

金台视线

好评存在注水问题,购物参考价值不高

强化监管,整治刷出来的好评

本报记者 沈童睿

用户好评是消费者判断商品质量和商家信誉的重要指标,更多好评往往意味着能够吸引更多消费者的注意。但也有些商家为了增加交易机会,通过制造虚假好评等方式欺骗消费者。近期,有读者来信反映,某些好评数量很高的网红店铺实际上商品质量有瑕疵或者服务不到位,存在制造虚假好评误导消费者的嫌疑,侵犯了消费者的合法权益。

虚假好评到底是怎么来的?平台在审核中应履行哪些职责?监管部门如何进行有效整治?记者对此展开调查。



制图:张丹峰

一边倒的好评参考价值低,甚至会误导消费者

“买家的评价本来是消费者决策的重要参考,可现在,我越来越不相信网店的好评了。”江苏淮安市读者徐明明说,在某电商平台,有些网店好评率动辄达到95%以上,甚至100%,”总觉得不大真实,有些评价高度相似,有的甚至连细节都一样,让人看了难免心中犯疑。”

上海市读者周念华游览过国内不少地方,每次去不熟悉的城市,他总是习惯打开点评类应用,看看以往顾客的评价,并以此作为重要参考。周念华说:“一般点评类应用上的商家评分有高低,还算客观,但有些好评存在明显造假的情况。”周念华曾到一家“某区排名第一”的餐厅用餐,结果却发现菜品甚至没有做熟。“后来仔细看才发现,当时这家店开张只有三个月,而且餐厅的菜品味道、服务质量都存在瑕疵,却能够在短时间内获得这么多好评,明显不正常。”周念华说。

为了争取消费者的好评,商家想了各种办法。有些店铺会在快递、外卖中附上“好评返现”的小卡片,消费者给好评即可换取小礼物、现金。在一家烧烤店送来的外卖中就附上了这样一张卡片:“全五星好评+晒美食图片,可领取红包”,下方还详细说明:“全五星”是指口味、配送、包装三项指标全部给出五星评价,评分完成后,便可添加店员的联系方式,获取小额现金。

还有读者反映,旅游时曾经遇到一些商家拉住游客,以小礼物、小额红包等为报酬,劝说他们为特定商户打好评。记者随机采访了一些读者和网友,大多人都表示曾遇到过商家诱导好评的情况,也有人坦承曾通过好评换取红包,“不过,前提是商品、菜品本身还过得去,商家又有较好的服务态度”。

为避免被虚假好评误导,河南安阳市读者程诚在购物时不只看买家好评,还要看看中差评,而且还通过浏览论坛、观看测评节目等,争取从多个渠道获取信息。程诚说:“如果电商平台、点评类应用中的消费者评价都是真实客观的,我们买东西其实可以不用如此麻烦。”

刷好评已成灰色产业链,写好评、发展下线、刷单一条龙

记者调查发现,商家购买好评已经是公开的“潜规则”,甚至刷好评已经形成了一条灰色产业链:商家提出需求,刷手团伙针对电商和点评软件的推荐排名机制拆解成各类任务,通过自建网站或其他社交平台发展下线、发布任务。这样的一条产业链,制造了大量虚假好评,给消费者造成了许多困扰。

在互联网上存在大量从事刷单、刷好评业务的团伙,有的在电商平台上开设了网店,有的建立了独立网站甚至任务发布系统。记者找到一家号称可以“优化店铺排名”的网站,以网店店主身份向客服人员咨询相关业务。据该网站客服介绍,如今电商平台和点评类应用的评价体系日趋复杂,店铺要想在平台的榜单和推荐中提高曝光度,除了提升好评数和销量,还需要注意提高被搜索量、访客流量、被收藏量等数据。而这些工

作,该网站都可以代为完成。

在一家“流量优化”网站的任务发布栏中,记者看到了形形色色的刷单任务:“外卖评论单”“APP(手机应用软件)下载后评论,单价2元”“转发文章有钱赚”“观看视频即可通过任务,单价1.5元”,每条任务都有不少人认领。

在刷好评产业链条上还有专业的好评写手。在某论坛兼职板块,记者在兼职招工信息中找到不少“写好评”的兼职。其中有的明码标价:“评论20条得10元,有文案,可复制粘贴”,还说明“真实有效,大量招人”。

记者按照文中提示添加了发布者的联系方式,对方表示,商家对大批量好评有很强需求,尤其是那些刚起步、缺乏人气的店铺更为迫切。发布者还给记者提供了一份“攻略”,提醒在刷单、刷好评时如何规避系统检测异常流量,还详细介绍了制造虚假聊天、降低平台抽查风险的方法。任务发布者告诉记者:“单子有的是,可以长期做下去,只要手快,收入就会很可观。”

