

花钱刷好评,付费删差评……

# “明码标价”的消费点评谁敢信

□ 胡锐 戴威

“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。

### “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“线上互动”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

坑了顾客、乱了市场、苦了商家



## 刷分乱象

新华社发 徐骏 作

虚假评分的消费者有很多,涉及餐饮、旅游以及医美美甲等领域;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”。

“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”,协助商家“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,会拥有更多曝光量。

此外,平台工作人员还让酒店推荐客户通过自家支付入口下单。在特定时段,一笔订单会计入两笔,酒店销量数据更好看了。如此一来,消费者在平台搜索酒店时,若按“销量优先”筛选,酒店排名自然会更高。

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,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。

据新华社

# 伤者食指切断需要就医 高速民警提供帮助

河北法制报讯(刘帅)2月7日16时许,高速交警巨鹿大队民警在邢衡高速内丘南收费站执勤。一辆私家车驾驶人看到民警后赶忙停车求助,称车上有一名在剁肉时不慎将左手食指切断的伤者,因担心路上车多,耽误送医时间,希望民警提供帮助。

接到求助后,执勤民警立即驾驶警车,引领该车向医院疾驰而去。一路上,民警开启警灯、拉响警笛,并不时用喊话器提醒其他车辆避让,为后车开辟出一条绿色通道,为伤者得到及时救治争取了宝贵时间。目前,伤者正在医院接受治疗。

## 黄骅法院中捷法庭集中执行涉民生案件见成效

1月27日,黄骅市人民法院中捷法庭着眼“为群众办实事”,对一批涉民生案件展开集中执行,全力让胜诉当事人拿钱回家过年。

行动前,庭长蔡亮组织执行干警对行动涉及案件进行全面分析,对涉及的被执行人的情况进行具体研究,因案施策制定行动方案,确

保行动精准性,经过一天的奔波,共执结案件1件,执行和解2件,执行到位案件款10万余元,部分当事人当天领取了案件款。对于行动不便的当事人,执行干警专程送款上门,以实际行动为群众送上一份特殊的“年礼”。

李丛 闫浩

## 乐亭交警紧急护送临产孕妇就医

1月30日上午,乐亭县公安局交警大队路检中队民警在执勤中紧急护送一名即将分娩的孕妇至县医院,为孕妇赢得宝贵的救治时间,真情暖人心。

当日,路检中队中队长杨杰带队在乐亭路独幽城收费站处指挥疏导交通,当时正值车流高峰时段,来往车辆行驶缓慢。突然,一

辆白色轿车驾驶人下车向民警紧急求救,称车上有一名孕妇即将生产。情况紧急,杨杰等立即兵分两路,一路指挥疏导交通,一路驾乘警车紧急开道,迅速将孕妇送至县医院妇产科值班室,并帮忙联系医护人员迅速救治。孕妇亲属连连向民警致谢。

霍群丽 雷永庆

## 迁西交警精准施策疏堵保畅见成效

迁西城区近期交通拥堵路段增多、拥堵时段增长。迁西县公安局交警大队坚持警力下沉、精准施策,扎实开展城区疏堵保畅专项行动,取得明显成效。

迁西县公安局主管领导带领交警大队班子成员和城关岗区负责人对城区街道全面踏查,确定6条重点街道、21处重点部位,对

重点街道、重点部位逐条道路确定执勤点位、明确人员数量,同时安排一组巡逻警力,负责对城区主次干道进行不间断巡逻;大队抽调机关科室警力20人充实到岗勤一线,各点位全天候对道路交通进行指挥疏导;积极协调县医院对出入口进行改造,有效缓解医院路段交通拥堵问题。

霍群丽 刘金和

## 肃宁交警集中整治交通安全执法领域突出问题

近日,肃宁县公安交警大队集中开展道路交通安全领域执法突出问题专项整治工作,解决群众反映强烈的道路交通执法突出问题,进一步严格规范道路执勤执法行为,全面净化辖区道路交通环境。

该大队以召开座谈会,深入农村、社区、广场、交通安全宣传教育基地宣传,以办理车驾管业务为依托向社会群体征求意见等多种措施,开门纳谏,开门整改。

李建伟 苏颖娜

## 元氏法院提振精神面貌推动各项工作实现新提升

近日,元氏县人民法院召开党组理论学习中心组(扩大)会,传达学习省、市两会会议精神,学习贯彻元氏县第十二届委员会第三次会议精神,以及省法院、市法院在人大会议上的工作报告。

会议要求,法院各部门要采取“三会一课”等方式和途径,将会议精神迅速传达到全体干警,要担当尽责,加强立案、审判、执行各环节的整体谋划和互相衔接;要奋发有为,保持昂扬斗志,提高司法能力,推出切实有效的司法服务举措;要自我革命,全面从严管理,加强廉政建设,以更新的精神面貌推动各项工作实现新提升。

