

让利刷单、设置好评绩效……好评竟成商家“内卷新赛道”——

跳出“好评怪圈”，让好评回归评价本身

本报记者 秦亦姝

“健身私教课结束后，教练让我在某平台上给他写好评，我不好意思拒绝，他就直接拿着我的手机，删删改改写了3分钟才结束。”前不久，北京上班族李想告诉记者，自己在某平台购买健身房私教服务时，遇到了被教练索要好评的情况。

好评不仅是消费者选择服务的参考标准，更是平台为服务推流的重要参照，直接影响服务提供者的收益。本报记者了解到，当前，课程、酒店、餐饮等行业“刷好评”的现象越来越普遍。不少服务提供者通过主动索要好评、设置员工好评绩效，甚至让利刷单等“内卷”行为提升好评率。专家指出，跳出这一“好评怪圈”，需进一步优化平台规则，让好评回归评价体系的本质。

索要好评花样百出

“退房后在平台写15字带图五星好评，可以赠送免费早餐哦。”这是河南郑州某酒店前台每天要重复数十次的话术。该酒店总经理告诉记者，这是酒店为提升在某平台上的好评率，给员工设置的工作任务。

“升级房型、赠送早餐这些都是比较常规的手段，还有更细致的酒店会给顾客提供生日服务、旅途问候服务等，通过提升客人的入住体验来让其主动给出好评。”该酒店总经理透露，行业内不少酒店都会给顾客提供不同

形式的“福利”来换取顾客好评。

在北京经营一家按摩店的王先生则要求员工在服务结束后尽可能向顾客要“优质好评”：“100字以上的带图五星好评，能帮助提高店铺口碑、增加店铺流量。”

“去画室，老师告诉我如果在平台上写带图好评，可以免费赠送零食饮料”“去旅游，酒店前台说如果在平台上给酒店打五星好评，可以免费升级房型”“去吃饭，餐厅服务员会推销收藏打卡赠送点心的活动”……旅行住店、外出用餐、休闲娱乐，只要是在平台上购买的服务，不少服务提供者存在索要好评的现象。

有研究机构调查显示，当遇到服务者要求好评时，只有16.3%的受访者会无论服务如何直接给出好评，超过一半的人会如实评价（53.7%），还有7.0%的人会产生反感，反而给出差评。

“遇到索要好评的情况，我一般还是会以服务质量为准。如果质量一般，服务人员还追着索要好评的话，很影响消费体验。”网友晓烨告诉记者。

为何执着于索要好评？

“在我们的租房平台，客户评价与个人成交量、负责区域等因素一起，作为平台给中介派单的标准之一。”北京某房产中介告诉记者，如果一位中介在平台上收获的好评越多，那后续他被分配优质客户的概率就越高。

对于一些入驻生活服务类平台的商家而

言，更高的好评率则意味着店铺在平台上更有更靠前的排名和更高的曝光量。“好评率越高，店铺的综合评分就越高，店铺在榜单上展示的优先级就越高。”王先生表示。

“店铺开业初期，平台会给商家设置一定的流水任务，而此时店铺资源有限，无法获得足够的曝光度，因此如果想要完成任务，店铺只能采取‘让利刷单’，即雇人在店内消费并打出好评的方式。”王先生说。

其实，平台评价与消费者认知之间也存在着一定的偏差，这种偏差又进一步加剧了“内卷”现象。

“大多数顾客给服务打四星时一般表示其对服务比较满意。但按照平台的标准，除了五星好评以外，其他都可以算作不同程度的差评。这就导致不少顾客的真实评价因为不符合平台标准，反而对酒店没有什么帮助。”上述酒店总经理解释道，“因此，我们只能更主动地引导顾客按照平台的标准写五星好评。”

这种“好评压力”最终往往转移到一线员工身上。“我们会将索要好评的数量按比例算到前台工作人员的绩效考核里，我们是按照60%的比例，也就是来办理入住的100个客人中要有60个客人给出好评，前台才有绩效工资。”该酒店总经理告诉记者。

