莫让服务评价成了“交易”

点个外卖，收到一张“五星好评返现5元”的卡片，你会动心吗？在不少人看来，这似乎已经成了行业“默契”，但事实上，这种行为涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》，同时也触碰了民法典关于诚实信用的基本原则。评价是消费者了解商品品质、作出购买决策的重要参考信息。当好评变成交易，评价机制的公信力在悄然流失，使得其他消费者无法获取商品真实准确的信息，作出不准确的消费决策，不仅误导了其他消费者，也对市场竞争秩序造成了不良影响，严重破坏了公平竞争环境。

“要来的好评”是真的“好”吗？

图为正在等候取餐的外卖员。

在当今的数字化服务时代，平台已成为服务业的主要阵地，而从业者对于好评的追求似乎也成为了一种常态。前不久，知名博主“何同学”分享自己拒绝网约车司机索要好评的经历，引发争议。记者采访发现，不只是网约车司机，索要好评在服务行业已成普遍现象，顾客评价不仅是消费者选择服务的重要参考，其背后的好评率更是平台订单分配的关键指标，影响着服务业从业者的收入情况。

专家表示，平台通过好评机制构建起一套服务质量监管体系，有利于促使从业者不断优化服务水平、规范从业行为，但在实际运行中，这套机制也暴露出权责分配的结构性矛盾，比如一个差评需几十个好评才能填补。因此，需从优化平台规则等方面入手，让好评回归评价体系本身，让从业者跳出“好评内卷”。

“千人好评”背后信任危机正在蔓延

消费，是丈量民生温度的标尺，更是驱动经济前行的强劲引擎，一头承载着百姓对品质生活的向往，一头连接着经济高质量发展的未来。作为全球最大电子商务市场，我国2024年网上零售额155225亿元，比上年增长7.2%。随着网络零售市场份额的持续增长，网购评价体系对网络零售交易的影响愈发直接重要，电商平台上“万单爆款”“千人好评”的繁荣幻象背后，一场数据世界的信任危机正在蔓延。

3月12日，北京市民张女士在网购平台浏览一款儿童牙刷时，评论区一条“内裤严重掉色”的留言让她哭笑不得。这个荒诞的片段，撕开了电商平台“好评如潮”背后的魔幻现实。

“动动手指日赚50元！”宝妈李女士加入的刷单群里，每天滚动着这样的诱惑信息。商家会寄出空包裹或廉价发卡，要求她拍摄精美晒图并撰写200字好评。完成一单可获得3—5元佣金，若发展下线还能抽成。更有专业团队提供全套服务：AI自动生成走心文案、PS修图打造“人间种草机”，甚至用虚拟手机号绕过平台监管。

某电商从业者自曝：“每月发2000元好评红包，就能让七成顾客闭嘴并吹捧。”这些红包通常夹在商品里，附上二维码和话术指导。消费者王先生坦言：“收到2元返现卡，虽然商品一般，但拿人手软就随便打个五星。”

专家指出，如今“好评返现”现象非常普遍，甚至产生了“劣币驱逐良币”的趋势：你不去做其他商家都去做，自己反而会“落后”。

面对渐趋失灵的网络评级体系，此前，上海市杨浦区消保委与段和段律师事务所高亚平律师团队历时一年多，特别策划了“反控评”调研活动。根据收集的607份有效问卷，消费者在同等情形下，仅有24.38%的消费者将消费者评价与用户分享作为筛选店铺或商品的主要依据；62.44%的消费者表示，其在平台购物时仅偶尔甚至几乎不会给店铺或商品进行评分及发布评论。针对刷单控评，75.12%的消费者认为刷单控评行为比较普遍，其中近30%的消费者认为非常普遍。更有近45%的消费者表示发生过“无购买商品之目的，主动刷好评、刷差评等以获取酬劳”“发布好评以获得商家红包返现或优惠券等奖励”“发布差评后，商家以红包返现等奖励诱导删除、修改评论，甚至遭遇商家骚扰、威胁、报复以删除和修改评论”。

