

# 隐藏分类,删除差评,诱导好评 “消失”的差评去哪儿了?

## 经济民生看点

本报记者 刘小燕

消费者在进行网络购物和线上消费时,除了商家提供的描述和展示图片,参考的另一个重要信息就是其他消费者的评价,尤其是差评。

然而,《工人日报》记者在采访中发现,部分购物平台不再设置“好评”“中评”“差评”的直观分类,而是以关键词的形式呈现评价。还有部分平台商家以返现等方式,引导消费者删除差评或直接给予好评。

### 差评内容看不到

6月底,张洁终于收到了从短视频电商平台下单购入的篮球袜,但拆开后发现袜子太薄太透,她认为该商品存在明显的质量问题。于是,张洁在该平台订单相应的商品评价页面给出了差评。

张洁随后屡次刷新页面,这条评价迟迟没有显示出来,相关内容只保留在自己账号的评价页面。她借用其他账号查看该商品评价时,也没有刷新出她的评价,只是该商品的好评率从开始的100%下降为92.8%。

有消费者表示,看商品评价中的差评内容,不是要找茬儿,而是希望能从其他消费者的经验中避雷。然而,现在一些商品的评价区却已经找不到“差评”这个分类了。

### 阅读提示

差评是消费者网购时一个重要的参考依据。然而,一些商家采用隐藏差评分类、删除差评和诱导好评等方式,使差评逐渐从人们的视线中消失。对此,专家建议,相关部门应当建立健全相应的消费者评价保护机制,全方位考虑消费者在实践中可能遇到的问题,用制度保护消费者的权利。

记者浏览多家网购平台发现,部分店铺的商品评价区不再直观显示“好评”“中评”“差评”等分类,而是显示“显瘦”“正品”“不好吃”等关键词,其中负面描述的关键词占比很少。

对此,北京市东律师事务所律师王伟琨表示,根据电商法第十七条、第三十一条、第三十九条规定,网络平台或者商家有义务为消费者建立健全相应的信用评级制度,为消费者提供评价商品或者服务的途径,并且不得删除消费者对商品或者服务的评价;消费者有权知悉其所购买商品或者享受服务的完整信息和详细评价,商家或者平台应当确保相关信息的完整性。

### 被删除的差评内容

相比差评内容不被展示,小李给出的差评最终是她自己主动删除的。前不久,小李通过某住宿服务平台订了一家民宿的房间。住宿结束之后,她给出差评,主要涉及“进门有潮湿味”“网红滤镜严重”“被套是坏的,有虫洞”等。

随后,该民宿房东看到评价内容后电话

联系小李,希望她把差评内容删除,并承诺退还200元。小李随即联系平台的后台工作人员,删除了此条评价内容,并将处理结果发送到对方的微信。然而,房东看到差评被删除后,拉黑了小李的微信,并拒接小李的电话,平台站内消息也不予回复。

多位消费者向记者表示,在发布差评时心中有所顾忌,一方面容易受到商家电话和短信轰炸,另一方面更担心对方在已经知晓自己的地址、电话等信息的情况下,做出威胁等行为。

王伟琨表示,商家可以和消费者就评价内容达成和解。“和解协议是有效的,一方履约后,可以和解协议为依据,向违约方主张相应的权利。”但他同时提醒,个人信息或者个人隐私是有边界的,如果超出合理的边界,影响到个人正常的生活,那就有可能构成对个人正常生活状态的骚扰。

### 好评给红包

在差评逐渐“消失”的同时,不少好评被诱导出来。

## 去年机器人产业规模达1000亿元

本报讯(记者蒋蕊)“我国机器人产业规模快速增长,这几年来年均复合增长率超过15%,2020年产业规模达到1000亿元。”工业和信息化部装备工业一司副司长汪宏在日前举行的2021世界机器人大会新闻发布会上透露,今年我国机器人产业持续向好,5月份工业机器人、服务机器人分别增长了50.1%和49.2%,速度非常快。

据介绍,我国已经初步形成了较为完整的机器人产业体系。产业链水平持续提升,机器人的运动控制、高性能伺服驱动、高精密度减速器等关键核心技术和部件加速突破,单机和小批量生产产品技术指标已达到国际先进水平,整机功能和性能显著增强。

此外,集成应用大幅拓展。2019年,我国制造业机器人密度达到了187台/万人,明显高于全球的平均水平。服务机器人、特种机器人在仓储、物流、教育、娱乐、清洁服务、安防巡检、医疗康复领域实现规模化应用。

据悉,2021世界机器人大会将于8月18日至22日在北京亦创国际会展中心举行。大会以“共享新成果,共注新动能”为主题,将由北京市人民政府、工业和信息化部、中国科学技术协会主办。