让好评回归评价本身

“目前部分生活服务类平台过度依赖好

评机制，可能会陷入一种‘好评怪圈’：平台反馈数据的参考价值降低，消费者对好评的信任程度下降，反而更倾向于参考负面评价来判断商家服务质量。”对外经济贸易大学国际商学院教授陈可表示。

如何跳出“好评怪圈”，让好评回归评价体系本质？

上海隽宜律师事务所执业律师梁晓静表示，平台将好评率与派单优先级、服务推流等直接挂钩的同时，应确保评价体系的合理性和公平性。平台应建立完善的订单分配、报酬构成等相关算法，并向服务提供者公示好评率的计算逻辑等核心参数，避免服务提供者因为不知道平台规则而利益受损。

“在入驻初期，平台应给予服务提供者以平等的流量扶持，并长期根据投诉率动态调整曝光权重，而非单纯依赖好评数量。”陈可认为，平台应进一步调整好评权重与激励机制，将消费者好评与其他因素放在一起进行综合考量，建立更完善的评价推流体系。

“在好评逐渐失去其本身意义的情况下，平台不妨转换思路，不去过度关注好评，而是将投诉、差评作为评价服务提供者的主要指标。”陈可建议，“商家、平台和消费者等应通过多方协同合作，逐步构建起真实、健康的信任关系，让好评真正成为消费体验的客观反馈，实现评价体系的良性运转。”

**最高法与全国妇联建立“总对总”在线诉调对接机制
全面推进婚姻家庭纠纷预防化解工作**

本报北京12月2日电（记者卢越）最高人民法院与全国妇联日前联合印发《关于建立婚姻家庭纠纷“总对总”在线诉调对接机制的通知》（以下简称《通知》），对建立健全婚姻家庭纠纷“总对总”在线诉调对接机制提出明确要求，通过法院与妇联协同发力、优势互补，更好为妇女和家庭提供可感知的调解服务。

《通知》要求，要坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极主动融入党委领导下的共建共治共享的社会治理体系，建立健全婚姻家庭纠纷多元化解机制，充分发挥“总对总”机制在预防和化解婚姻家庭纠纷的独特优势作用，促推更多婚姻家庭纠纷源头预防化解。

《通知》指出，最高人民法院与全国妇联支持和指导婚姻家庭纠纷人民调解委员会入驻人民法院调解平台，通过线上、线下或相结合的方式开展调解，在线申请司法确认调解协议、制作调解书等工作，全面提升婚姻家庭纠纷调解工作的质量和效率。

《通知》规定了婚姻家庭纠纷在线诉调对接机制具体工作内容，包括职责分工、工作流程、调解队伍建设等，并对调解组织和调解员的选任、管理、培训、指导等工作提出具体要求。

中央网信办严惩一批网络直播低俗团播账号

本报讯（记者杨召奎）记者从中央网信办获悉，近期，中央网信办深入推进“清朗·整治网络直播打赏乱象”专项行动，针对低俗团播引诱打赏问题，督促网站平台持续加强团播内容管理，从严处置一批顶风作案的违规账号，并通报了部分典型案例。

这些典型案例包括低俗内容吸引打赏、低俗惩罚诱导打赏、低俗玩法拉票打赏。其中，团播账号“心动女孩”“YZB女团”等，在直播过程中使用引人不适的惩罚方式，诱导用户通过打赏与主播进行低俗互动；团播账号“Vibe-002”“蔚蓝海岸”等，在直播过程中采用送礼物排名进阶玩法，刻意展示团播成员礼物金额，通过金额攀比、镜头聚焦高排名主播敏感部位等形式，诱导用户为主播送礼物提高排名。相关账号已依法予以禁言或永久封禁直播权限。

中央网信办表示，希望团播账号严格遵守法律法规和道德规范，不得发布传播违法违规和违背公序良俗内容，积极产出更多健康、向上、优质、体现社会价值的好作品，共创良好网络生态。

“小餐盒”传递“大温暖”

