

不唯评分、实拍餐品、挖掘美食、即时点评——

“低分餐厅”迎来“反向打卡”

王俊岭 周倩

“天桥下的老广饭堂这么好吃，评分才3.9”“这种小店都有两把刷子”……打开各类点评软件，餐厅往往都有一个评分，高的可达4.9，低的基本在3.0至4.0。在很长一段时间里，餐厅的网上评分成为很多美食爱好者外出就餐的重要指南。不过最近，年轻人流行起了一股“反向打卡”风：不唯评分、实拍餐品、挖掘美食、即时点评，专门探索那些低分餐厅并在社交媒体分享心得。

不同餐厅评分有哪些差别？“低分餐厅”里有哪些宝藏？消费者喜好有哪些新变化？

就餐不再只看评分

打开地图软件或点评软件，搜索附近美食，可以一眼看到周边的各色餐厅以及综合评分。这些评分的构成，往往包括口味、环境、服务三项。那么，去低分餐厅“打卡”的风潮为何兴起？

环境简朴但菜品味道并不差。家住湖南长沙的韩笑笑说，相比“高大上”的高分餐厅，低分小店尽管条件一般，但很多菜味道好，用餐氛围也轻松。“这几年，我发现不少网红风格的高分餐厅拍照背景不错，菜品却华而不实，久而久之就没有吸引力了。反倒是一些开在犄角旮旯的低分餐厅，全靠手艺吸引回头客。”韩笑笑告诉笔者，在长沙，自己去过数十家这样的小店，有的只有3张桌子，没有招牌，但店里的米粉是地道的老味儿。

低分小店排队时间短且性价比较高。“热门餐厅排队太累了！最近我去一家网红店吃饭，下午4点半到的，排了三四十分钟都没吃上。后来索性去了旁边一家涮羊肉小馆，别看评分马马虎虎，吃完感觉反倒不错。”重庆姑娘张虹雪说，自己正在东北旅行，品尝当地特色美食是她的主要目标之一，“既要吃得开心，又要吃得丰富，性价比尤为关键。比如，在吃到地道美食的前提下，人均70至80元以内就很好，人均超过120元就不划算了。”

部分“高分餐厅”成色不足。不少热衷“反向打卡”的年轻人表示，有的店铺为了在平台刷出高分，往往通过赠送饮料、零食等方式换取消费者五星好评，但其菜品和服务并未达到相应水准。家住浙江绍兴的王涛认为，这种行为只是商家应对平台机制的一种策略。比起免费的小吃饮料，更希望自己的消费物有所值。“单纯的分数和模糊的评论无法全面体现一家餐厅的特点，毕竟吃了才有发言权，大家还是会‘用脚投票’。”他说，有的平台要求用户必须上传到店消费凭证后才可以发布评论，这有助于保证评论的真实性。

不过，也有一些人坚持将综合评分作为就餐的主要依据。云南昆明的大学生向劲说，自己经常和朋友外出聚餐，大家其实依然很在意店铺评分，4分以下的店铺一般不会轻易尝试。“如果看到一家店因为卫生或者服务导致的低分评价，这家店无论评分高低，我都不会去。但话说回来，真遇到质量高但评分低的餐厅，我也会毫不犹豫地给朋友推荐并点个赞。”向劲说。

普通餐厅被重新发现

评分4.5和评分3.5到底有啥差别？评分的生成机制又是什么？

大众点评相关负责人告诉笔者，平台显示的店铺评分星级是在用户评价的基础上，通过模型进行计算后生成的，并不是简单的算术平均。在大众点评上，有近六成商户在3.5分到3.9分之间，3.5分其实是商户评分的普通水平。评论的内容诚信度、时间、质量、数量是影响因子，平台会综合这些因子对商户进行评定，通过星级反映出商户在同类型目下的相对水平。

据介绍，2023年，大众点评采用上百种风控模型查处清理虚构好评、疑似诱导好评、严厉处罚诱导违规商户，同时



▲人们在重庆市渝北区胡家岩文旅小镇的“地下城”火锅店就餐。
孙凯芳摄（人民视觉）



▲市民在江苏省连云港市连云区一家餐厅用餐。
王春摄（新华社发）



扫码观看视频

分较低的原因，如“门店布置简单”“部分座位在空间上摆放不合理”“服务一般”等。

与此同时，高分与低分并不是一成不变。随着移动互联网快速发展，越来越多普通分数的小店开始通过不断提升自身经营水平，脱颖而出成为消费者的“新宠”。

“我们在株洲做餐饮已经十几年了，这家是新品牌。”湖南株洲星野屋料理负责人彭先生说，新店开了1年多，评分只有3.6分。后来，自己在餐桌上张贴了评价码，相比过去点开软件、搜索店名后才能评价等一系列流程，到店用餐的消费者只需扫码就可以填写对于餐厅的评价。彭先生说，为了更好地服务消费者，自己和同事们参考评价里的建议，做了许多调整。一番努力过后，新店吸引了更多客人，评分也从去年6月的3.6分上升到了今年1月的4.4分。

商务部研究院电子商务研究所副研究员洪勇认为，“反向打卡”对于餐饮行业来说是一股值得肯定的风潮，有利于促进行业良性竞争。“一方面，高分餐厅往往承载过高的期待值，而低分小店的预期较低，消费者更容易体验到超预期的惊喜；另一方面，年轻人对新鲜事物抱有强烈的好奇心，喜欢通过逆向思维寻找被大家忽视的独特美食。”洪勇说，“反向打卡”有助于餐饮市场的多元化发展，促进不同类型、不同定位的餐馆通过提升自身特色和服务来赢得客户青睐。同时，这也有助于促使商家更加重视线下口碑建设，相关电商平台创新优化服务方式。

