

消费者开始反向种草 年轻人为何爱上“3.5分饭店”

《中国消费者报》
王小月

吃什么、玩什么前打开本地生活相关APP进行搜索,日渐成为消费者的生活方式。近期,有关“评分低的店可能更好吃”的话题登上热搜。很多网友仿佛遇到知音一般,在评论区分享自己在高分网红餐厅“踩雷”、爱吃的餐厅却只有3.5分的经历。

记者调查发现,一些店铺存在分数灌水、好评率失真的情况。很多动辄4.8分以上、评论数高达成千上万条的餐厅,并不是靠美味征服食客,而是靠赠送菜品、提供优惠等“盘外招”刷出虚高评价。



“盘外招”刷出虚高评价

出门前通过本地生活平台搜索附近的“吃喝玩乐”早已司空见惯。然而,当前越来越多的店铺出现评分存在注水等情况。不止是连锁店,一些小店也使出浑身解数提高店铺评分。

在美甲美睫店工作的丽丽对记者说,每天店长会给他们任务,需要请几个顾客点五星好评,即使不加图文评论也可以,“我们的服务时长一般是1小时左右,通常就是和顾客聊天,如果对方比较好说话,就请她帮忙点个五星好评”。

餐饮店通常会采取赠送顾客一道凉菜或甜品等方式刷评价,一个账号会赠送一份,店员也会鼓励同行人共同打卡并给予五星好评。

90后消费者李佳告诉记者,自己去了社区附近的一家面馆,店主说,只要在APP上收藏打卡就送一瓶北冰洋汽水。“点了一碗烩面,味道很一般。”但面对店主的热情招待,同时领取了免费的饮品,李佳还是点了五星好评,但表示自己下次不会再去光顾了。

本地生活相关APP资深用户杨俊青告诉记者,自己在外就餐经常会看到餐桌上有立牌提示,收藏打卡可以赠送菜品,有时服务员还会主动提醒顾客参与,“即使部分菜品不尽如人意,但‘吃人家的嘴短’,也会象征性地给予五星好评”。

除了“被动”地成为“水军”之外,也有一些乐于分享的消费者,但写下真实的评价后,会收到商家要求“删改评价”的电话。

热衷在网络分享吃喝玩乐攻略的消费者倪倪告诉记者,自己在一家餐厅就餐后,就店铺存在的问题及菜品给出了真实评价,随后,商家多次打来电话,称店铺已经对菜品问题进行了调整,并赠送她一张优惠券,希望能够删掉评价。“商家软磨硬泡,最后就删掉了自己的低分评价。”倪倪说。

随着越来越多的高分店铺存在评分与服务品质不匹配的“失真”情况,消费者也开始了反向种草。消费者不再单纯地信任虚高评分的店铺和平台评价体系。一些经营多年、“自动”建立口碑的老店成为“新宠”。

市场信任度逐渐降低

网红餐厅是点评类APP上的明星店铺,以独特的装修风格、创意的菜品和热情的服务吸引大批消费者前去打卡。然而,许多餐厅并非靠实力和口碑走红,而是通过赠送菜品和提供优惠等方式来刷出虚高评价,不仅让消费者感到被欺骗,也破坏了公平竞争的市场环境。

“如果一家人均价格符合大部分人预期的店铺,整体五星好评,下面基本上都是几张图或几十个字到100字的评价,那‘踩雷’概率会比较高。”网友路西对记者说,自己现在对网红餐厅很警惕,之前也吃了不少亏,现在总结出了一些经验。

记者看到,社交平台上也有一些网友支招如何避坑。网友称,人均价格太低的店铺,送不起太贵的菜,不太好作评价管理。而人均客单价较高的店铺,能以赠菜或返现打动顾客的阈值较高,商家也不划算。往往是人均价格在平均线上的店铺,更容易“踩坑”。

中国信息协会常务理事、国研新经济研究院创始院长朱克力在接受记者采访时表示,这种现象的出现,主要是由于市场竞争激烈,一些商家为快速获得市场份额和利润,采取了不正当手段进行宣传营销。这种现象破坏了公平竞争的市场环境,使诚信经营的商家受到不公平的竞争压力,甚至可能被迫退出市场。此外,这种现象还导致市场资源的浪费和配置效率低下,不利于市场的可持续发展。

