

打卡送饮品 好评返红包 商家索要的“五星好评” 你还信吗

¥

在互联网消费发展的今天,“上网看评价”是许多人购物、吃饭、旅行等必然会做的准备。然而,随着消费者越来越重视网上评价,商家也开始利用各种优惠手段花钱买好评。那么网上的“五星好评”,你还会相信吗?

★★★★★

商家借“优惠”向消费者要“好评”

“在大众点评上拍照打卡五星好评,我们可以送您一杯自调饮品。”5月19日,记者和朋友在西安市未央区凤城五路一家餐饮店用餐,菜品上齐后,服务员便热情介绍起店内的“打卡好评”优惠活动。记者以“下载APP太麻烦”为由婉拒后,服务员又向和记者一起的两位朋友索要“打卡好评”,并表示两人分别“打卡好评”,可以给每人送一杯饮品。最终,朋友在手机上按照服务员的要求拍照填写了“五星好评”。

5月21日上午,两位朋友向记者透露,他们前一天都接到了大众点评客服的电话回访,询问其“五星好评”是不是自行评价,并表示如果店家通过优惠活动索要好评,可

以向平台举报。记者询问他们如何回答,两位朋友均以自行评价回复了对方,并表示“人家送的饮料都喝了,再反手举报,多不好意思。”

当天,记者走访了4家网上好评的餐厅,发现均有“打卡好评”优惠活动,有的送一份小菜,有的送一杯饮料,不少用餐市民也都会按照商家要求填写“五星好评”。

记者随机采访了几位市民,询问是否会按照商家要求填写好评,大多数市民表示“主要看送什么东西”,也有市民称还是“要看用餐体验”。对于平台客服的电话回访,受访者均表示如果接受了商家优惠,不会向平台举报。

部分店铺“好评返现”还会玩“套路”

实际上,除了在餐厅用餐时被商家以“优惠”索要好评外,许多市民表示,在网店购物、点外卖时也会遇到类似情况。其中,商家最常用的方式就是在快递、外卖中放一张“好评返现卡”,消费者按照要求“好评”后,扫描卡上的二维码添加客服微信,将“好评”截图发给对方,便可获得几元奖励。

记者了解到,这种“好评返现”有的商家会直接将钱以微信红包的方式发给消费者,有的商家则会玩一些“套路”。市民王女士称,自己之前在一家购物平台购买了一套睡衣,快递里面放了一张10元的“好评返现卡”,上面写着“五星好评+晒图追评+收藏店铺=奖

励10元”,自己按照要求操作并将截图发给客服,对方却发给她一张“满50减10”的代金券,并且还有使用期限。

采访中,不少市民都表示,已经不太相信网上的好评,反而是那些有好评有差评的口碑中上的店铺更可靠。经常参与商家“好评优惠”活动的李静总结出的一套网上“货比三家”的方法,“我一般在网上选择餐厅会按照时间排序看最新评价,那些没图的评价反而更可信。店铺评分超过4.6分就要仔细看一下了,除了一些评价很少的新店,基本上可以认定评分‘有水分’。”

“好评返现”“反向刷单”属不正当竞争

记者了解到,市场监管总局日前发布的《网络反不正当竞争暂行规定》,将于今年9月1日起正式施行,其中明确“好评返现”“反向刷单”等网络不正当竞争行为将受到监管。

规定明确,经营者不得对商品生产经营主体以及商品销售状况、交易信息、经营数据、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者或者相关公众,并列出了十项行为,其中便包括编造用户评价,或者采用误导性展示等方式隐匿差评、将好评前置、差评后置、不显著区分不同商品的评价等;以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投

票等互动行为。

对于一些网店店主通过“反向刷单”,专门给自己的竞争对手刷差评等现象,规定明确,经营者不得利用技术手段,直接、组织或者通过第三方故意在短期内与其他经营者发生大规模、高频次交易,或者给予好评等,使其他经营者受到搜索降权、降低信用等级、商品下架、断开链接、停止服务等处置;不得恶意在短期内批量拍下商品不付款;不得恶意批量购买后退货或者拒绝收货,妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行。

