

一条隐蔽的产业链……

# 高分的“好评餐厅”是怎样“造”出来的

春节临近,约饭聚会多了起来。人们习惯先打开手机,看看餐馆评分或星级。然而,“年轻人挤爆3.5分餐厅”、消费者“反向选择”低分餐厅的话题,却揭示高分餐厅也未必靠谱。

记者调查发现,如今不少餐饮店为维持流量热度,通常明着以赠送小吃或饮料等方式,换取食客的网上好评打分、收藏打卡。在这背后,更有一条隐蔽的产业链,花钱就可以在数月内造出高分高星餐厅。

## 送菜赠饮换热度

如今,随着互联网平台服务的发展,去哪儿吃饭,选哪家餐厅都可以在手机软件上看评分、搜“攻略”。分数和星级越高,往往意味着门店的品质、人气和服务越好。也因此,不少餐饮店在入驻了线上点评类软件和外卖平台后,越来越重视门店在线上的分数与星级。

“正吃着饭呢,服务员走过来告诉我们,可以写‘5星’好评免费得饮料。”回想起前段时间的一次在外就餐,上班族肖玲说。当时,和她一起就餐的朋友,每个人都在手机上给该餐馆写了一条5星好评,一共拿到四瓶饮料。“就是打开点评类软件,找到这家店,拍张照片写点感受,给店员看一眼就行了。”

在海淀工作的杨女士称自己是深度“点评依赖户”。每次与朋友出门吃饭前,她都会先看餐馆的星级分数。“此前去了一家湘菜馆,评分很高,但不知是改厨帅了还是什么原因,菜品做法不对,整体味道也不好吃,我客观地给打了4星。”然而饭后商家却追了出来,询问杨女士能否修改为全5星好评。“因为吃饭期间赠送了一听可乐,无奈我又给改为了5星。”

连日来,记者走访多个商场发现,不少商家均有送菜赠饮的小活动。相比过去要求直接写图文好评,现在商家更乐意顾客收藏“打卡”门店。

在西直门凯德Mall商场,一

家牛排店推出活动,顾客只要在软件上收藏打卡门店,就能以1元钱换购价值25元的中杯饮料,店员介绍不止点评类软件,在外卖团购网站上写好评也可以参加此活动。一家泰国风味餐厅,顾客同样只要收藏打卡,就可以免费领取一份饮料。店员介绍,饮料价值18元一杯,“要有店内消费才可以,在外卖平台上写好评也行。”某烤鸭店,顾客打卡、收藏、任意菜品点赞“一键三连”,就可获得冰激凌。

调查发现,多个门店餐饮商家推出的收藏打卡“活动”,赠送物品以饮料、冰粉、小菜等为主,这些赠品价格大多在30元以内,且要在店内消费才能核销。不过也有店铺不需要实际消费,即使顾客“路过”,只要愿意打卡收藏该门店,也可获赠小吃饮料。

“活动还有,您在点评软件上收藏、打卡门店,发一个图片或者视频就可以了。”一家连锁涮羊肉门店店员听到记者询问有无活动后主动介绍说。见操作太慢,她索性拿过记者手机帮着操作一通。“公司对门店有考核,每天最好发一点动态,保持门店在网上的热度。”

## 俩月造出高分店

调查发现,线下门店推出一些保持热度和好评的活动之外,市场上还有一条专门“运营”高分高星级餐饮门店的产业链,这些产业链的主力军,是“代运营”公司。有公司人员表示,新店只需2个月即可运营到近5分或5星。

“精选点评”“保证评分星级”“外卖点评双5星”……在电商平台输入“餐饮运营”“代运营”等关键词后,一些专注餐饮门店评分、星级和排名的业务就出现在眼前。开展这些业务的公司工作人员,大多表示是专门面向点评类软件和外卖团购软件提供运营服务。从一家门店的起号到日常运营,从星级提升到达人探店,都能提供一站式托管服