记者发现,刷好评行为已经引起有关部门的高度重视。今年5月,最高法院公布了“互联网十大典型案例”,其中就包括“暗刷流量”、虚假刷量的案例。浙江杭州市市场

监管综合行政执法队已通过调查发现,有10家公司涉嫌组织刷好评牟利,还有百余家网红餐厅存在花钱刷好评的行为。

监管部门与平台企业应加强合作,合力斩断虚假好评产业链

“网络点评的价值,在于通过真实的用户反馈,反映商家口碑,方便消费者作出决策。大量虚假点评的产生,损害了消费者合法权益,也对那些守法依规商家的正常经营造成了影响。”安徽宣城市读者邹笑说。

北京师范大学网络法治国际中心执行主任吴沈括表示,购买或提供诸如有偿虚假好评、点击量、搜索量等服务,不仅破坏了公平竞争的市场秩序,有损消费者合法权益,情节严重的还可能构成不正当竞争,涉嫌违法。

许多读者认为,整治虚假好评要多措并举,形成合力,方能治本。广东揭阳市读者石亚东说,互联网平台企业应当承担主体责任,对入驻商家进行严格的审核监督,“互联网平台企业应不断优化算法,通过科技手段精准识别和筛除虚假评论”。吴沈括也认为,相关部门应与企业加强互动,充分依托电商交易平台大数据资源,建立数据异常预警机制,有助于及早发现和清理虚假评价。

提高自身排名推荐优先级,增强对消费者的吸引力,是商家使用虚假好评的主要动机。河北馆陶县读者王谦建议,要针对这种情况对症下药:“商家买好评、刷数据,为的是吸引消费者。建议平台对存在这种行为的商家进行降权处理,并予以公示,让他们认识到,用假好评吸引消费者,会适得其反。”

惩罚使用者,也要阻断生产源。有读者提出,平台企业只能约束商家,相关部门应加强监管,捣毁制造虚假好评、虚假数据的窝点。对此,市场监管部门已采取一些举措。市场监管总局今年在全国范围内开展重点领域反不正当竞争执法专项整治,严厉打击组织专业团队、利用网络软文、网络红人、知名博主、直播带货等方式进行“刷单炒信”、虚假宣传等不正当竞争行为。7月,市场监管部门公布了两批典型案例,对利用“网红效应”虚构评价,组织员工亲友等熟人或雇用专业团队等方式“刷单炒信”的行为进行曝光。

不过,一些刷好评团伙也在持续改变交易模式,以规避监管,有读者建议监管部门与互联网平台企业及时掌握相关情况,尽早完善和细化监管措施。

整治虚假好评,离不开商家的自觉自律。“刷好评,刷出来的其实是恶性竞争,加重了所有市场参与者的负担。”邹笑认为,能否在市场竞争中领先,终究是要靠产品质量说话,为了提升短期的数据表现,导致丧失消费者的信任,是因小失大。

(陈实参与采写)

身边事

废弃的反光膜隐患大

近日,笔者在辽宁省葫芦岛市一处苹果园里发现到处都是废弃的银色反光膜(见下图)。这些反光膜非常轻,被风吹得到处都是,而果园上空就是一条高压供电线路。

据了解,反光膜是在塑料薄膜表面镀上一层铝制成,用来使苹果着色更均匀。反光膜在土壤中难以降解,会对环境造成污染。而且反光膜导电性很好,在遭遇极端天气时,极易搭接在电线设备上,引起短路跳闸,造成安全事故。供电公司每年都定期开展对反光膜隐患的整治,但近年来反光膜用量越来越大,范围越来越广,治理的难度也随之大幅增加。希望有关部门高度重视并解决这一环保与安全隐患问题。

辽宁葫芦岛市 刘萍



小区消防设施长期空缺

我居住的河南济源市承留镇三湖嘉园小区有多栋近20层的高楼。近几年,小区高楼一直存在消防设施不健全等问题。在我居住的这栋楼,几乎每一层的消防箱都是空置的,没有消防水带,也没有灭火器(见下图)。一旦发生火灾,后果不堪设想。

希望有关部门和小区物业配齐必要的消防设施,消除安全隐患。

河南济源市居民



建议

健全农村道路交通标志

当前农村道路建设持续推进,农村道路车流量不断增加,小汽车、货车、拖拉机、电动车等各种交通工具都在路上行驶。有些农村道路虽然修好了,但红绿灯、标志牌、电子摄像头等配套设施没有跟上,加之有些司机法律和规则意识淡薄,常常违反交通法规,造成交通事故。这种情况令人担忧。

建议农村道路的交通设施规划建设应与道路建设同步进行,比如在重点路段设立警示标志,在人流、车流量较大的路口设置红绿灯,在急转弯或者视线被遮挡的路段安装凸面镜等。此外,还应加强对农村司乘人员的交通安全警示教育,使用宣传栏、乡村广播等普及交通安全知识,督促大家严格遵守交通法规。

