

## 热点热评

## 买来的“好评”难成口碑

曾诗阳

某老字号五金企业为了提高部分商品的好评率,通过“拉群刷单”虚假交易,对商品性能、质量进行虚假宣传,被处罚款25万元并责令停止违法行为。作为一家老字号上市公司,此举除了收到罚单,还有行业的谴责和消费者的质疑,无疑破坏了数百年来辛苦塑造的口碑。

电商平台上,商品评论区可以提供真实的消费体验和反馈,有助于消费者了解产品的优缺点,是消费决策的重要参考,也是对商家的一种监督。由于好评率会直接影响商品人气和销量,一些商家便动起“歪脑筋”,不仅通过返现、发优惠券等方式诱导消费者给好评,还会花钱删差评,更有甚者,对给出差评的消费者进行电话骚扰、短信轰炸等。

事实证明,这样的不正当竞争行为只会适得其反。以被处罚的老字号企业为例,试图通过塑造虚假的竞争优势来吸引消费者,结果只增加了消费者对商家的不信任感,影响了消费者对品牌的忠诚度。消费者反感的,不仅是买好评行为的欺诈,还有商家不愿意正视消费者意见的傲慢。

买好评不仅侵犯消费者权益、破坏商品评价机制,也对市场秩序造成了负面影响,使诚信经营、专心做产品的企业遭受不公平的竞争。如果不进行治理,将造成劣币驱逐良币的乱象。反不正当竞争法、消费者权益保护法、电子商务法、广告法都对虚假宣传作出了规定,买好评行为违背

了相关法律法规,欺骗、误导消费者,将依法受到惩处。

商家应该意识到,不管是好评还是差评,商品评论都可以促进消费者之间的互动交流,通过分享经验心得来打造“品牌社区”、增强用户黏性,也可以帮助商家了解消费者的需求和期望,根据评论有针对性地调整产品设计、优化服务,提升用户满意度和品牌形象,形成双赢的良性互动。重要的是,要以正确的心态来面对评论区,100%的好评率固然好看,但为了1%的提升而做的努力和改进更能打动人心。

通过广告宣传来提升销量无可厚非,但前提是尊重消费者的知情权和选择权。花哨的营销手段背后,真正要聚焦的是产品本身。老字号企业“翻车”被罚,给其他有类似举动或计划采取类似举动的企业敲响了一记警钟。一个品牌要塑造口碑,不能靠买好评投机取巧,一家企业要长久立足,必须通过提供真实、优质的产品和服务来赢得消费者的信任与尊重。

此外,电商平台应该看到,买好评行为也会损害平台自身形象,有必要通过评论区来监管产品质量、商家信誉等方面的问题,对于虚假评论要提高甄别和审核能力,对于有不正当竞争行为的商家及时施以处罚并加强监测,设立举报渠道,确保评价的真实性和客观性,营造公平真实的网络消费环境,保障消费者权益。

## 微言网语

## 【新闻事件】

最近,博主“林姐肉夹馍”发布了一则短视频,内容是她在询问一位正在吃泡面的老人好吃吗?老人说好吃,她则回复说“好吃就天天吃”。“林姐肉夹馍”称,视频中的老人是自己的婆婆,在坐月子期间婆婆曾让她吃了三箱泡面,还称泡面有营养,自己只是以其人之道,还治其人之身。