（上接第1版）

经过不断探索，山东建立了省级指导、部门督导、市县落实、社会协同的“爱心餐”工作机制。山东省财贸金融工会充分鼓励支持各市总工会和各基层工会大胆探索、“一地一策”先行先试、积极创新。

工会补一点、商家让一点、职工出一点。聊城市阳谷县总工会探索打造“工会补贴、商家让利、员工受益”的服务模式，对全县现有的外卖送餐小哥制定每人每餐18元的就餐标准，对当天在岗的外卖送餐小哥每人每餐补贴7元，爱心商家每人每餐让利5元，外卖送餐小哥每人每餐只需消费6元，就能获得1份一荤一素一汤、馒头、米饭管饱的午餐或晚餐。截至目前，该县总工会已累计提供优惠餐食2.2万多份，累计优惠26.9万元。

小餐食联通关爱

潍坊市各级工会持续探索“爱心餐”服务模式，服务形式从简单的发放餐食逐步发展为“线上领券+门店核销”“工会补贴+企业让利”。

今年以来，山东各地工会结合区域实际，探索各具特色的“爱心餐”模式。

青岛市总工会形成“工会激励、平台出资、商家支持”三方联动机制，依托青岛市餐饮行业工会联合会，成立工会“爱心餐”服务联盟，广泛招募爱心商家。截至目前，该市参与“爱心餐”活动的实体门店已达2300多家。

德州市总工会联合市团餐行业协会，组织全市67家餐饮商家共同参与，开辟“暖新角”，公布“暖新公约”，并在“齐鲁工惠”APP上开展“暖新餐”特惠活动。

淄博市临淄区总工会建立新就业形态劳动者“实名数据库”，直接发放就餐补贴，合作商家同步实行价格让利，在定点餐厅推出质优价廉的5元惠工早餐和两荤两素10元惠工午餐。阳谷县总工会每天上午9点通过“齐鲁工惠”APP发布“爱心餐券”活动，当天领取，当天使用。

“服务模式各不相同，但目的是相同的，那就是有效解决新就业形态劳动者‘吃饭难、吃饭贵’问题，更让新就业形态劳动者感受到了工会组织的关心关爱。”倪道余说。

在山东省总工会权益保障部部长李颖看来，“爱心餐”不是工会的“独角戏”，而是社会各界的“大合唱”，“我们要持续探索‘工会主导、平台协同、商家参与、社会支持’的多元化投入机制，确保‘爱心餐’服务能够行稳致远。”李颖说。

“爱心餐”到“爱心+”服务

“爱心餐”不只是一顿饭。山东各地工会以“爱心餐”小切口为起点，持续探索“爱心+”服务。

烟台市总工会以“爱心餐”为基点，着力构建多维度、立体化工会服务新就业形态劳动者矩阵。充分挖掘工友创业园名优产品，工会搭台，通过举办“惠工大集”、入驻线上“惠工商城”等形式提供更为多样的福利性餐饮选择。立足实际，今年为新就业形态劳动者提供了免费移动体检名额500个，赠送“暖新礼包”6800余份。

青岛市总工会打造了“爱心驿站+爱心餐点”双服务阵地，将“爱心餐”服务与现有的工人文化宫、工会驿站、共享职工之家等阵地资源深度融合，拓展服务功能，努力为奔忙在一线的劳动者提供“就餐+休息+充电”的一站式、综合性服务。

德州市总工会整合“暖新服务站”等阵地，构建起覆盖广泛、便捷可达的“15分钟暖新服务圈”和“24小时不打烊服务站”。在广泛宣传“爱心餐”项目优惠活动的同时，深入开展建会入会工作，吸引1万余名新就业形态劳动者主动入会。

邹城市总工会以“爱心餐”为起点，进一步拓展出“错峰理发”“微心愿征集”等10项实用服务，初步形成协同互补的服务生态，实现了从“解决一顿饭”到“温暖一全程”的服务升级。