好评机制下从业者陷入“内卷”困境

线下餐厅、房产中介、家政服务、酒店前台，只要是在平台上购买的服务，服务提供者都会存在索要好评的现象。为何服务提供者执着于索要好评？更深层的原因是服务行业长久以来被流量裹挟的痛和无奈。

一位对公域平台有所研究的资深餐饮人曾表示，像消费者热度、好评数量、评论质量以及店铺浏览量等都是提升店铺星级和榜单排名的重要指标。不少平台的规则都是如此，只要好评上去了，排名也就上去了，餐厅的曝光度就会增加，客流自然而然就来了。刚开始入驻平台的商家不多，大家的日子都比较好过。但是当进驻的餐饮商家越来越多，抢食公域流量的难度也将越来越大。首页能展示的位置就那么多，餐饮商家为了最大限度地获取流量，被消费者看见，也就只能用各种福利优惠来引导消费者写好评，甚至不惜烧钱寻找推广渠道，刷单写好评。

某房产中介介绍：“客户好评一方面会呈现在中介人员的个人主页上，体现我们的综合素质，另一方面也会作为平台给我们派单的标准之一。在租房平台上，客户的好评会和中介成交量、中介负责区域等因素一起，作为给中介派单的综合标准。”

据媒体报道，为了提高好评率，从业者会采用各种手段。“为了更快跑满‘服务分’，我会请求乘客在平台上帮我打赏操作，并把金额私下再返还给乘客。”海口网约车司机郑师傅表示，打赏在好评体系中的权重更高，能够更快完成平台的“新手任务”。

多方发力重建消费信任

为重构“反控评”的可信网络环境，我国政府部门连续多年部署专项整治行动。在立法领域，《消费者权益保护法实施条例》（2024年7月1日起正式实施）明确，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。《网络反不正当竞争暂行规定》（2024年9月1日起正式实施），正式禁止“利诱好评”“反向刷单”等近年来暴增的新型违规手段，使得“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”以及“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”等情形的认定不再暧昧，消除了监管盲区。

今年2月，针对平台和商家自我管理不善等情况，北京市市场监管局发布《网络交易平台经营者服务协议与交易规则合规指引》等新规，引导行业规范竞争。其中提到，网络交易平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径。网络交易平台经营者不得有以下破坏消费者信用评价或影响消费者获取真实信用评价的行为，包括实施编造、修改、删除、屏蔽消费者的评价信息；采用将好评前置、差评后置等误导性方式展示信息；不显著区分不同商品或者服务的评价等行为。网络交易平台经营者应当采取有效手段禁止平台内经营者实施上述行为。

针对一些网约车司机或外卖员主动索要好评的现象，一些平台已经行动起来，希望以更完善的机制来约束这种行为。据媒体报道，某网约车平台不允许司机通过任何方式主动或强行要求乘客对自己的服务做出好评。在其他条件相近的情况下，分数越高的司机确实接单概率会越大。但平台会综合考量司机的出车情况、服务质量、安全驾驶行为、合规情况、车辆新旧情况等，以综合评分对司机进行评价。某外卖平台在多个城市推动合作商试点“服务星级”激励机制，对骑手受到差评、超时等情况的处理，从直接扣款改为扣分，骑手可以通过安全培训、正常跑单、模范事迹等加分项进行弥补。加分项、扣分项以及基础分共同构成了骑手的服务评分体系，单个站点内的所有骑手每月进行排名，排名决定了骑手的服务星级，星级越高单均奖励越高。

（综 合）

图为消费者在浏览商品评价。

声 音

让好评回归评价本身，彰显数字时代服务业文明高度

作为平台经济构建的一套服务质量监管体系，当评分系统从质量监督工具异化为从业压力源，我们不得不反思：这套看似科学的评价机制，是否正在背离其促进服务优化的初衷？在数字经济时代，如何在保障消费者权益的同时，也给予服务业劳动者应有的尊严与公平？

