

“双十一”过后,一些消费者沉浸于快乐拆箱的同时,也遭遇了卖家各种疯狂“求好评”——

## 面对“讨好” 您会欣然接受吗

本报记者 李婉秋 摄影报道

“双十一”购物节的热潮刚过,家住沧州市区的杨女士满心期待着她购买的商品,然而,快递包裹还未来得及拆封,商家的“求好评”电话就接二连三,让她很是烦恼。

### 一天5个“讨好”电话

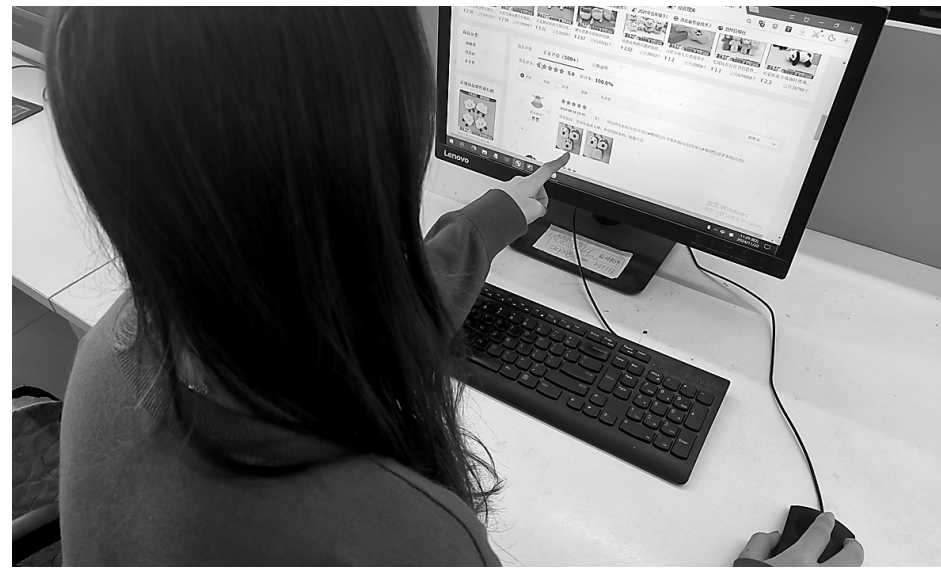
前不久,市民杨女士趁着“双十一”购物狂欢节,在各大电商平台上疯狂“剁手”,买了不少心仪好物。随后的日子里,快递包裹纷纷到来。

近日,杨女士由于工作比较忙,常常加班。每当她下班后,快递站早已关门,那些网购的商品只能暂存在那。

一天下班后,杨女士在回家途中突然接到陌生电话。电话里,商家客服用甜美的声音说道:“您购买的商品物流显示已签收好几天了,要是您对衣服满意的话,请给个好评呦。”然而,杨女士表示自己还没有取件,便拒绝了对方的要求。第二天,杨女士又接到来自不同商家的“求好评”电话。“甚至我在午休时也被打扰,这让我很生气,真想给差评。”杨女士说,算了算,这一天一共接了5个来自不同商家的“求好评”电话。

市民小王也有着相同的遭遇。小王告诉记者,商家除了打电话轰炸外,她一打开网购平台就会收到不少商家的私信(右上图),几乎都是索要5星好评,真让人头疼。

在网购平台,商家“求好评”



的套路不断刷新。记者了解到,除电话骚扰、私信轰炸外,还采用红包诱惑、赠送优惠券、返现等形式。

此外,还有商家和消费者打起了“亲情牌”。近日,市民小李购买了一套家居用品,商家则在短信中苦苦哀求道,月底冲刺业绩,实在不好意思打扰,他就差小李这一单好评,不然会被辞退,求她帮帮忙给个好评。

### “求好评”席卷多个行业

网购“求好评”未平,就餐住

宿又起,各行业纷纷“卷”入其中。

近日,家住沧州市运河区的王先生说,他在一家火锅店用餐后,正准备结账离开时,店员满脸笑容地迎上来说:“如果您今天这顿火锅满意的话,是否可以给我们店在下单平台上一个5星好评,我会为每一位给出好评的顾客送上一份特色手工小吃。”王先生告诉记者,他其实觉得这家火锅店味道一般,但是面对店员如此热情服务,便给了好评。

在沧州市区的一些美发

店,“求好评”的现象也颇为常见。市民小郭告诉记者,几天前,她在市区新华路的一家理发店烫完头发,还未来得及仔细欣赏自己的新发型,店员就满脸殷勤地凑了过来,夸赞她的发型好看,说完便询问小郭是否能在网络平台上给他们写个好评。店员还强调,只要顾客给了好评,他们就赠送一个精美水杯。

小郭本想在接下来的几天里看看效果再做评价,但她禁不住店员的软磨硬泡便答应了。店员甚至拿起小郭的手机,开始自行

编辑起好评内容。这一刻小郭才明白,原来平台上的好评都出自店员之手。

### 合理沟通切勿诱导

记者采访中了解到,大部分市民网购前,习惯性地会将商品或店铺的好评作为参考依据,丰富优质的好评往往会让他们对商品和店铺产生初步的信任感,从而更倾向于选择其购买。随着商家“求好评”现象愈发普遍,一些市民也开始担忧这些好评的真实性与可靠性。