讲全会精神的重要阵地。在山西太原老军营街道新建南路第二社区，中央宣讲团成员走进邻里议事厅，来到居民身边。

“服务居民群众是社区基层党组织肩负的核心任务”“要切实解决好‘一老一小’等重点群体的民生问题”“要推动社区与驻地单位互联共建、协调联动，形成强大合力”……中央宣讲团成员聚焦全会《建议》中完善社区治理的重要要求，为社区发展出实招、想办法。

“听完宣讲，大家扎根一线、服务群众的理念也愈发坚定。”老军营街道党工委书记裴涛表示，接下来将以更大力度聚焦民生关切，下足“绣花功夫”，扎实推进老旧小区改造、持续优化社区服务、有效化解基层矛盾，让基层治理效能与高质量发展同频共振、互促共进。

从企业到社区，从城市到乡村，中央宣讲团成员用透彻的分析、生动的解读推动全会精神“飞入寻常百姓家”。

这是12月2日在活动现场拍摄的图书。新华社记者 李博 摄

讲全会精神的重要阵地。在山西太原老军营街道新建南路第二社区，中央宣讲团成员走进邻里议事厅，来到居民身边。

“服务居民群众是社区基层党组织肩负的核心任务”“要切实解决好‘一老一小’等重点群体的民生问题”“要推动社区与驻地单位互联共建、协调联动，形成强大合力”……中央宣讲团成员聚焦全会《建议》中完善社区治理的重要要求，为社区发展出实招、想办法。

“听完宣讲，大家扎根一线、服务群众的理念也愈发坚定。”老军营街道党工委书记裴涛表示，接下来将以更大力度聚焦民生关切，下足“绣花功夫”，扎实推进老旧小区改造、持续优化社区服务、有效化解基层矛盾，让基层治理效能与高质量发展同频共振、互促共进。

从企业到社区，从城市到乡村，中央宣讲团成员用透彻的分析、生动的解读推动全会精神“飞入寻常百姓家”。

大家纷纷表示，党和国家领导同志的宣讲紧扣中央要求，既有深刻的理论阐释，又有具体的实践指导，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的指导思想、重大原则，主要目标、战略任务和重大举措，根本保证，讲清楚贯彻落实全会精神要着重把握的重点……党和国家领导同志的宣讲主题鲜明、系统全面，受到广大党员、干部、群众热烈欢迎。

讲清楚“十四五”时期我国发展取得的重大成就，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的重大意义，讲清楚党中央关于国内外形势的基本判断，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的指导思想、重大原则，主要目标、战略任务和重大举措，根本保证，讲清楚贯彻落实全会精神要着重把握的重点……党和国家领导同志的宣

讲会上，中央宣讲团成员的讲解内容丰富，将“十五五”宏伟蓝图与各领域工作部署贯通起来，既系统介绍全会基本精神、基本内容，又集中阐释重点问题、关键问题，激发起现场听众的思想共鸣。

按照中央部署安排，部分党和国家领导同志作为中央宣讲团成员在有关系统、部门或所在地区进行宣讲。

讲清楚“十四五”时期我国发展取得的重大成就，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的重大意义，讲清楚党中央关于国内外形势的基本判断，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的指导思想、重大原则，主要目标、战略任务和重大举措，根本保证，讲清楚贯彻落实全会精神要着重把握的重点……党和国家领导同志的宣

讲会上，中央宣讲团成员的讲解内容丰富，将“十五五”宏伟蓝图与各领域工作部署贯通起来，既系统介绍全会基本精神、基本内容，又集中阐释重点问题、关键问题，激发起现场听众的思想共鸣。

讲清楚“十四五”时期我国发展取得的重大成就，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的重大意义，讲清楚党中央关于国内外形势的基本判断，讲清楚“十五五”时期经济社会发展的指导思想、重大原则，主要目标、战略任务和重大举措，根本保证，讲清楚贯彻落实全会精神要着重把握的重点……党和国家领导同志的宣

讲会上，中央宣讲团成员的讲解内容丰富，将“十五五”宏伟蓝图与各领域工作部署贯通起来，既系统介绍全会基本精神、基本内容，又集中阐释重点问题