据报道,12月15日,发布“给住院婆婆吃泡面”系列视频引发热议博主,主动承认画面系摆拍。住院老人其实不是婆婆而是自己亲妈,发布摆拍视频是为了涨粉。

## 【留言精选】

**蓝图:** 正是因为背后的流量及利益诱惑,才导致一些短视频制作者有恃无恐。

**店铺主:** 虚假摆拍视频无外乎是为了利。

**夺冠:** 有梗搞笑可以,但需要适度,不要用试图引起粉丝情绪的方式来虚构事实。

**风中车:** 这些虚假摆拍者,短视频平台当零容忍。

**山中行:** 行业监管和平台监管力度不够,难免会因此类虚假摆拍视频提供了便利。

**轴承:** 各个平台的算法、榜单往往对点击量、点赞量依赖程度高,在审核事件的真实性上并不严谨。

**里程碑:** 短视频平台须切实负起责任,抓好对内容的管理,谨防劣迹网红主播及虚假视频上线。

**左伟:** 目前相关行业协会针对一些违法失德的主播采取了黑名单制度,根据其违法违规程度,“黑名单”分为有期限和无期限的禁入。

**果子:** 网信办可以予以行政处罚,平台再依据网信办的处罚决定,可以永久封禁账号。

**可爱:** 对涉嫌违法违规的,网民应及时举报处置,确保其得到精准打击,呵护好网络空间环境。

据人民网



## 保障儿童就医需求

近期,全国多地出现降温降雪天气,儿童呼吸道疾病处于高发季节。据介绍,随着儿童呼吸道疾病进入高发期,国家卫生健康委印发相关文件,统筹指导和推进各级妇幼保健机构扩能增效,从以下三方面全力保障儿童就医需求——扩充儿科服务资源、优化空间布局和就诊流程、推进“互联网+”服务。

新华社

## 让孩子充分享受“打雪仗自由”

胡欣红

这两天,北方多地迎来大范围降雪,一段体育老师借课带孩子们打雪仗的视频在网上火起来。视频里,只见北京一所学校的一名体育老师向班主任借了节课,专门带学生打雪仗,班主任很爽快地答应了体育老师的请求,还不忘嘱咐“别给弄病了”。

很多人的童年记忆中,几乎都有“打雪仗”“堆雪人”的美好片段。在银装素裹的世界里,连成年人的童心都容易被激发出来,更何况天性活泼的孩子们。

视频中,学生们听到老师的对话,欢呼雀跃。隔着屏幕都能感受到孩子们的开心,网友们不禁感叹:“我敢说,多年后他们可能什么都不记得了,但这次打雪仗的画面会牢牢记住。”“‘体弱多病’的体育老师终于硬气了一回!”

老师借课,不是用来补语文数学,而是带孩子们去打雪仗,这在如今普遍鸡娃的背景下颇为不寻常,视频走红也就能理解了。也因为孩子们关在教室里成了常态,体育老师借课打雪仗才成了新闻。

笔者有一个北京朋友看了视频后在朋友圈说,“我儿子说,(下雪天)体育课门都没出去,别说打雪仗了。”或许可以管中窥豹,不要说在上课期

间不允许,即便下了课,很多学校也会阻止学生去打雪仗。

体育老师的“硬气”固然值得点赞,很多学校对学生打雪仗“严防死守”,或许更值得好好反思。学校之所以在打雪仗上如此“不近人情”,可以归结为两大原因:一是怕出现安全问题;二是担心学生放飞后会影响到学习。

上述顾虑都不该成为阻止学生打雪仗的理由。一张一弛,文武之道,孩子们通过打雪仗,心情得到放松,有助于以更饱满的状态投入学习,担心啥呢?反之,满心想玩一下雪的孩子们被禁锢在教室里,会有心情好好学习吗?

至于学生可能滑倒摔伤,这样的意外确实防不胜防,但不能因噎废食。按照这样的逻辑,学生在下雪天去食堂吃饭,路上也可能出现“状况”,又该咋办?堵不如疏,只要学校进行合理引导,未尝不能防患于未然。如果工作做到位后还是出了意外,相关各方也会理解,学校也不必过于顾虑。

体育老师借课让学生打雪仗的视频走红,体现了一种社会期待:学校管理者要正视孩子的心理需求,主动改变僵化的管理思维,在合理引导的前提下学会适当放手,呵护好孩子们的“打雪仗自由”以及其他符合成长规律的自由。



## 网购“三九贴”要谨慎

连日来多地持续降温,不少市民为了“冬病冬治”,选择贴敷“三九贴”。许多网购平台“三九贴”热销,月销量破万。“伏九贴敷疗法”是指一年中“三伏”与“三九”两个时间段里,利用特制中药贴敷于人体特定穴位上的一种中医特色外治法,逐渐被越来越多患者接受。然而,一些网店药品包装简单,没有详细介绍成分,只标注了“成人及2岁以上儿童均可使用”。

对此,专家提示,网购“三九贴”要谨慎,即便自己能找对穴位,消费者也很难辨别网购“三九贴”中药膏的成分。如果出现以次充好等质量问题或者其他问题,较难挽回损失。

新华社