湖北枝江市 刘定

百姓关注

查处中小学周边的售烟行为

本报记者 刘新吾

今年6月1日正式施行的新修订的未成年人保护法明确规定,学校、幼儿园周边不得设置烟、酒、彩票销售网点。但近日,记者暗访了重庆多个区县中小学周边,发现有不少店铺还在销售香烟,这让不少家长和老师非常担心。

“老板有烟没有?”记者走进重庆市一所中学附近的美乐佳便利超市,询问有没有香烟出售。“要什么烟?”店主毫不避讳,熟练拉开面前柜台的抽屉,数十种品牌的香烟一应俱全。

随后,记者又走进另外一所中学旁的晨光文具店有没有某品牌的香烟,售货员从脚边的袋子里摸出一盒烟递给记者,说:“你要的烟最近涨价了,这个卖得好得多。”记者发现,在这两家店里并没有张贴烟草零售许可证。“老板,你怎么在学校正对面卖烟?”面对记者的询问,店主表

示,“我们不卖烟给学生”。

记者调查了3所中学、2所小学周边的11家小卖部、文具店等店铺,其中有9家都存在售烟情况,有的放在零食柜台下面等暗处,有的就摆在门口显眼处,店铺内均未张贴“烟草专卖零售许可证”,其中只有2家在不起眼的位置张贴了“禁止向未成年人出售烟酒”的标语。

据了解,重庆市出台的公共场所控制吸烟条例规定,烟草制品、电子烟销售者应当在销售场所的醒目位置设置吸烟有害健康和禁止向未成年人出售烟草制品的标识;不得在中小学校等以未成年人为主要活动人群的公共场所门口50米范围内销售烟草制品或者电子烟。

对于这些法律法规,一些店铺员工表

示知情:“我们距离校门口超过了50米,也不向未成年人销售香烟,符合政策要求。”然而记者发现,在某中学南门往东不到100米的地方,马路两侧均有多个店铺卖烟。这些店铺虽然符合相关规定,但门前是学生上下学的必经之路,对未成年人同样存在潜在危害。

未成年人正处于成长发育关键阶段,吸烟对身心健康产生危害。记者在采访中了解到,抽烟学生主要是中学生尤其是高中生,农村学生抽烟比例较城市学生更高。市民陈波表示,一些学校周边的商店将香烟藏在柜台下面,隐蔽性强,治理难度大,需要政府和学校、家长共同努力,一方面要加强对学校周边商店的检查力度,加大处罚力度,减少销售来源,一方面也要加强对学生的教育和监督,减少需求。

西南政法大学行政法学院副教授张伟认为,关键还是要发挥法律的震慑作用,落实控烟履约责任。有关单位要依法履职,加强对中小学周边商铺的监督管理。在源头防控环节,要综合发挥行政执法和社会监督作用,协同打击校园周边烟草销售网点。在违法处罚环节,建议实施高额经济制裁,消除其获得非法收益的激励根源。“除了法律,还要充分发挥道德的作用。”张伟说。

今年以来,重庆市烟草管理部门把“加强涉未成年人烟草专卖监管”作为重点工作任务,要求全市烟草系统认真落实。全市中小学校和托幼机构50米范围内全面停止新办或延续烟草专卖零售许可证,共注销或变更中小学周边50米范围内许可证1500多个。检察机关充分发挥公益诉讼监督职能,与职能部门密切协作,推动烟草管理部门逐步建立校园周边烟草监管治理常态化机制,强化烟草零售业规范经营,努力为未成年人健康成长营造无烟环境。

张伟表示,除了有关部门加强监管外,还应加强对青少年的宣传教育,充分利用短视频、直播等新媒体普及烟草危害知识,管住未成年人“第一口烟”,有效减少“后备烟民”,“父母是孩子最好的老师,要广泛动员家庭成员加强自律,推动无烟理念融入家庭教育”。

婚车也要注意交通安全

前不久,笔者参加了一场婚礼,发现迎接新娘的车上装饰了很多鲜花和车贴,后视镜、后挡风玻璃上贴得满满的,车牌也被挡住了。在行驶过程中,车队违反了多项交通规则,有一次还闯了红灯。

结婚是件喜事,把婚车装饰得漂亮一些无可厚非,但同时也一定要注意交通安全。《机动车驾驶证申领和使用规定》就明确规定,故意遮挡、污损、不按规定安装机动车号牌违法行为一次记12分。如果因为不遵守交通规则导致发生交通事故,破坏了结婚的美好气氛,很不值得。建议装饰婚车时,要注意交通安全,尤其车牌不能被遮挡。

吉林白城市 侯玉文

预告

读者来信版欢迎广大读者提供相关监督线索,发表意见建议。

信箱:rmbdzlx@126.com
传真:(010)65368495