本报记者 文晨

外卖车辆入小区 进 还是 禁



外卖小哥将电动车停放在中铁一局集团李家村东院住宅区的指定区域。

外卖小哥进院子 车得留在小区外

9时12分,记者在西安市樱花一路附近一小区看到,进入小区送餐的外卖员大都遵守规定,将电动车有序停放在小区门外指定区域内,步行进入送餐。因小区设置有门禁,外卖员需要在手机上登记并扫码开门。“这是物业统一要求的。”小区保安冯师傅说。

走访西安市多个小区后,记者注意到,多数小区允许外卖员进入,但要求将外卖车辆停放在小区门外。

“外卖员的劳动十分繁重,我们不应额外增添他们的负担。”西安市公园北路鹿苑小区居民张森表示,简单粗暴地禁止外卖车辆进入小区,并非解决问题的最佳途径。小区可以出台相应的管理措施,例如规定骑行进入小区的外卖人员必须限速行驶等。

不让外卖车辆进院子,其实也是有原因的。西安市民袁超说,在安西街的一处老旧小区内,原本道路就不宽,两边还停满了车,经常有外卖、快递车辆

来回穿梭,速度很快。

“平时带着孙子遛弯,我经常能看到有外卖员骑着电动车七拐八拐,很容易发生危险。”居住在这里的居民张爱军说,子女都上班去了,他们照看着孙子孙女,反应本来就没那么快,外卖车辆“横冲直撞”,不一定来得及躲,很危险。

为此,外卖员们也有话说。“有的小区不让外卖车辆进入,如果没有门禁卡,就得在门口干等好几分钟。”外卖员谭家盛表示,车停在小区外面,每次送完外卖,他都急匆匆地离开,总担心放在餐盒里的其他餐品出意外。

外卖员杨代阳给记者算了笔账,“一份外卖接到手后,一般还剩24分钟左右的送餐时间,中午和傍晚的高峰期,还会有同时送几家的情况。将车停在小区门口,再从门口一路小跑到相应的配送楼栋,加上等电梯或者爬楼的时间,时间非常紧张。如果超时,平台会下调我们的备单量。”

专用通道让外卖员安心畅行

一方面,小区管理者出于维护小区秩序和安全的考虑,会对外卖车辆的进入进行限制和管理。另一方面,外卖员为了赶时间、提高配送率,往往希望能够快速骑车进入小区,将餐品准时送达顾客手中。

有没有双方都满意的做法?答案是肯定的:有!如今,西安市有些小区内就设有外卖车辆专用停车位。

10时31分,外卖小哥王仕伟将电动车停在中铁一局集团李家村东院住宅区3号楼的专用停车位上。只见他熟练地将餐品从后备厢取出,转身上二楼。“小区设置这样的专用车道,对我们来说方便多了,比步行送餐要节省时间。”王仕伟指着地上的黄色专用道路说。

中铁一局集团李家村东院住宅区所在社区与外卖平台沟通,合作推出外卖骑手进小区试点建设。

怎么个“畅行”法?记者为此进行了一次徒步“送餐”体验。

记者在小区的东、西两处门口看到张贴着的楼栋单元平面图,上面标注出4个外卖骑手、快递小哥的停车点,分别位于小区4幢1单元、4幢4单元、3幢和12幢。平面图旁边设置着“电动车换电站”,方便骑手充电或者换电。

进入小区大门后,记者顺着一条黄色的骑手专用车道来到所指引的楼栋前。值得一提的是,这条线将骑手骑行路线与居民行走路线进行了区分。

骑手把车辆有序停放在专用停车位后,便可上楼送餐。行走在小区内,不时能看到骑手5km/h的限速标识牌。



在中铁一局集团李家村东院住宅区竖立着骑手5km/h的限速标识牌。

社区负责人表示,这些设计大大提高了外卖小哥的送餐时效,解决了他们“进门难、停车难、找楼难”等实际问题,也方便了居民日常订餐、收快递、叫“跑腿”等生活需求。

针对这种情况,部分外卖平台也在算法上进行了改进,比如,当遇到配送地址不让进等异常场景,骑手可以在APP上报并获得更多配送时间的补充。同时,平台会根据历史数据识别配送地址的配送难度,为骑手联系用户、步行、等电梯之类的场景提供时间补充,给出更合理的配送时间。

文/本报记者 石喻涵
图/本报记者 马昭



扫码看视频