

# 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

量数据更好看了。

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、公安等多部门，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。

# 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。”长春慧心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。