

花钱刷好评,付费删差评……

“明码标价”的消费点评谁敢信

新华视点

“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。让我好没面子。”

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,一些点评类平台也出手整治刷分控评等流量造假问题,每次处理的账号都数以万计,但刷分控评等乱象依然难以根除。“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。

A “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。

B 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”。

“商家有时会让我给好评,只要服务不是太差,我一般不会拒绝。”芜湖市民黄敏说,有时是商家“软磨硬泡”让人“盛情难却”,有时是商家提供各种优惠,因为“吃人嘴短”只能给出好评。

——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,访客流量、收藏量都是1元一个”“钱花得越多,效果越好”。

除了可以花钱刷好评,还可以付费删差评。武汉一家餐厅经营者李先生告诉记者,开业不久就有机构找上门来,表示可以帮助删除差评,“订购888元套餐,可以帮助处理15条差评。”

——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

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。

坑了顾客、乱了市场、苦了商家



C 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,电子商务法规定,电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等向消费者显示搜索结果,搜索结果应真实、全面、客观,不应被商业利益扭曲。

陈音江建议,打击黑色产业链涉及市场监管、网信、公安等部门,要形

成协同共治机制,加大监管力度。此外,刷分控评隐蔽性强,监管部门也要创新监管方式,例如通过大数据技术、算法识别等手段开展调查取证。

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,如发现相关线索可积极向有关部门和平台投诉。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。

(新华社合肥2月7日电 记者胡锐 戴威)

今年春节假期
民航运输旅客501万人次

新华社北京2月7日电 (记者周圆)记者7日从民航局获悉,2022年春节假期(1月31日至2月6日)全国民航共运输旅客501万人次,比2021年春节假期同期增长40.2%。

据初步统计,今年春节假期全国民航共保障飞行航班62744班,同比2021年春节假期增长33.3%;平均客座率58.26%,平均航班正常率97.08%,同比2021年春节假期分别提升0.75和0.83个百分点。

在机场方面,假期间旅客运输量排名前五位的机场分别为重庆江北国际机场、广州白云国际机场、成都双流国际机场、深圳宝安国际机场、昆明长水国际机场。在航线方面,假期间旅客运输量排名前五位的航线分别为“北京至三亚”“广州至成都”“成都至三亚”“上海至三亚”“广州至重庆”。

民航局有关负责人表示,民航各单位严把安全运行和疫情防控关口,切实提升保障能力和服务水平,确保了假期运输安全顺畅。

“亚洲花都”花市
迎来节后开门红

据新华社昆明2月7日电 (记者杨静)玫瑰、满天星、康乃馨……春节后开工第一天,在亚洲最大的鲜切花交易市场——云南省昆明市斗南花卉交易市场已是一片花海,花农、花商正忙着将鲜花送至客户手中,“亚洲花都”花市迎来节后开门红。

在斗南花卉交易市场,平均每天的鲜花交易量逾2000万枝,销往50多个国家和地区。目前,云南自主培育花卉新品种400余个、引进推广新品种600余个。

鲜花行业人士表示,今年的年宵花销售火爆,不少花店的鲜花售罄,新年伊始便大量补货,加上需求旺盛,为鲜花的火爆加了一把火。随着鲜花产业升级,市场对高品质鲜花的需求愈发旺盛,花卉种植设施、设备随之升级,品种选育、基地改造等工作持续推进。

节后企业开工忙



2月7日,在江苏省海安经济技术开发区一家纺织公司,工人在岗位上忙碌。

当日是春节假期后的第一个工作日,各地企业在做好疫情防控的前提下有序开工,迎来新春“开门红”。

新华社发

“华龙一号”通过
英国通用设计审查

新华社深圳2月7日电 (记者王丰)总部位于深圳的中国广核集团7日通报,英国当地时间2月7日上午9时,英国核监管办公室和环境署发布联合声明,确认中国自主三代核电技术“华龙一号”通过英国通用设计审查,并于当日为“华龙一号”颁发设计认可确认和设计可接受性声明证书。

据了解,2016年,中广核与法国电力集团、英国政府签署了英国新建核电项目一揽子协议。根据协议,“华龙一号”在通过英国通用设计审查后,将用于该国布拉德韦尔B核电项目建设。

台湾宜兰近海
发生5.5级地震

新华社台北2月7日电 (记者徐瑞青 何自力)台湾气象部门消息,7日18时58分,台湾宜兰县近海发生里氏5.5级地震。

震中位于北纬24.4度、东经121.96度,即在宜兰县政府南南东方41.9公里,地震深度33.2千米。

台北有震感,目前暂无伤亡情况报告。

另据中国地震台网正式测定,7日18时58分在台湾宜兰县海域(北纬24.39度,东经122.01度)发生5.1级地震,震源深度34千米。

我国多地迎来降雪



2月7日,游人乘船在雪后的张家界市武陵源区宝峰湖景区游玩。

近日,全国多地迎来降雪天气。

新华社发(吴勇兵摄)

聚焦疫情防控

国家卫健委:6日新增新冠病例79例
其中本土病例45例

31个省(自治区、直辖市)和新疆生产建设兵团报告

新增新冠肺炎确诊病例79例
其中本土病例45例

境外输入病例34例

广东21例,上海8例,北京1例
浙江1例,福建1例
河南1例,广西1例
含4例由无症状感染者转为确诊病例:
浙江1例,福建1例,广东1例,广西1例

本土病例45例

广西37例(均在百色市)
广东4例(其中深圳市3例、广州市1例)
北京3例(其中朝阳区1例、丰台区1例、西城区1例)
天津1例(在河北区)
含1例由无症状感染者转为确诊病例(在北京)

深圳:

初步判断本起疫情为
境外输入引起的本土疫情



小朋友正在进行核酸检测。
在深圳市福田区莲花街道。
新华社发

据新华社深圳2月7日电 (记者王丰)7日下午举行的深圳市疫情防控新闻发布会通报,根据流行病学调查和病毒基因测序结果综合分析,1月31日深圳发现的1例新冠肺炎确诊病例,因暴露于境外新冠病毒污染物品而感染病毒的可能性大,初步判断本起疫情为境外输入引起的本土疫情。

深圳市卫健委二级巡视员林汉城介绍,目前,深圳市疾控中心已完成病例1-14的新冠病毒全基因组测序,测序结果均为奥密克戎变异株(BA.1进化分支)。病例1-5、7-12与病例1的新冠病毒序列高度同源;病例6、13由于样本病毒载量低,测序覆盖度

低,无法判断同源性。其他病例的新冠病毒基因测序和同源性分析正在抓紧进行中。

经比对,病例1与国内此前发现的多起本土奥密克戎疫情病例均不同源,与近期深圳境外输入病例感染的病毒序列也不同源,与全球数据库上传的一些基因组序列100%同源。

截至2月7日17时,深圳当日无新增本土病例,累计病例16例。除第一例在发热门诊发现外,其余病例均为重点人群中排查出。

深圳市区相关部门正全面溯源16例病例14天内的活动轨迹、人员接触情况。追踪到的密接者、次密接者均已按要求管控。

广西:新增本土确诊病例五十六例

新华社南宁2月7日电 (记者徐海涛 梁舜)记者从7日于广西德保县召开的广西壮族自治区新冠肺炎疫情防控新闻发布会上获悉,2月6日16时至7日12时,广西新增本土确诊病例56例。

2月5日以来至7日12时,广西本轮疫情本土确诊病例达99例,均发生在百色市,其中德保县88例。