

# 口碑评价真假难辨，“货比三家”为何这么难？

新华社记者

随着网络购物、线上下单成为大众消费习惯，消费者越来越把商品或服务的口碑评价作为“货比三家”的重要参考。然而记者发现，一些商家抓住这种心理，通过各类“刷单炒信”方式刷好评、“攒”人气，导致许多消费者“人坑”。

近年来，各级市场监管部门组织专项行动严打“刷单炒信”黑灰产业链，依照反不正当竞争法对涉事企业和个人予以处罚。有关专家建议，要形成多方合力，全链条持续整治，不断优化消费环境。

## 虚假口碑评价乱象不止

记者结合近期多位消费者反映和调查发现，网络平台中虚假口碑评价问题仍然存在，且相比过去的纯“好评”，评价内容迷惑性更强。

——“精致好评”充满“诚意”。记者在某购物平台多家网店看到，评论区除“一致好评”外，评价内容更是图文并茂，洋洋洒洒上百字，充满感情，还配有“九宫格”照片。以某眼镜店为例，店内一款墨镜30天内销售100多件，评论区“全好评”，称赞不绝。但是仔细一看，几乎所有评论都是俊男靓女试戴的照片，且拍照角度、摆拍姿势和照片色调基本一致。

记者注意到，此类评论通常出现在一些个性品牌的新店铺。一位消费者说，看到这类“诚意”满满的评论，就打消了“这个牌子没见过，不知质量咋样”的疑虑。但下单购买后才发现“根本不值这个钱”，品质和设计都很普通。

——“测评+弹幕”配合诱导消费。许多消费者把测评直播作为对功效型产品的判断标准。北京市民张女士说，她在某平台直播间挑选一款气垫时发现，主播虽然在多款产品“全面测评”，但说到某品牌时却只说优点、不谈缺点，此时的“弹幕”中也充斥如“这是我用过最牛的气垫”“非常方便”等好评信息，不少消费者纷纷下单。

一位业内人士说，许多商家已经把直播带货和测评结合作为营销手段，所谓的“测评”其实可以看作软文广告，利用水军“刷弹幕”“刷好评”也是常用伎俩。



## 设施农业为乡村振兴注入新动能

农民在新疆博湖县本布图镇的一处温室大棚移栽辣椒苗(3月20日摄)。

近年来，新疆博湖县坚持生态优先、绿色经济的高质量发展之路，引导农户大力发展以大棚种植为主的特色高效农业，持续推进蔬菜产业绿色化、品牌化、特色化发展。现代化的设施农业生产经营模式和先进技术为乡村振兴注入新动能，推动农业发展提质增效。

新华社记者 丁磊摄

## 中消协『第三方测评』调查报告显示测评质量参差不齐

新华社北京3月21日电 (记者 赵文君)中消协21日发布的“第三方测评”对消费者权益影响调查报告显示，当前市场上“第三方测评”账号众多，具备法人背景的账号仅占比23.4%，准入门槛低。测评方法和标准五花八门，测评质量参差不齐，有的涉嫌“以商养测”及“以测养商”。

中消协对抖音、微博、小红书、快手、B站、西瓜视频、微信平台等12个互联网平台共计350家“第三方测评”账号进行体验式调查后发现，93.1%的“第三方测评”存在测评标准类问题，其中缺乏测评标准的主观性测评多；55.7%的“第三方测评”涉嫌“以商养测”及“以测养商”模式难保公正性；37.2%的消费者反映通过观看“第三方测评”所购买的商品出现过质量问题；35.7%的“第三方测评”涉嫌虚假测评。

调查显示，近八成消费者会在购物前观看“第三方测评”作品，大多为数码家电和美妆护肤；数码家电等具有明确的规格型号及参数标准的产品测评作品可信度较高。

与我国现行的国家质量监督抽查、企业自主委托的检验检测不同，“第三方测评”通常是指未取得国家检验检测资质认定的组织或者个人，宣称通过自身测评或引用对比专业检测结果、分析调研数据、表达主观使用感受等方式对商品的质量、功能、设计、服务、性价比等方面进行横向或纵向比较，并将结果主要通过自媒体以图文、视频或直播的形式进行发布推广，为消费者提供购买参考。