务。

记者以新开一家火锅店门店,需快速提升分数和星级为由,联系上一家公司。自称是“点评高级运营”的工作人员在询问了店铺类型、面积、地段和需求等信息后,建议前期先在软件上入驻。合作的套餐分为3



个月、6个月和12个月,价格为3500元、5000元、8000元。这些套餐主要包含曝光访客提升、“种草”类图文发布、榜单排名提升等业务。以合作半年的套餐为例,通过该公司的“一条龙”式服务,即使是一家新店,也可以在6个月以内,外卖团购平台的分数达到5分,点评类软件星级4.9星。“我们都是真实操作,合同中可以写效果,没达到效果包退款。”

“两个月时间,外卖团购平台给你做到5分,点评类软件3.5星级以上。”另一家公司工作人员胸有成竹,表示如果是新店,与他们合作无需3个月或者半年时间就能达到高分高星级,“那种要求合作半年一年的,都是割韭菜,没必要”。据其介绍,之所以一些公司会有“一条龙”“一站式”服务,是因为随着平台软件的管理更严,靠写好评等单一方式无法明显且快速提升分数或星级,要对多个基础权重指标进行提升。

这些指标主要包括门店收藏打卡量、菜品销量、评论评价、团购量、后台曝光量访问量等。“包括门店问答建设、推流笔记等,是要做一套整体的设计。合同可以按月签,一个月1200元,先看效果随便做几个月。”这名工作人员说。在其发来的1200

元单月套餐服务中,仅在“店铺提升”一栏,就包括店铺收藏100个、笔记点赞100个、点评笔记5篇、人气访客2400个、人气曝光6000个等。

## 专用号刷完作废

随着调查深入,记者发现如今相比高星级,高分门店可操作的空间更大。多次辗转后,记者对接上一位从事刷评产业的人员。据其介绍,如果要刷好评,点评类软件很严格,几乎不可能。但团购外卖平台上,餐饮门店的评分,可以通过技术手段刷出。

“不用去现场消费的,30元一条好评。”该卖家称,一般情况下,要提高分数或者星级,最好是通过团购餐、抵现代金券等方式。如果是新店,团购餐几十条评论,就可以升到5.0星级。但在个别平台上,可以用“技术”直接写好评,不用用户去线下门店消费评价。

这名卖家介绍,目前外卖

团购平台的监控机制,相对没有点评类软件严密。他举例,近期就有一家门店,和他合作后,在一周时间左右,让外卖团购平台上的3.5分升到了4.3分左右。具体操作方式,是确定合作意向,在群内将需要的好评条数、价格和门店图片等内容,发给对方。“一般每天3条到5条评论,都没问题,十多分钟就操作好了。”

所谓“技术手段”,是如何操作的呢?前述宣称两个月可“造”出5分门店的卖家说,他并不提供刷好评服务,但大概知晓一些与其合作的工作室是如何操作的。“他们有自己的账号。全是拿新手机号在一些平台上先注册用户账号,然后模拟写好好评。”他透露,这些好评,是通过手机和电脑连接后,通过技术驱动账号的IP地址,去所需要刷好评的店家电子地图附近“溜达”一圈儿,“改轨迹,模拟真人用户去线下实地消费评价。”他还强调,这种操作方式下,一个账号写一回评价,就“撇”(作废)了。

记者了解到,某点评类软件平台对“诱导好评”等行为加重处罚力度。2023年,该软件平台采用了上百种风控模型查处清理虚构好评、疑似诱导好评,严厉处罚诱导违规商户。同时通过公益诉讼,推进刷单炒信类民事诉讼、行政处罚、刑事打击等案件。

“如今,线下门店的诱导性打分、打高分,是一个普遍现象。”中国政法大学传播法研究中心副主任、中国消费者协会专家委员会委员朱巍说,如果是基于用户到店消费后或者消费前产生的评价,基本上算是真实的。如果体验确实很差,消费者后续也可以撤回评论或追加差评。但靠“水军”刷分刷好评的方式,则是违反法律规定的行为,需要严肃打击处置。如果一些门店的探店或“种草”笔记根本就没有实地去过,或涉嫌虚假宣传,也需要按照《广告法》相关规定查处。 据《北京晚报》

“我家1个娃,对方3个娃,让人太纠结!”

