,访客量、收藏量都是1元一个”“钱花得越多,效果越好”。

——部分平台“出手”,协助商户“作弊”。“与平台合作,能提升店铺评级,由此能获得更多曝光和流量。”合肥一家酒店经营者王女士说,某平台工作人员会推荐安装该平台的充电宝和房态管理系统,这样可以提高店铺相关指数,这个指数越高,会有更多曝光量。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,互联网经济具有远

程、虚拟等特点,信用体系建设尤为重要。刷分控评、刷单炒信等乱象会破坏信用体系,不利于互联网经济发展。

刷分控评涉嫌违法, 点评乱象需综合治理

不久前,中央网信办部署在全国范围内开展“清朗·打击流量造假、黑公关、网络水军”专项行动,治理生活服务、书影音评分、短视频等平台刷分控评、刷单炒信等流量造假问题。业内专家建议监管部门、平台、商家、消费者多方携手,共建健康“点评生态”。

“不管是商户还是中介机构,刷分都涉嫌违法。”安徽大学法学院副院长李胜利说,反不正当竞争法规定,经营者不得对其商品销售状况、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者,不得通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。

“平台经营者和平台内商户开展合作无可厚非,但不得协助或诱导商户刷单炒信。”陈音江说。

李胜利表示,无论是虚构交易量还是编造用户好评,相关行为都是在平台上进行的,在数据收集、行为监控方面,平台具有先天性的优势。因此,平台应该负起主要责任,首先应与商户保持合理的距离,商业合作应合法合规;其次应加强日常管理,优化产品与算法,避免“劣币驱逐良币”。

胡茵表示,健康的“点评生态”需要多方共建。除了相关部门和平台加强监管,商家和消费者也应行动起来。对于商家而言,“别人都刷”不应成为自己“刷分”的理由,应坚守法律底线和商业伦理。广大消费者在提高鉴别能力的同时,也应自觉抵制不良行为,不为“好评返现”“折扣券”等所动。

新华社记者胡锐



马耳他热闹贺新春

2月6日,在马耳他桑塔露琪亚市的中国古典园林“静园”,来自马耳他龙龟武馆的学员进行舞狮表演。 新华

意外不意外 两条尾巴还背只小鸟 竟是“虎崇拜”

在江西省博物馆的展厅里,珍藏着存世最大的先秦青铜虎——商代伏鸟双尾青铜虎。这件1989年出土于新干县大洋洲商墓的文物,造型奇特,是商代青铜艺术的辉煌之作,揭示了3000多年前的虎图腾崇拜。

这件文物通长53.5厘米、通高25.5厘米、重6.2千克,形态奇异,双尾曲卷,背伏小鸟。虎身遍饰花纹,脸、腹部饰卷云纹,背部则饰云雷纹,鼻面、正脊、尾部与四腿下部饰变形鳞纹,四腿上部则为醒目的雷纹。虎形体大,造型奇特,外表透露威武、勇猛的神情,内中则藏匿诡谲、仙逸的神气,把虎的神性和人对虎的崇尚充分表现出来。

虎崇拜在中国源远流长。江西省博物馆党委书记徐长青介绍说,河南濮阳

6000多年前仰韶文化的墓葬里,一位巫师左右两侧用蚌壳堆塑虎和龙,此意寓巫师驾驭龙虎通行天地之间。江浙地区4000多年前良渚文化的玉器上雕刻精细的神骑虎行的图案,表现巫师骑虎上天通神的场面。

徐长青说,商代青铜器的虎纹多在南方出现,其中新干大洋洲青铜器上的虎纹最为集中。9件青铜鼎的27只扁足采用虎形,10件鼎耳上立有20只虎,2件戈以虎首装饰,青铜铲柄上有2只虎纹,1件青铜杖首以虎首为造型。而伏鸟双尾青铜虎是其中最令人惊叹的一件器物,有“虎王”之誉。这说明,在商代江西青铜文化中,形成了独特的虎崇拜,虎成了最具地域文化的标识。

新华社记者袁慧晶



新春植树添新绿

2月7日,贵州省黔东南苗族侗族自治州丹寨县干部群众参加植树活动。当日是春节假期结束后的第一个工作日,贵州省各地开展义务植树活动,为大地添新绿。 新华

洪都拉斯总统 新冠检测呈阳性

据新华社墨西哥城电特古西加尔巴消息:洪都拉斯总统希奥玛拉·卡斯特罗6日在社交媒体上发文说,她当天新冠病毒检测结果呈阳性。

卡斯特罗说,她5日的新冠病毒检测结果呈阴性,6日

的检测结果显示阳性,目前症状轻微。她将开始远程办公。

洪都拉斯位于中美洲,人口不到1000万。根据洪都拉斯卫生部数据,截至2月2日,该国累计新冠确诊病例397548例,累计死亡病例10548例。朱雨博 吴昊