平台经济下的好评机制本应是一把“双刃剑”。理论上，它通过消费者反馈形成市场自净功能，既帮助消费者甄别服务质量，又激励劳动者提升服务水平。这种双向反馈机制曾被寄予厚望，被视为提升服务质量的“良方”。然而在实践中，这套机制逐渐暴露出结构性缺陷，一个随意给出的差评可能导致劳动者整天收入归零。更值得关注的是，当越来越多的劳动者开始索要好评时，好评率大概率会虚高，反而降低了评价系统的区分度与参考价值。这就像货币超发导致通货膨胀一样，好评泛滥最终导致评价系统贬值，陷入“劣币驱逐良币”的怪圈。

评价机制的结构性缺陷容易导致服务业劳动者权益受损。平台通过算法将好评率与订单分配、服务排名直接挂钩，这种压力传导到劳动者身上，使得劳动者千方百计获取好评，而面对不公的差评，有的劳动者尚缺乏有效的申诉渠道。这种现实反映了平台经济中的权责失衡问题，一些平台企业通过算法掌控着规则制定权、数据控制权和收益分配权，却将市场风险与服务质量责任全部转嫁给劳动者个人，这种量化的评价体系忽视了服务业的复杂性。事实上，服务质量受多种因素影响，包括平台派单合理性、交通状况、消费者配合度等，单纯让劳动者承担所有评价后果显失公平。

重构健康的好评机制需要多方协同发力。对平台企业而言，应当优化算法规则，降低好评在服务评价中的绝对权重，引入多维度的考核指标。例如，可以借鉴德国的“宽容评价”模式，系统自动过滤极端评分，或如日本平台采用的“双向评价”机制，消费者评分同时也对消费者自身信用产生影响。对监管部门来说，应加快制定平台用工评价系统管理规范，明确平台责任边界，建立公正的申诉机制，2023年人力资源和社会保障部印发的《新就业形态劳动者权益维护服务指南》已迈出重要一步，但需要更具体的实施细则。对消费者而言，则需要培养负责任的评价习惯，认识到随意差评可能毁掉一个劳动者的生计。基于此，“评价三思原则”——是否必要、是否客观、是否适度，值得推广普及。

让好评回归评价本身，关键在于重建服务业的人性化维度。数字经济除了服务便捷性的提升，还要通过技术手段放大服务中的人文价值。杭州某连锁餐厅尝试的“差评冷却期”制度——消费者给出差评前系统弹出“是否愿意先与服务员沟通”的提示，有效降低了冲动差评率。成都某网约车平台推出的“服务故事”功能，让司机可以附上特殊情况说明，使评价更加立体全面。这些创新实践表明，当技术规则注入人文关怀，好评机制才能真正成为促进行业健康发展的工具。

服务业本质上是人与人之间的互动，任何评价机制都应尊重这一基本事实。当我们享受一键下单、扫码评价的便利时，不应忘记屏幕背后是一个个真实的劳动者。构建既保障消费者权益又维护劳动者尊严的评价体系，不仅关乎特定群体的生计，更决定着数字时代服务业的文明高度。唯有跳出“好评内卷”的怪圈，让技术规则服务于人，而非与人不应有的压力，我们才能真正迎来平台经济的可持续高质量发展。在这个意义上，改革好评机制不仅是一项技术调整，更是一次对数字经济伦理的重塑，其核心是让技术进步与人文关怀同频共振。

（劳动午报）

专家说

中国人民大学公共管理学院教授马亮：

平台单方面规定服务人员不能索要好评很难真正奏效，因为这种行为往往是隐形的私下口头行为，如果消费者不投诉，平台难以发现。更为可取的做法是创新平台监管与激励机制，为服务人员提供救济申诉渠道。通过建立完善的互联网平台公众评审机制，邀请消费者代表进行评议，确保消费者的评价是客观公正的。消费者不能因为对方的请求而随便给予好评，那样平台激励机制就会失灵，导致服务质量下降，最终消费者也会因此遭殃。