中消协建议，针对从事商业行为的测评账号进行统一备案管理，强化测评人员审核，推进实名制认证、商品信息认证，使测评者和商品信息有源可溯，营造良好的“第三方测评”环境。互联网平台应对平台内的测评账号加强作品审核、信用投诉管理、宣传带货管理、账号粉丝管理。

——“大V探店”冲口碑引流。记者采访发现，对于餐饮服务和休闲娱乐场所，利用“大V探店”撰写口碑已经成为一套“标准化”操作。日前，北京市第三中级人民法院审理了一起案件，某主营剧本杀的公司找到一家做“线上推广”的公司，双方约定的项目就包括付费“组织大V体验然后写点评”，结果因为效果不佳，产生费用结算纠纷，最终诉诸法院。

## “刷单炒信”黑灰产业链扰乱市场秩序

受访业内人士表示，“刷单炒信”已形成规模化的产业链。促使部分经营者“刷单炒信”的主要因素有两个：一是这些投入很快就能在平台上见到实际效果，带动销量；二是同行间的经验分享已经把“刷单炒信”当成了一种“潜规则”。

某商业推广公司业内人士透露，刷单、控评的最终目的是去契合相关平台评分的算法，同时维系住“高分”。他以某点评网站举例说，公司需要组织有着特定级别账号的用户群体去撰写好评体验，才能对“涨分”有帮助，此外，还要以“明消费暗退款”的形式虚构在线交易额，短时间内完成好评数，访客流量、曝光率等特定指标，收费2万余元。这样下来，新店的人气和评分排名就能靠前，吸引更多消费者。

记者调查发现，有商家打着“寄拍买家秀”“代运营”开展“刷单炒信”业务。某一活跃QQ群招募想做寄拍的网友，群主表示“我们主要是帮店铺提高人气，按照购物流程去指定店铺买东西写好评，拍买家秀，商家给你相应的报酬”。此外，在某购物平台上，“刷单炒信”以“代运营”“优化点评”等服务出现，其目的仍是快速提升店铺星级、评分和口碑。

“刷单炒信”既侵犯了消费者对商家信誉和服务质量的知情权，损害消费者的切身利益，也破坏了电商信用评价机制。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海说，这类没有任何基础做后盾的好信用，等于是建在沙滩上的高楼，没有坚实基础。

针对涉及虚假宣传、“刷单炒信”等行为，各级市场监管部门持续加大打击整治力度。上海市市场监

督管理局日前公布一起典型案例，一家医疗美容机构为提升其网店排名，委托他人代刷单及发布虚假笔记7篇，虚假核销“全面部水光”“光子嫩肤”等25种服务项目的消费记录94笔，虚构好评数量86篇。当事人被依法行政处罚20万元。四川成都一起“刷单炒信”案件被列入最高人民法院反不正当竞争十大典型案例。

## 形成整治合力 打击“刷单炒信”

受访法律人士和从业者建议，监管部门、执法单位和网络平台等要形成合力，继续针对“刷单炒信”加大打击力度，坚决治理乱象。

北京市第三中级人民法院法官郑吉喆表示，无论是店铺经营者还是推广服务者，均应当知晓在进行互联网推广活动时遵守诚实信用原则，将真实信息呈现于消费者面前。要强化网络平台第一监管人的职责意识，负起主体责任，发现“刷单炒信”行为，应立即向监管部门报告并配合调查与处理。同时不断优化算法，对研判出的“刷好评”进行“折叠”，实现行政执法部门与电商平台的携手共治。

广东格祥律师事务所律师何倩认为，要进一步细化“刷单炒信”行为的认定标准及查处的实施细则，从法律层面遏制灰色产业链蔓延。探索税收监管、质量监管、网络监管相结合的方式，对各类电商平台的信息等进行全过程监管，一旦发现“刷单炒信”行为，即刻追踪这条产业链上的组织者、卖家和“刷手”，提高违法成本。

此外，根据相关法律法规，违背公序良俗的民事法律行为无效。电子商务经营者与他人签订的以虚构交易、虚构点击量、编造用户评价等方式进行虚假宣传的合同，人民法院应当依法认定无效。郑吉喆说，要采取多种形式加大宣传普及力度，使经营者认识到“刷单炒信”行为的危害及其惩处的法律依据，进而在全社会形成一个保护诚信经营、保护诚实劳动者的良好氛围。