## 中越铁路口岸上半年进出口运量创4年最佳

本报讯(记者黄榆)记者近日从中国铁路昆明局集团有限公司获悉,截至目前,中(国)越(南)河口至老街铁路口岸,今年以来共开行联运列车994列,同比增长137列,累计完成货物运输34.53万吨,同比增长2.23万吨,其中出口货物运输完成17.27万吨,进口货物完成17.26万吨,进出口货物运量创2018年以来最佳水平。

滇越铁路山腰米轨国境站是目前中国西南地区唯一的铁路口岸站,承担着中国与中南半岛国家货物流通的职能。2017年末,依托中国开远至越南海防的中亚国际货运班列开行,中越口岸出入境物资首次实现以固定装车地点、运行线路、列车车次、到发时间、运输价格的“五定”班列形式常态化开行。



### 粤港澳大湾区车展启幕

7月18日,深圳会展中心,2021粤港澳大湾区车展现场。  
7月17日,2021粤港澳大湾区车展启幕,国内外百余汽车品牌携千款车型亮相,其中

有近50款新车发布。作为深圳今年疫情后的首展,时值周末的展会客流如潮,展馆里挤满了密密麻麻的观众,一如往昔。  
视觉中国 供图

## 江西今年实现企业税费网上办

本报讯(记者卢翔)近日,江西印发《关于进一步深化税收征管改革的实施方案》,深入推进该省税务领域“放管服”改革,不断提高精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治水平。

江西提出,高质量推进税收征管数字化升级和智能化改造。2022年基本实现法人税费信息“一户式”、自然人税费信息“一人式”智能归集。2023年基本实现税务机关信息“一局式”、税务人员信息“一员式”智能归集,

一体建设“电子化办税、全过程服务、大数据管控、智能化提升”的智慧税务生态体系。

此外,推广应用全国统一的电子发票服务平台,24小时在线免费为纳税人提供电子发票申领、开具、交付、查验等服务,建立与发票电子化相匹配的管理服务模式。2025年基本实现发票全领域、全环节、全要素电子化,降低制度性交易成本。

江西还将持续推出便民办税缴费措施。深化“一件事”主题集成服务,实现“一表申

请、一照通行、一网通办、一次办结”。推进办税服务厅整体进驻政务服务中心,实行税费事项集中审核审批。加快高频税费事项接入“赣服通”,建设高效便捷的税务专区。

同时,优化升级办税缴费方式。2021年基本实现企业税费事项网上办理、个人税费事项掌上办理。2023年基本实现信息系统自动提取数据、自动计算税额、自动预填申报,推进城乡居民基本养老保险费和基本医疗保险费一体化征缴。



### 世界最大储油量“海上炼油工厂”交付

7月18日,被称为“海上炼油工厂”的世界上最大、最先进的FPSO(海上浮式生产储卸油装置)在招商局工业江苏海门基地正式交付。

该装置最大原油日处理能力25万桶,储油能力200万桶,最大排水量46万吨,是业内已交付使用的同类项目中最大吨位、最大储油量的新型海上浮式生产储卸油装置,为名副其实的“海上巨无霸”。它可在深水区域等多种海域进行油气开采、储存及处理一条龙作业,具备全球领先水平,大幅降低业主运营成本。

许丛军 摄/人民视觉

## 医疗美容、教育培训广告等专项监测将展开

本报讯(记者杨召奎)记者日前从国家市场监督管理总局举行的第三季度例行新闻发布会上获悉,该局将对媒体发布的医疗、医疗美容、药品、保健食品以及教育培训广告开展专项监测,及时发现虚假违法广告线索。

市场监管总局广告监管司副司长刘辉表示,今年4月以来,市场监管总局以“护苗助老”为主题在全国组织开展“‘守护夕阳红’——医疗、药品、保健食品虚假违法广告整治行动”和“‘呵护青少年健康成长’——教育培训类广告清理整治行动”,集中整治市场突出问题,重点查办“神医”“神药”广告,严厉打击利用科研单位、学术机构、教育机构等名义或形象作推荐、证明的教育培训类广告,严厉打击误导青少年的假扮“名师”广告,从严查处含有“软色情”内容的教育培训广告。据不完全统计,截至2021年6月15日,全国各级市场监管部门查办医疗、药品、保健食品虚假违法广告案件678件,处罚金额1408万元;查办教育培训类虚假违法广告案件242件,处罚金额306万元。今年5月,市场监管总局选取了10个教育培训类广告案件面向社会公开曝光。