也有部分市民对商家“求好评”表示理解。“现在做生意竞争太激烈,只要商家‘求好评’方式不强求,商品质量能过关,给予好评也不失为一种对商家的助力。”市民林先生说。

对此,河北海岳律师事务所律师王吉仓表示,根据相关规定,经营者以返现、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,属于不正当竞争行为。如果只是正常询问消费者体验感受、礼貌地请求消费者基于真实体验给予评价,这是合理的。

如果消费者遇到“求好评”的烦扰,可以和商家沟通,表明自己的态度,希望商家停止这种不当行为,或向平台投诉,平台会按照规则处理商家。另外,消费者也可向监管部门举报商家的不正当竞争行为。

连上移动电源,围巾、外套就变成“行走的电热毯”——

## 电热服装火了,约不约?

本报记者 刘冰祎 马玉梅 摄影报道

天气转冷,各种御寒“神器”又到了销售旺季,其中,电热服装吸引了不少人。只要连上移动电源,这些围巾、外套、马甲就开始发热,成了“行走的电热毯”,给人带来温暖的同时,也存在着使用不便、发热不均等问题。一些市民觉得,电热服装很实用,也有人认为,目前电热服装的“噱头”大于其实用性。

### “行走的电热毯”

前几天,市民朱女士给母亲选购服装时,被网上的一款智能发热外套吸引。这款外套里自带“发热片”,能连接移动电源,通电几秒后外套就变热了。

朱女士的母亲平时特别怕冷。一到冬天,朱女士就对各种“御寒神器”格外留心。客服说,这款外套有电热内胆,采用“碳纤维发热材料”,衣服内置导线,连接充电宝后就能发热,温度在30℃到50℃之间。尽管对“高科技”不太懂,但听了客服的介绍,朱女士还是趁着优惠下单了一件智能发热外套。

据悉,智能发热服装的关键部位是电能发热片,一般采用碳

纤维或石墨烯材料制作,优点是能发热还能随意弯折,比较柔软轻薄。智能发热服装内置导线,口袋里留有接口。将接口连接移动电源后,发热片就开始加热了,电压通常在5伏左右,最高不超过12伏,人体使用比较安全。衣服上一般还有控温按钮,有的甚至能连接蓝牙,用手机调控温度。

### 线上多样线下难寻

对不少怕冷的人来说,冬天就算穿上厚厚的羽绒服,也常感觉身上凉飕飕的。因此,大部分电热服装都将发热的重点部位放在了脖子、后背、肩膀、腹部等大家普遍怕冷的部位。

记者上网查询发现,网购平台上,电热服装主要分为围脖、马甲、内衣、外套、裤子等,种类比较齐全。这类服装并非整体发热,发热面积取决于发热片的放置位置和数量。内置发热片越多,发热面积越大,一般发热时长可维持在3小时至5小时。在一款销量3000多件的电热棉服链接中,记者发现下单者有不少是需要长时间户外活动的人。



市民购买的电热围脖

记者走访了市区一些服装店,发现这些店主要售卖普通保暖服饰,没有销售电热服装。一家服装店店员表示,去年,店里曾销售过电热服装,多为年轻人购买。“年轻人比较时尚,乐意尝试这种新鲜的东西。一些老年人虽然也对这样的衣服感兴趣,但还是会担心清洗问题,而且随时带着沉重的充电宝对他们来说也很不方便。尽管老年人普遍比

年轻人怕冷,但购买这类服装的老人却很少。”这名店员说。

### 市民看法褒贬不一

市民张先生工作时要长时间待在户外。去年,他买了一件电热马甲,让他直呼“物超所值”。“就像贴着暖宝宝一样,确实暖和多了。今年我还打算买一件电热棉服。”张先生说。

市民孙女士前段时间买了一条电热围脖。“虽然围脖很轻,但我使用时还得把半斤重的充电宝挂在脖子上。我颈椎本来就不太好,本想趁着暖和暖和缓解不适,结果反而加重了脖子的负担。”孙女士忍不住抱怨。

采访中记者发现,电热服装的实用性众说纷纭,有人直呼这是“御寒神器”,也有人认为电热服装的“噱头”大于实用性。在众多观点中,电热服装必须连接移动电源是不少市民吐槽的焦点。

“想要衣服发热久,就得带着更沉的移动电源。我真不知道身上的汗是衣服发热带来的,还是累出来的。另外,真正发热的地方只有那一小块,别的地方还是凉飕飕的。一些衣服没有‘3C’认证标志,让人担心。”市民刘先生称,“尽管客服声称可水洗,但经常水洗多少还是会影响衣服内导线的使用寿命。”

有业内人士曾表示,目前,电热服装确实还有许多进步空间。未来,如果能有更加迷你便携的大容量移动电源出现,不用再随身携带又大又重的充电宝,加大发热部位、做好防水设计等,电热服装应该会更受欢迎。