(记者吴文诤、鲁畅、蔡雅茹、李语嫣)  
(新华社北京3月20日电)

智能车搬运、机器人组装、数据互联“诊断”……记者日前在河北省邢台市部分企业走访发现，越来越多的“智慧元素”被用于生产。得益于数字化、智能化改造赋能，传统产业整体实力、质量效益以及竞争力、抗风险能力都得到显著提升。

在河北冀中新材料有限公司玻璃纤维生产车间，一台台智能无人车来回穿梭，转运生产材料。“这是AGV搬运车，可以把整条玻璃纤维从卷曲车间运输到烘干炉前，然后按照指令放入固定的烘干炉。”公司副总工程师陈发东告诉记者。

近年来，河北冀中新材料有限公司加快推进玻璃纤维新材料产业链高端化，2019年投资新建了两条生产线，围绕集中控制、数据自动采集、岗位无人值守、自动装备带动生产系统和岗位工序双优化，打造了智能化生产体系。

“传统包装生产线一般需要用工40人，而自动化生产线是19人，同时，自动化生产线可以避免人工用力不均等情况，有效提高了产品质量。”陈发东说。

走进晶澳(邢台)太阳能有限公司组件车间，机器人在生产线上进行各种操作，薄薄的电池片在高速自动焊机上完成焊接。除了自动化生产外，数据互联和大数据分析，让整个设备系统的运转更加高效稳定。

“我们将信息记录系统和自主开发的设备数据采集系统进行互联，并依托大数据对设备稳定性进行监测和分析，根据结果有针对性地优化程序，助力产品质量提升。”公司设备部经理李志远说。

在邢台市平乡县河北科昕电子科技有限公司生产车间里，技术人员正在屏幕前调整生产参数。接到指令后，全自动生产线上机械手快速响应，生产出一个个数控器。据介绍，该公司引进全自动化生产线后，生产效率由之前的每天100台(套)，提升到了每小时150台(套)。这家公司计划再引进5条生产线，以满足平乡童车产业对数控器的需求。

随着企业对智能化生产的需求加大，智能设备生产企业和数字化服务商也迎来了“风口”。

河北创力机电科技有限公司是一家致力于智能化成套装备、机器人系统等研发、制造和销售的企业。该公司董事长李旭介绍，近年来，公司订单增长迅速，销售量年均增长超过30%。

据介绍，邢台市把数字化转型作为推动县域特色产业集群高质量发展的主抓手，于2022年10月制定了《邢台市数字赋能县域特色产业集群倍增推进工作方案》，推动产业集群网络化、数字化、智能化发展。

“我们为中小企业和数字化服务商搭建对接平台，指导数字化转型服务商深入中小企业调查研究，帮助中小企业简化优化生产程序，提高生产效率和产品质量。”邢台市工业和信息化局副局长闫泽承说，“当前，越来越多的企业积极进行数字化改造提升，不断为高质量发展注入强劲动力。”

(新华社石家庄3月21日电)

## 2022年我国银行办理非现金支付4805.77万亿元

新华社北京3月20日电 (记者 吴雨)中国人民银行20日发布数据显示，2022年我国银行共办理非现金支付业务4626.49亿笔，金额4805.77万亿元，同比分别增长5.27%和18.84%。

人民银行相关人士介绍，2022年全国支付体系运行平稳，银行账户数量、非现金支付业务量、支付系统业务量等总体保持增长。

支付业务统计数据显示，全国银行卡总量小幅增长。2022年，全国共发生银行卡交易4519.45亿笔，金额1011.94万亿元，同比分别增长5.34%和10.98%；银行卡授信总额为2214.1万亿元，同比增长5.34%。

银行电子支付总量小幅增长。2022年，银行共处理电子支付业务2789.65亿笔，金额3110.13万亿元，同比分别增长1.45%和4.5%。

此外，2022年我国非银行支付机构处理网络支付业务10241.81亿笔，金额337.87万亿元，同比分别下降0.4%和4.95%。

## 以法治力量护航互联网健康有序发展

### ——专家解读《新时代的中国网络法治建设》白皮书

新华社记者 王思北 冯家顺

国务院新闻办公室近日发布《新时代的中国网络法治建设》白皮书。白皮书系统总结了1994年中国全功能接入国际互联网以来，特别是新时代以来网络法治建设理念和实践，为全球互联网治理提供了中国方案，贡献了中国智慧。