中央财经大学法学院教授沈建峰：

往往一个差评劳动者的努力就会付诸东流。夹在平台与顾客之间的从业者，需要更完善的评价机制，并保障从业者申诉的权利。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。同时，畅通从业者对恶意差评的申诉通道。

对外经济贸易大学国际商学院教授陈可：

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。针对过度追求好评带来的“内卷”现象，应当通过多方协同合作，推动商家、平台、消费者等主体强化责任意识，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。

北京市丰台市场监管局之窗

跑出登记注册“加速度” 擦亮“丰宜服务”营商环境品牌

自《防范和查处假冒企业登记违法行为规定》实施以来，国有产权登记成为企业注册登记的重要前置环节。实践中发现，部分涉及国有资产的企业对政策了解不透彻，导致国有企业登记信息与产权登记信息查验比对不一致，无法顺利完成注册登记，企业投资发展的脚步也因此放缓。为切实解决企业面临的难题，北京市丰台区市场监管局向前一步、积极作为，以有力举措帮助企业加快办理进度，杜绝“碰瓷”央企问题发生。事前告知，提醒规划。加强对相关法律法规、政策文件的宣传与解读，特别是关于国有产权登记的最新规定，提升企业对政策要求和办事流程的认识。此外，密切关注涉及国有资产企业的发展动态，建立完善信息预警机制，提前告知并提醒企业合理规划时间，及早完成国有产权登记。协同指导，全程跟进。对于在登记注册环节发现未办理国有产权登记或前期国有资产登记信息有误的问题，第一时间与国资监管部门协同联动，组建联合指导团队，深入企业开展调研，精准摸排症结卡点，为企业提供“一对一”专业指导，并协助企业完善相关信息，优化办理流程，加快产权登记速度，让企业少走弯路。跟踪服务，惠企发展。重点关注取得名称后因未完成国有产权登记而无法顺利完成设立登记的企业，定期电话回访了解产权登记进展，及时提醒并协助解决过程中遇到的问题，变“群众跑腿”为“部门跑腿”和“数据跑腿”，避免出现名称超期等情况。

（李红柳）

相关链接

“五星好评”背后暗藏消费风险

网购作为一种新兴的购物方式给消费者带来了诸多便利，但“看得见，摸不着”的商品也让消费者产生了不少顾虑，买家秀、用户评价成了许多人比选商品的重要依据，但即便货比三家，精心挑选的商品还是会遇上“货不对板”的情况，这是怎么回事呢？

此前，江苏省连云港市连云区人民法院审结一起“刷单”“刷好评”虚假广告案，揭开了“五星好评”背后的秘密。

陈某某经营着一家网店，生意不温不火，2022年7月，陈某某通过网络结识了一名刷单人员小A，小A为其注册了“天小猫”“臻爆”刷单平台并开通了两个平台的管理账号。此后，陈某某安排潘某某使用上述管理账号并担任平台客服，向网络电商介绍并提供刷单服务。

商家通过该平台发布刷单任务，刷手领取任务后冒充买家进行虚假购物，通过制造虚假订单数和好评数等方式进行虚假宣传，促进商家提升成交量，并从中赚取佣金和推广费。

截至案发，二人违法所得共计38万余元，其中陈某某分得26万余元，潘某某分得11万余元，案发后，二人退缴了全部违法所得。

连云区人民法院经审理后认为，被告人陈某某、潘某某违反国家规定，为网络电商提供刷单服务，进行虚假宣传，情节严重，其行为侵犯了商品正当的交易活动和竞争活动，构成虚假广告罪。综合二被告人的犯罪情节、认罪态度、悔罪表现等情节，法院遂判决被告人陈某某犯虚假广告罪，判处有期徒刑十个月，缓刑一年六个月，并处罚金；判决被告人潘某某犯虚假广告罪，判处有期徒刑八个月，缓刑一年，并处罚金。