# 过年的红包:给不给,给多少

年关将至,除了要面对家乡亲友的花样关怀,更让人操心的莫过于无处不在的“红包难题”。

就在前几天,杭州人孙先生告诉记者,今年春节他去妻子的衢州老家过年,他和亲戚们已经商量好了,今年不相互给红包了。

## 红包“瘦身”或不包 中年人想要从简

“一个孩子最少三五百元总要给的,碰到孩子多的家庭压力也很大。今年大家提前约好了,都不给,减轻压力。”孙先生认为,红包是一种人情往来,你家给500元,我家得回500元,既然如此,红包交换来交换去并没有多大意思。

“杭州人有句话,叫‘平平过’!意思就是相互扯平了。”孙

先生说,他和衢州的亲戚双方都有小孩,给了大家都要还,“到时候如果给漏掉了一两个,难免让人多想,也是一件麻烦事,不如干脆约好了都不给。”

金华人张女士则发现,今年自己包红包的数量要变多了,“不得不考虑给红包降一降金额。”

“亲戚新生了一对双胞胎,原来的独生女升级当了姐姐,虽然也为对方感到高兴,但是这么一来光这一家就有三个小孩,需要给出三个红包,压力大增。”

张女士说,每年过年,各家父母难免要算算“成本”,根据自己孩子收到多少,回多少。每年她都很头疼,不知道对方给孩子包了多少钱,如果按照自己以前给的红包数量走,现在等于多出来三倍,如果给少了,又会很不好意思。

“其实浙江的红包金额算多的,500元到1000元很常见,亲近的给两三千元的都有。如果遇到小孩多的,过节要给十几个小孩包红包。”张女士感叹自己有点“伤不起”。

再算一算“账”,张女士更纠结了:“我家只有一个娃,对方有三个娃,我到底是按1个人1000元包,还是按3个人1000元包?”张女士告诉记者,她比较羡慕金华市金东区孝顺镇的过年习俗,“过年家家户户走亲访友都是一包金丝蜜枣一包糖,大家相互交换,表达了心意还有什么负担。”

## 包红包、办年货 年轻人追求仪式感

在中年人希望过年包红包“从简”的时候,记者发现,“90

后”年轻人正成为过年包红包、办年货的主力。

据公开报道,今年1月份淘宝公布的数据显示,目前在淘宝购买年货的下单用户中,“95后”占比已超过一半。这也意味着,“95后”可能正在成为家庭年货的决策者。

“过年真不容易,准备给爹妈每人各包1888元,这是我们兄妹几个统一好的,给侄子侄女准备了每人各1000元,剩下给家里买年货花掉了5000元。”

“90后”徐小姐老家在温州,除了准备红包,她今年还主动承担起了给家里办年货的“职责”,“家里过年吃的我全包了,从新疆来的小羊羔,再到老爸爱喝的酒,都买好了。”

“光红酒就买了10箱,五粮液都买了4瓶。”她补充说。

另外,她也琢磨着龙年“讨

龙彩”——买一些龙图样的创意红包,到时候发给亲戚朋友。

她给记者展示几种她打算购买的创意红包,有扇子形的,也有带有书法的,不过她最青睐的还是一款带有龙元素的布包,可以给小朋友当做小背包使用。

“国潮兴起,现在的红包设计的确越来越好看了,像这款布包能循环使用,还可以图个彩头。”她说。

“去年买了折叠红包,10个卡位,一个卡位夹了10张百元‘大钞’。递给爸妈鼓鼓一个,一打开还能有惊喜。”跟徐女士一样,新杭州人陈小姐觉得过年还是要有年味,“过年要从钱包里掏点,也要‘掏空’心思。”

据极目新闻