“反向打卡”之下，如何促进餐饮行业和生活服务平台更好发展？洪勇建议，有关方面应不断完善评价体系，引入更加多元化的评判标准，以便消费者获取更为立体全面的商户信息。这一过程中，平台应该积极运用大数据和AI技术，实现智能筛选和个性化推荐，确保各类商户都能公平展示，并满足用户的个性化需求。同时，要为低评分商家打开自我改进的通道，提供数据分析报告和改进建议，助力其提升服务质量和品牌形象。

竞争格局不会一成不变

事实上，被年轻人“反向打卡”之前，“低分餐厅”也有自己的生存之道。笔者在采访中发现，很多街边小店往往拥有固定客群，老主顾不习惯写线上评价，商家也并不依赖线上引流拓展业绩。点评软件上的部分评价道出了这些餐厅评

线上囤年货，可以继续“买买买”了——
春节快递“不打烊”

本报记者 徐佩玉

“我周六逛了一天商场，也没囤完年货。晚上又在线上下了好几单，年三十前送到家。”北京市民小耿说，春节前这两周，她一直忙着囤年货。

为了更好地满足消费需求，多家快递公司近日陆续发布公告，将启动“春节不打烊”服务模式。

申通快递日前官宣2024年“春节不打烊”项目正式启动，2月7日至12日，全国范围内继续提供服务，转运中心、运输车辆、服务网点常态运营，客服支撑体系24小时在线，继续为客户提供不间断的快递服务。

德邦快递超2500个直营网点正常营业，确保节日期间服务不停歇，覆盖全国超300个城市，超6万名一线快递员春节在岗。

中通发布“春节服务”通知称，保障年货寄递以及春节期间基本寄递需求，97.5%服务网点正常营业，全网转运中心、运输车辆常态运营，超过8万家末端驿站正常营业。



在中国（黑龙江）自由贸易试验区黑河片区，黑河跨境电商园区智能仓储物流中心的工人把打包好的货物通过传送带送到快递分拣场。
新华社记者 谢剑飞摄

韵达宣布春节期间全网正常运营，除部分地区（西藏、新疆、四川部分县级城市，云南、青海部分县市）无法收寄，其他地区均正常运营。

跨境快递同样“不打烊”。菜鸟保障速卖通跨境快递时效不降级，海外消费者春节下单，物流照常派送。二者联合推出多重入仓保障。速卖通全托管和半托管商家可提前备货至菜鸟优选仓，订单通过平台自动下发，商家无需任何操作，实现全程履约无缝。今年春节备货期间，菜鸟与速卖通优选仓备货量同比增长600%。

虽然“不打烊”，但部分快递公司调整了服务价格。顺丰速运发布的2024年春节服务公告称，受春节节前运力资源变化影响，1月11日至2月9日将收取0.1至1.2元/公斤的资源调节费。京东宣布为全力保障年货及春节期间的寄递服务需求，快递业务在1月17日至2月17日期间将按重量对不同线路加收0.3-0.6元/公斤的高峰期资源调节费，快递业务在2月10日至2月17日期间加收5元/票的资源调节费。

据了解，目前部分快递公司处于快递员紧张状态，部分快递员已提前回家过年。专家分析，春节期间由于人力成本上升和运营成本增加，快递公司为了维持正常运营，往往会采取涨价的措施来平衡成本。这种价格调整通常是在市场供需关系和成本变化的基础上进行的，属于正常的市场调节行为。

如何保证春节期间快递顺畅送达？物流方面，春节期间物流保障再加码。记者获悉，菜鸟将对空运和海运进行重点投入，使用500架次的包机、板板飞往全球，并智能匹配航班时刻与仓库截止时间，保障包裹高效运输。

人员方面，多家企业针对留岗员工，推出系列节日保障举措。菜鸟从2月7日开始，针对留守值班人员，推出年前坚守红包、年中留守激励、年后返岗激励和年夜饭报销等举措。年中留守期间，部分城市的快递员揽收及派费涨至日常2至4倍。圆通称，春节期间会通过各项福利、激励政策，用待遇留人，提供新春礼包福利等，全力保障留守员工安全及吃、住、行等。极兔称，将为快递员通过安排年夜饭、增加派费、发补贴、送慰问等方式，让快递员留岗过好年。

国家邮政局此前明确表示，保障春节期间基本寄递服务。一方面，督促邮政企业持续提供邮政普遍服务。另一方面，引导快递企业科学预测春节期间寄递业务需求变化，保障春节期间保持基本的服务能力，合理安排生产经营。



张灯结彩迎新春

青海省西宁市携手江苏省南京市近日共同举办“双宁灯会”，让游客更好领略两地厚重的历史文化底蕴。在陕西西安，2024年长安灯会也于日前启幕，为大众呈现一场璀璨夺目的新春灯火盛宴……春节将至，全国多地举办灯会活动，张灯结彩迎新春。

▲游客在西宁丹噶尔古城拱门附近欣赏“湟源排灯”。

▲游客在西安大唐芙蓉园观灯。

本报记者 贺勇摄
新华社记者 李一博摄