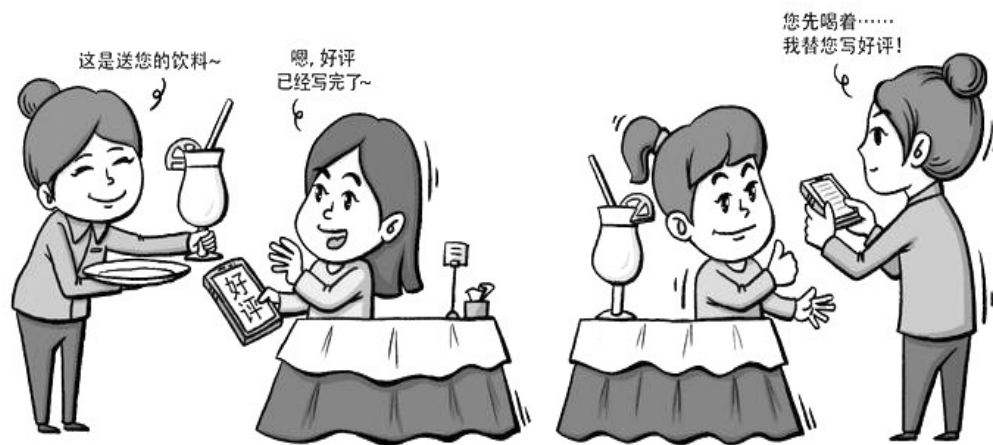


# 网评分越高餐厅越好吃？ “高分店”未必靠谱，有的是刷出来的！

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。



## A 【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，不少餐饮门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‘五星’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五星好评，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，但不知是改良了还是什么原因，菜品做法不对，整体味道也不好吃，我客观地给打了四星。”杨女士说。然而，饭后商家却追了出来，询问能否修改为全五星好评。“因为吃饭期间赠送了一听可乐，无奈我又给改为了五星。”

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。”

## B 【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分或五星。

“精选点评”“保证评分星级”“外卖点评双五星”……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，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，即使是一家新门店，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五分，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，与他们合作无需三个月或者

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。

## C 【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，不用用户去到现场消费的评价。

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，是确定合作意向后，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，一个账号就写一回评价，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。同时通过政企合作，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打差评。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《北京日报》



排队等候进入网红餐厅就餐的消费者络绎不绝