网络刷单、刷好评行为是一种破坏市场诚信、损害消费者权益的不正当竞争手段，刷手通过虚假交易并作出虚假评价，提升卖家信誉，容易误导消费者，从而导致“劣币驱逐良币”，严重扰乱市场秩序，破坏良性竞争环境。法官提醒，作为平台商家应自觉诚信经营、良性竞争，切勿为了提升虚假信誉而购买或者提供刷单服务；广大消费者要谨慎识别网络购物中的虚假信息、理性购物，同时也要警惕网络“刷单”等兼职广告或好评返现诱惑，避免上当受骗或沦为违法犯罪的工具。（**连云港市连云区人民法院**）

公告

北京万象聚力传媒有限公司：

本委受理的李俊超与你单位的确认劳动关系、未签劳动合同双倍工资差额等劳动争议一案（菏劳人仲案字〔2025〕第X113号），已审理终结，由于通过其他方式无法将裁决书送达给你单位，现依法向你单位公告送达仲裁裁决书，依照《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》第三十六条规定，自本公告发布之日起经过30日即视为送达。本裁决为非终局裁决。当事人如不服本裁决，可在收到仲裁裁决书之日起十五日内向有管辖权的人民法院提起诉讼。期满不起诉的，本裁决书即发生法律效力。

联系电话：0530-5314087。

特此公告。

菏泽市劳动人事争议仲裁委员会

2025年5月19日

公告栏

北京盛世嘉国际拍卖有限公司
拍卖公告

受相关机构委托，北京盛世嘉国际拍卖有限公司与北京市海淀区中关村地区企业联合会联合举办“爱之风四季爱心慈善活动之春风送情—为社区困难家庭提供专项服务专场慈善拍卖会”。本场慈善专场拍卖会拍卖标的为服务类标的，服务对象是为社区困难家庭提供专项陪护、康复训练等各类专项服务（计价单位：每个工时折算价格）。
拍卖时间：2025年6月5日10:30
拍卖地点：我公司慈善专场拍卖大厅
预展时间：自拍卖公告发布之日起至2025年6月3日16:00时止（工作日时间）
预展地点：本公司
预展方式：查阅并领取服务对象资料清单，有意者请事先与本公司联系预展事宜。
竞买登记程序：请有意者须交纳竞买保证金200元，并填写竞买登记手续，以取得竞买资格。
公司地址:北京市朝阳区北京香颂222号楼1203
联系人：祁女士、闫女士
咨询电话：010—67729435
网址：www.ssj123.com

北京盛世嘉国际拍卖有限公司
拍卖公告

受相关机构委托，北京盛世嘉国际拍卖有限公司与北京市海淀区中关村地区企业联合会联合举办“爱之风四季爱心慈善活动之春风送情—手工艺品专场慈善拍卖会”。本场慈善专场拍卖会拍卖标的为社区爱心人士无偿捐赠的纯手工工艺品一批，拍卖募集资金将用于地区困难家庭的救助与帮扶。
拍卖时间：2025年6月5日13:30
拍卖地点：我公司慈善专场拍卖大厅
预展时间：自拍卖公告发布之日起至2025年6月3日16:00时止（工作日时间）
预展地点：本公司
预展方式：标的实物集中预展，有意者请事先与本公司联系预展事宜。
竞买登记程序：请有意者须交纳竞买保证金200元，并填写竞买登记手续，以取得竞买资格。
公司地址:北京市朝阳区北京香颂222号楼1203
联系人：祁女士、闫女士
咨询电话：010—67729435
网址：www.ssj123.com

