

“高分店”相亲丢面子 唉！又踩雷了

刷好评删差评“明码标价” 消费点评真坑人

新华社合肥2月7日电 “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。

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



漫画来源于网络

少商家向自称可以提升评分的第三方机构求助。

“只有连锁店或有实力的网红店能长期刷分，我们这种小店‘烧’不起。”李先生表示，在这种内卷式刷分中，小商户肯定处于劣势。

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。

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”。

“商家有时会让我给好评，只要服务不是太差，我一般不会拒绝。”芜

湖市民黄敏说，有时是商家“软磨硬泡”让人“盛情难却”，有时是商家提供各种优惠，因为“吃人嘴短”只能给出好评。

——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。甚至有机声称拥有3万多名“达人”“大V”，业务范围覆盖全国，“只要你肯投入，就有专业人士送上优质好评。”

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。如此一来，消费者在平台搜索酒店时，若按“销量优先”筛选，酒店排名自然会更靠前。

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。

快点“免费午餐” 唉！钱没抢到反被引流

面对微信群红包“诱饵” 你动过心吗？

“疫情补贴红包”“假日补贴红包”“酒店开业红包”……转发特定数量的群或好友就能领取。随着移动支付快速发展，抢红包成为不少人的爱好。然而，有些红包并非“免费午餐”，当人们兴冲冲地点开后可能发现，不仅没抢到钱，还被引流至一些软色情甚至淫秽网络小说网站，遭受金钱损失、信息泄露。

2021年3月，江苏省连云港市灌南县公安局接到群众举报，称有人在微信群中发送“疫情补贴红包”“假日补贴红包”等链接，诱人转发至多个微信群，最后却引流至软色情网络小说。

这一异常情况引起警方重视。经查，点开这些“假红包”根本没钱可领，从红包页面返回时，一些淫秽小故事就会出现。一旦有人阅读，

到“关键点”时就会出现一段提示，需要充值才能继续阅读。

记者点开一个“明天开业啦”的链接发现，显示的内容是“上滑抢红包”，按照指引操作却没有抢到红包，点击返回时还跳出了淫秽小说和动图，返回两三次都无法退出。

灌南县公安局网安大队案件中队长吴伟介绍，为了吸引读者花更多钱阅读，不法分子会在故事情节关键点突然提示付费，付费模式分月会员、季度会员、年会员，续费时间越长，“性价比越高”。“以我们查处的案件为例，淫秽网络小说有400多部，涉案金额高达2000余万元。”吴伟说。

此外，一些涉淫秽内容的网络书城创建者还会以免费阅读一些章节为诱饵，引诱阅读人填写个人身

份证号、手机号等信息，这些信息很快会以一条30元左右的价格在网络上倒卖。

事实上，2021年初，国家网信办就部署深入开展“清朗·春节网络环境”专项行动，集中整治群众反映强烈、影响上网体验的网络生态乱象。此类软色情网络小说背后究竟有怎样的产业链条，为何严打之下还能隐蔽传播？

吴伟说，这些不法分子建立的网络书城，大都经过精心伪装，打开浏览只能看到内容正常的网络小说，那些淫秽网络小说必须通过专门链接才能导入，而且这些链接经常放在红包、微信公众号里，再通过各类微信群裂变式传播。

“微信公众号虽然要经过实名认证，但由于信息泄露等原因，网络

上批量倒卖微信公众号的生意屡禁不止，群成员众多的微信群可以通过购买特定成员的微信号打入内部，问题链接再以红包等形式伪装，淫秽书刊就能以非常隐蔽、快速裂变的方式传播。”吴伟说。

灌南县公安局民警郑昆说，为引诱读者花更多钱阅读，有些小说经常把一个涉黄情节用非常繁冗的语言、断断续续描写，从鉴定的角度来说，必须整部读完才能综合认定。而当前不少网络小说动辄上万字，甚至数十万字，鉴定、执法难度很大。

郑昆建议，针对当前快速发展的网络小说，相关法律法规需及时完善、细化，网信、新闻出版、公安等部门也需加强信息共享与联动执法。

据《半月谈》