霍群丽 薛媛娣

## 大城交警点面结合强化交通安全宣传

大城县公安交警大队紧密结合交通安全宣传工作实际,出实招、求实效,扎实做好交通安全宣传工作。

该大队通过科学整合警力,优化警力配置,持续强化交通安全宣传教育;在各交通要道口设立交通安全宣传点,结合执勤纠违,同步开展交通安全宣传;组织宣传民警开展流动巡回宣传,带动面上宣传;在宣传薄弱区域开展短时间强化集中宣传,大力宣传交通安全法律法规、春季预防交通事故常识、“一盔一带”等,传播安全文明出行理念,进一步营造浓厚的交通安全宣传氛围。

薛金宅

## 高速交警南宫大队民辅警热心救助驾驶人

河北法制报讯(赵建春)春运期间,高速交警南宫大队的民辅警们用自己的行动践行为人民服务的宗旨,在春运路上写下了一段段温暖的故事。

1月23日,南宫大队教导员付弘毅、辅警崔有正巡逻到青银高速青岛方向514公里处时,发现一辆小型轿车停在应急车道,轿车后备厢打开,司机正焦急地打着电话。付

弘毅见状立即上前询问情况,得知车辆爆胎、司机不会换备胎后,赶紧让司机摆放好警示标志,并和崔有正一起帮助司机迅速将轮胎更换完毕。

1月26日,南宫大队辅警曹帅帅巡逻到青银高速银川方向495公里处时,发现一辆黑色越野车停在应急车道。曹帅帅上前询问得知车辆爆胎后,先让司机将车贴靠到护栏边,移出换胎空间,

确保自身安全,然后开始帮助司机换胎,并开启了现场教学模式,告知司机千斤顶摆放的位置,以及换胎时需注意的细节,最后叮嘱司机更换完备胎后行车时速不要超过80公里。

一段旅途,一次相遇,一份温暖,一种责任。春运在“冀”,交警同行,高速交警南宫大队的民辅警只是我省高速交警队伍的一个缩影。

## 老人术后伤口破裂血流不止 张家口交警紧急护送就医

河北法制报讯(徐洋)1月30日19时许,张家口市公安局交警支队直属四大队接到报警,一名老人鼻子做过手术后因伤口破裂流血不止,需赶往河北北方学院附属第一医院救治,司机是郊县人,对

市区路况不熟,希望得到交警帮助。交警四大队立即安排警力前往指定地点接应。

双方会合后,民警看到老人已经浑身瘫软,身边的脸盆里都是血。见老人失血过多,几名民警迅速兵分

两队,一队将老人与家属带上警车,另一队由一名民警驾驶私家车带着其他家属紧随其后。一路警灯闪烁、警笛鸣响,民警仅用18分钟便将老人送往医院。因送医及时,老人目前已无大碍。

# 井陘法院干警年关执行不停歇 申请人除夕喜领执行款

河北法制报讯(李忠勇 郝红花)1月31日是农历除夕,按规定已经进入春节假期,但井陘县人民法院执行局干警孙年明、康鹏程还在为执行一起案件忙碌着。申请执行人贾某从他俩手中接过执行回来的5万元欠款时,激动地说:“谢谢你们,这下我家可以安心过好年了!”

申请执行人贾某和被被执行人王某朋友,2018年至2019年6月,任某以父母、岳父母生病和资金周转等

事由,共向贾某借款26万元,并约定了借款期限及利息。借款合同到期后,贾某向任某多次催要未果,遂向法院起诉。2020年9月11日,法院经过调解,双方当事人自愿达成协议,任某自当年9月18日起,采取分期付款的方式,于2020年12月31日前清偿贾某26万元本金及相应利息。由于任某逾期未履行,贾某随即向法院申请强制执行。

此案进入法律程序后,执行干警

孙年明、康鹏程经过查询,未发现被执行人任某名下有可供执行的资金,遂依法查封了其妻子名下的一套房产,迫使任某陆续偿还了申请执行人5万元。因查封的房产面积小,拍卖后不足以全部清偿欠款,2021年11月,执行干警组织双方进行协商,任某决定卖掉自己名下的一套房产一次性清欠,后因该房产无房产证,难以买卖,随之,任某失去联系。

今年春节临近,孙年明、康鹏程想到申请执行人拿不到执行款无钱过年,心里非常着急。他俩通过多种方法查询被执行人的下落,几次到石家庄市任某的住处查找,但均未果。尽管如此,他们仍不气馁。

1月30日,是春节前最后一个工作日,执行干警孙年明、康鹏程和梁旭估计任某该回家过年了,便再次驱车来到石家庄,经多方查找,终于将其逮了个正着。经过耐心做工作,下午下班前,任某向他人筹借5万元交到法院。申请执行人贾某家住农村,当晚不便来领钱,便约定次日前来领取。

1月31日上午,孙年明和康鹏程放弃休息时间,按时来到法院,将5万元执行款交给贾某,并再次主持调解,双方自愿对剩余欠款达成了和解协议。

霍群丽 王志永