北京盛世嘉国际拍卖有限公司
拍卖公告

受相关机构委托，北京盛世嘉国际拍卖有限公司与北京市海淀区中关村地区企业联合会联合举办“爱之风四季爱心慈善活动之春风送情—社区老年大学书画组捐赠的书画一批专场慈善拍卖会”。本场慈善专场拍卖会拍卖标的为社区老年大学书画组捐赠的书画一批。拍卖募集资金将用于地区困难家庭的救助与帮扶。
拍卖时间：2025年6月5日15:30
拍卖地点：我公司慈善专场拍卖大厅
预展时间：自拍卖公告发布之日起至2025年6月3日16:00时止（工作日时间）
预展地点：本公司
预展方式：标的实物集中预展，有意者请事先与本公司联系预展事宜。
竞买登记程序：请有意者须交纳竞买保证金200元，并填写竞买登记手续，以取得竞买资格。
公司地址:北京市朝阳区北京香颂222号楼1203
联系人：祁女士、闫女士
咨询电话：010—67729435
网址：www.ssj123.com

拍卖公告

拍卖公告，受委托2025年5月29日在嘉赢车拍平台http:www.lnxhc.com拍卖别克商务车辆一台，起拍5.1711万。相关咨询提前预约，电话4000241716。

嘉赢拍卖有限公司
关于浙江公政国际拍卖&上海申田拍卖2025年春季联合拍卖会延期公告

尊敬的各位领导、合作伙伴、藏家及社会各界朋友：原定于2025年5月24日举办的浙江公政国际拍卖&上海申田拍卖2025年春季联合拍卖会，因柬埔寨政府临时国事安排，拍卖时间将延期，具体时间暂定。如确定新的拍卖时间后，将第一时间向大家公布。由此带来的不便，我们深表歉意，也非常感谢您的理解与支持！请您持续关注我们的后续通知，我们期待与您共襄盛举！此致！敬礼！

浙江华莺数字产业发展有限公司
2025年5月22日
拍卖公告

受委托，2025年5月29日9:00在江西省公共资源交易平台产权交易子系统对崇义县鼎兴城镇开发投资有限公司18宗经营性资产公开招租（详情见拍卖资料）。即日起至2025年5月28日17时止，标的展示，接受咨询和竞拍报名。咨询电话：谢先生18460368796。

赣州星网拍卖有限公司
2025年5月22日
减资公告

天健极光(北京)科技发展有限公司(统一社会信用代码：91110106MA7JKJM167)，经股东会决议减少注册资本，由原注册资本人民币3000万元整减至人民币1000万元整，请债权人自本公告见报之日起45日内向本公司申报债权或要求债务担保，特此公告。

遗失声明

顶城市百亩田种养殖家庭农场遗失财务章，编码：4116810046163，声明作废。

遗失声明

东莞市荣禾文化科技有限公司（统一社会信用代码：91441900MA4WG56881）遗失公章一枚，声明作废。

遗失声明

北京华诚信和教育咨询中心（统一社会信用代码：91110105MA02YK6J2G），不慎遗失营业执照副本，声明作废。

作废声明

北京和生堂华清池健康管理服务有限公司（统一社会信用代码：91110105MADKTMUC6R）作废公章一枚，特此声明。

遗失声明

河南牧华食品有限公司（统一社会信用代码：91410105MA3X57Q47U）遗失公章一枚，声明作废。

遗失声明

朝阳县大庙镇宁杖子村股份经济合作联合社遗失公章：2113210000058 60，声明作废。

遗失声明

武汉中行国州农业有限公司（统一社会信用代码:91420111MACB9DK783）遗失营业执照正、副本，声明作废。

作废声明

武汉中行国州农业有限公司（统一社会信用代码:91420111MACB9DK783）作废公章、财务专用章、合同专用章、发票专用章、法人章各一枚，特此声明。

遗失声明

宁波鄞州驾顺电梯配件厂（普通合伙），统一社会信用代码：91330212MA290Y1E2L，遗失公章：3302120345135，声明作废。

遗失声明

富平县庆庆家庭农场遗失公章，防伪码是：6105280112488，声明作废。

遗失声明

北京首游科技有限公司（统一社会信用代码:91110113335500269 0）遗失营业执照正本，声明作废。

遗失声明

贵州省驰骋康正建筑劳务有限公司遗失公章：5227012014543，声明作废。

遗失声明

湖南炬创企业服务有限公司遗失公章：43120210040499，声明作废。