

花钱刷好评,付费删差评 “明码标价”的消费点评谁敢信

新华社 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。

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。

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。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,一笔订单会计算为两笔,酒店销

离婚冷静期,应多一点温度

《半月谈》 郎秋红 王帆

自离婚冷静期设置以来,有观点认为多此一举:“过得不合适就分开,难道凑合一辈子?”那么,离婚冷静期到底能在多大程度上减少冲动离婚、非理性离婚?

记者来到全国婚俗改革实验区吉林省永吉县一探究竟。

一顿饭引发离婚

“因琐事冲动离婚的越来越多。”永吉县民政局婚姻登记处主任咸丽辉说,婚姻登记处几乎每天都有来离婚的,一个小伙第一天刚结婚领证,第二天早上就过来要离婚。

当前,一些离婚让人直呼“看不懂”。咸丽辉表示,有年轻夫妻因为午饭吃面条还是吃馄饨发生争执而闹离婚,还有一位丈夫因为买回的白菜不是妻子想要的也吵到要离婚。

记者调研发现,婚姻危机正变得年轻化,从过去的“七年之痒”变成如今的“三年之劫”。“表面上看,离婚似乎让双方解脱了,但这种轻率、非理性的离婚态度会引发诸多社会问题。”咸丽辉说。

在永吉县口前镇达屯村,记者见到村民邹女士和她的孙女。儿子儿媳离婚后,她独自拉扯孙女生活。孩子极度缺乏安全感,经常喊着“奶奶别不要我”。

达屯村党支部书记高景和说,像邹女士这种情况的不止一家。近年来该村年轻人多到城里打工,婚姻观念也在变化。一些年轻人离婚后,把孩子扔给老人,产生留守儿童、隔代教育等一系列问题。

从“说离就离”到“离婚辅导”

永吉县民政局从2015年开始试行婚姻辅导。2021

年,依托离婚冷静期制度,永吉县民政局离婚辅导制度进一步完善,搭建了多维度服务平台,有婚前辅导室、婚姻家庭咨询室、离婚疏导室、法律咨询室,还有“家事百聊”微信服务群。该微信服务群以“社工+志愿者”的模式“坐诊把脉”婚姻问题。

47岁的邹女士与丈夫因照顾老人和子女教育问题频繁争吵,闹到要离婚。在离婚登记处,咸丽辉对邹女士进行开导,还推荐她去婚姻家庭美德班、“夫妻驾校”等学习公益课程。学习完后,邹女士态度发生转变:“印象最深的是学会了夫妻应该如何相处。遇事不能太计较,要心往一处使。”

据永吉县民政局统计,2021年前8个月,全县共有915对夫妻提出离婚申请,其中10对主动撤回,295对在离婚冷静期后再未申请离婚登记,劝和率约32%。

冷静期也是关怀期

“健康的婚姻需要夫妻双方都全心全意投入,就好像两只鸟拔自己的羽毛一点点垒窝。如果有一方不懂得投入,婚姻就可能遭遇危机。”长春聪慧心理咨询中心心理咨询师孙佳宾说。

“造成婚姻危机的一个重要原因是婚姻家庭教育的缺



失。”吉林市老年心理保健研究会心理咨询师孙苛莉表示,与传统观念中重视婚姻家庭的责任担当相比,当下婚姻双方更注重个人满意度,而个人满意度的提升,需要婚姻双方共同学习和成长,“婚姻就像游泳池,如果你学不会游泳,换个池子也一样”。

咸丽辉等人认为,当下亟须改变“一锤子买卖”式的婚姻观念,引导青年人认识到婚姻是一个过程,经营好婚姻是一种能力。

婚姻不仅是个人的事,也是社会的事。记者在采访中发现,尽管部分民政部门已开始提供离婚辅导服务,但目前仍面临辅导力量不足、质量不高和难以持续等问题。

孙佳宾认为,处于离婚冷静期的夫妻多有求助需求,许多当事人并不知道政府提供此项服务,有人甚至会花几万元去社会上咨询。她建议主动宣传好政府给予的服务,让离婚当事人知晓并利用求助渠道,也让全社会感受到制度的温度——冷静期不是冷遇期,而是关怀期。