据介绍,市场监管总局将聚焦工作重点,进一步扩大战果,推动整治行动深入开展。

## 交通运输行政执法坚持无错不罚、小错轻罚

本报讯(记者杜鑫)新修订的《交通运输行政执法程序规定》(以下简称《规定》)于7月15日起实施。《规定》明确了依法应当不予行政处罚和可以不予行政处罚的情形,坚持无错不罚、小错轻罚,体现处罚与教育相结合的原则,充分保障当事人合法权益。

为保障当事人合法权益,《规定》还新增了从旧兼从轻的法律适用规则;明确了非现场执法当事人查询、陈述和申辩权的保障;调整了纳入听证的案件范围,延长了当事人申请听证的期限。

《规定》还进一步强化执法监督,明确了可以设定属地管辖以外的特殊管辖规则的法律规范层级,增加了上级交通运输执法部门直接指定管辖的规定;规范了电子监控设备的设置、应用和证据审核;规范了当场行政处罚决定书记载事项,处罚决定公示撤回情形等相关内容,进一步规范执法行为。同时,为进一步加强层级监督和社会监督,新增了执法部门健全监督制度和主动接受社会监督、纠正违法行为的规定。

为进一步优化办程序,《规定》一方面优化完善了普通程序,明确了执法案件办理期限以及延长办案期限的特殊情形;将行政处罚法制审核的范围调整为重大行政处罚案件,并明确其情形。另一方面调整完善了简易程序,进一步简化了办案流程,调整了当场作出行政处罚决定的案件范围,以提升执法效率。

## 上半年邮政业务总量累计完成6424.7亿元

本报讯(记者甘哲)国家邮政局日前公布2021年上半年邮政行业运行情况。数据显示,上半年,邮政行业业务收入(不包括邮政储蓄银行直接营业收入)累计完成6143.9亿元,同比增长22.2%;业务总量累计完成6424.7亿元,同比增长34.4%。

上半年,邮政服务业务总量累计完成1080.4亿元,同比增长4.5%;邮政寄递服务业务量累计完成128.1亿件,同比增长0.5%;邮政寄递服务业务收入累计完成193.1亿元,同比下降10.5%;邮政函件业务量累计完成5.8亿件,同比下降24.2%;包裹业务累计完成933.6万件,同比下降7.4%;报纸业务量累计完成81.7亿份,同比下降1.6%;杂志业务量累计完成3.6亿份,同比下降3.6%;汇兑业务量累计完成339.1万笔,同比下降31.5%。

我国快递市场延续良好发展态势,发展质量进一步提升。在寄递网络由下乡向进村迈进、寄递服务由传统电商向全领域拓展、生鲜寄递服务方案优化升级、跨境寄递服务能力明显增强等因素作用下,上半年,全国快递服务企业业务量累计完成493.9亿件,同比增长45.8%;业务收入累计完成4842.1亿元,同比增长26.6%。其中,同城业务量累计完成64.6亿件,异地业务量累计完成418.4亿件,国际/港澳台业务量累计完成10.9亿件。

## 经济观察

本报记者 杜鑫

国家统计局日前发布的数据显示,2020年我国“三新”(新产业、新业态、新模式)经济增加值为169254亿元,相当于GDP(国内生产总值)的比重17.08%,比上年提高0.7个百分点。今年上半年,“三新”经济的快速增长态势得到了延续……

“三新”经济的快速增长对国民经济的持续稳定恢复发挥了重要作用,折射了中国经济强大的活力和韧性。而在“三新”经济蓬勃发展的背后是源源不断的创

新“活水”。那么,创新“活水”是怎么来的?

研发经费投入是创新的硬核基础,也是观察和分析科技发展实力和竞争力的重要指标。2020年,我国R&D(研究与试验发展)经费支出与GDP之比达到了2.4%,比2015年提高了0.34个百分点。“十四五”规划纲要提出,全社会研发投入年均增长7%以上。

人才是创新的核心要素,也是重要软实力。数据显示,我国研发人员总量连续8年稳居世界首位。

正是这些创新“活水”滋养了“三新”经济。比如,与高技术制造业增加值同比增长22.6%相对应的是,截至6月底,我国国内(不含港澳台)有效发明专利中,战略性新兴产业领域发明专利达到73.1万件,较“十三五”期

末增加了5.3万件。具体到集成电路产业,与其产量增加相对应的是,上半年,我国集成电路布图设计登记发证7629件,继续保持较快增长。

企业是技术创新的主体,为了激发企业创新的积极性和活力,我国出台了一系列有针对性的支持举措。比如,今年延续执行企业研发费用加计扣除75%政策,将制造业企业加计扣除比例提高到100%,用税收优惠机制激励企业加大研发投入。“三新”经济中,不少市场主体是中小企业。国家知识产权局在全国布局建设60多家知识产权保护中心和快速维权中心,为企业提供便捷、高效、低成本的维权渠道,替企业尤其是中小企业的创新减少后顾之忧。