记者近日就白皮书的相关内容对专家进行了采访。

#### 为互联网健康有序发展提供法治保障

自1994年全功能接入国际互联网以来，中国坚持依法治网，持续推进网络空间法治化，推动互联网在法治轨道上健康运行。

北京航空航天大学法学院副教授赵精武认为，在步入网络社会之后，网络空间治理成为国家治理体系和治理能力现代化的“缩影”。中国牢牢抓住网络空间这一重要战略资源和社会发展支撑，在过去的数年中，不仅实现了网络法治建设的“从无到有”，更完成了网络立法、网络执法、网络司法、网络普法等领域的“从有到优”。

白皮书指出，中国制定出台网络领域立法140余部，基本形成了以宪法为根本，以法律、行政法规、部门规章和地方性法规、地方政府规章为依托，以传统立法为基础，以网络内容建设与管理、网络安全和信息化等网络专门立法为主干的网络法律体系。

“我国积极推进网络立法工作，不断完善相关法律法规制度规范，为推动互联网持续健康发展提供了法律保障。”赵精武说，我国网络立法工作始终坚持以人民为中心，充分体现人民利益，反映人民愿望，维

护人民权益，增进人民福祉。同时，以平等原则作为权利制度的核心，为消除未成年人、老年人、残疾人等特殊群体的数字鸿沟提供制度保障。

#### 为人民群众营造清朗网络空间

网络法治与人民群众息息相关。白皮书指出，中国坚持严格规范公正文明网络执法，加大关系人民群众切身利益的重点领域执法力度，全面保护人民群众合法权益，维护社会公共利益，推动形成健康规范的网络空间秩序，营造天朗气清的网络生态。

专家指出，我国通过持续开展“净网”“清朗”“护苗”等系列专项行动，加大对网络谣言、网络暴力、电信网络诈骗、算法滥用、未成年人沉迷网络游戏等突出问题的治理力度，切实保障人民群众特别是未成年人在网络空间的合法权益。

“近年来，我国未成年网民规模不断增长，2021年未成年网民规模达1.91亿，未成年人互联网普及率为96.8%。”中国社会科学院大学副校长林维表示，我国逐步建立起未成年人网络权益体系和保障机制，有力营造了未成年人科学、文明、安全的网络环境。

林维建议，要坚持对未成年人优先保护、特殊保护，构建有利于未成年人上网的良好环境。一方面，根据不断发展变化的互联网生态，创新制定相关领域规范，提供更为全面的法律保障。进一步扩展公益诉讼范围，发挥公益诉讼的司法保护效能，强化未成年人司法保障。同时，也要进一步加强未成年人

网络安全教育，提升未成年人网络法治素养，形成家庭、学校、社会全方位保护合力。

#### 推动新技术新应用更好服务经济社会高质量发展

新技术新应用是互联网蓬勃发展的引擎，也是互联网治理的难题。

白皮书表示，中国全面把握网络空间治理面临的前所未有的艰巨性、复杂性，前瞻性应对互联网新技术新应用新业态新模式带来的风险挑战，推进网络法治理念、内容、方式、方法等全方位创新。

“为应对新技术新应用带来的新问题、新挑战，近年来，我国对数据安全、区块链、算法等新技术新应用进行立法探索，不断完善网络安全、数据治理、平台监管等重点领域的立法。”中国社会科学院法学研究所网络与信息法研究室副主任周辉说，要把握和适应新技术新应用发展的趋势规律，通过健全监管机制、创新监管手段等，努力推动新技术新应用更好服务经济社会高质量发展。

在数字时代，针对层出不穷的新型网络治理难题，同样需要网络法治人才参与到网络法治活动中。

“网络法治教育、网络法治人才是建设网络强国的重要支撑和创新动力。”周辉建议，未来，网络法治研究教育、学科建设还可以通过组建从事网络法学研究和教学的工作团队等方式，提升网络法治研究能力，加强人才培养，为网络法治建设持续提供智力支持和人才保障。

(新华社北京3月20日电)