移动互联时代,无论是餐饮住宿还是购物休闲,点评类APP原本是众多消费者“选择困难”时的重要帮手。但当前“评分低的店可能更好吃”的现象,以及高分网红餐厅存在好评率失真的现象,让消费者产生了信任危机,对商家的评分和评论产生怀疑,反而增加了“选择困难”。

商务部研究院电子商务研究所副研究员洪勇表示,长此以往,可能会导致消费者对点评类APP和商家宣传失去信任,影响整个生活服务行业的发展和信誉。

野蛮生长滋生法律问题

行业的野蛮生长也存在着诸多法律问题。朱克力表示,这其中主要涉及《电子商务法》中的公平交易、消费者权益保护、以及反不正当竞争等法律问题。一方面,店铺通过“盘外招”刷出虚高评价,属于误导消费者的行为,侵犯了消费者的知情权,违反了公平交易的原则。同时,这种行为也损害了其他诚信经营者的利益,破坏了公平竞争的市场环境。如果这些行为涉及虚假宣传、欺诈等,还涉嫌违反《反不正当竞争法》等相关法律法规。

“加强平台监管是关键。点评类APP需要建立更加严格的审核机制,加强对商家评价真实性的验证,防范虚假评价和分数灌水现象。同时,平台要加强消费者举报机制,对涉嫌虚假宣传和欺诈的商家进行调查处理。”洪勇表示,对于餐厅来说,应建立自律机制,杜绝通过赠送菜品等手段刷高评分的行为,并完善消费者投诉渠道,提高对消费者反馈的重视程度。

朱克力也给予了针对性的建议,他认为可以从多方面入手加强平台监管,除了建立严格的审核机制,要强化用户身份验证,提高评论的可信度,同时,建立信用评价体系,对商家和消费者进行信用评分和等级划分,对信用等级高的商家和消费者可给予一定奖励和优惠措施、对信用等级低的商家和消费者可进行限制和惩罚。

朱克力强调,平台可利用大数据、人工智能等技术手段进行监管与分析,及时发现和处理刷单、虚假评论等行为,同时,利用技术手段对评论进行情感分析和关键词提取等处理,提高评论质量与真实性。

织密未成年人网络保护立体“安全网”

新华社 白阳

《未成年人网络保护条例》自2024年1月1日起正式施行。作为我国首部专门性的未成年人网络保护综合立法,这部条例的施行标志着我国未成年人网络保护法治建设进入新阶段。

条例聚焦突出问题,重点规定了健全未成年人网络保护体制机制、促进未成年人网络素养、加强网络信息内容建设、保护未成年人个人信息及防治未成年人沉迷网络等内容,具有较强的针对性和可操作性。

“条例坚持社会共治,确立与未成年人密切关联的各方主体在未成年人网络保护工作中的责任义务,全面构筑起未成年人网络保护防线,对促进未成年人健康成长具有重大意义。”北京师范大学法学院教授袁治杰说。

随着条例落地施行,各地各部门近日纷纷进社区、进校园,普及条例有关知识。

“上网的时候看到弹出来的链接,可以点吗?”“不能!”在湖北十堰,市“扫黄打非”办组织网信办、公安、检察、司法、团市委等单位来到茅箭区实验学校,联合开展“‘e’童守护,保‘未’成长”宣讲主题活动,现场气氛热烈。

北京海淀区某市民活动中心工作人员面向辖区内小区居民开展普法教育,提醒家长强化监护人网络素养教育责任;天津南开区、河北区等网信部门联动未成年人检察工作室,将法治宣讲平台由“线下”搬至“线上”;重庆丰都县教委组织开展《网络成瘾预防与矫正》优秀课例评选活动……各具特色的宣传活动,让未成年人网络保护的各方主体充分了解自身义务。

在防治网络沉迷方面,条例要求提高教师对未成年学生沉迷网络的早期识别和干预能力,加强监护人对未成年人安全合理使用网络的指导;网络服务提供者要合理限制未成年人网络消费数额,防范和抵制流量至上等不良价值取向。

许多老师表示,条例强化了学校在未成年人网络保护工作中的职责,对一线教师提出更高要求。在今后的工作中,要加强教育、引导,把网络素养教育纳入学校素质教育内容。

据悉,下一步,网信部门将集中整治编造传播违法和不良信息、利用新技术新应用生成低俗内容等突出问题,持续净化网络环境;检察机关将针对违反条例规定、侵犯未成年人合法权益的行为,进一步加强检察司法保护,为未成年人营造清朗安全的网络环境。

