

酒店民宿“刷好评”现象的背后



网络时代，在线旅游平台成为人们预订酒店的主要渠道，但其线上评价却充斥着大量不实信息，许多好评并非消费者发自内心的客观评价。

近期，江西、河南等地群众向人民网“领导留言板”反映，称在外住宿时，时常碰到酒店及民宿以各种形式“引导”顾客进行好评。

酒店民宿“刷好评”现象的背后，究竟隐藏着哪些行业痼疾？对消费者权益造成哪些损害？记者就此在江西、河南、湖北等地展开了调查采访。



“刷好评”招式五花八门

国庆假期，李女士一家四口到江西九江度假。出发前，她在锦江荟APP上预订了一家连锁酒店的两间大床房。

“我是2号到的酒店，在咨询如何增加用餐人数时，前台工作人员告诉我‘点好评可以送早餐’，不过要先收取60元押金，好评后再返回。”陈女士当即就同意了这个“方案”，并通过微信红包支付了60元。

10月3日下午3时，工作人员通过微信向陈女士索要酒店好评：“您现在该点5星好评了。”此时正在外游玩的陈女士以未离店为由未进行好评，“还没退房就开始要好评，出来旅游的心情都被破坏了。”

当晚，陈女士回到酒店，向工作人员申请开具好评押金收据。然而，得到的答复却是好评退押金是线下转账，一般不开具凭证。

最后，在陈女士的强烈要求下，工作人员开具了好评退押金收据，并于当晚10时30分归还了押金。

在记者的随机采访中，不少受访者表示，自己在入住酒店时被“索要”过好评。

——陈先生通过携程预订了青岛国际机场附近的一家酒店。“订房的时候显示只有单间，抵达酒店后询问前台能否换成标间，工作人员说如果退房后点一个好评可以免费换房型。”陈先生告诉记者，由于带了两个小孩，为了住得宽敞，只好同意了这个要求。

——经常出差的费先生是酒店的“常客”。近日，费先生在上海出差，预订了一家酒店，离店之后，突然收到前台工作人员用私人手机号码发来的短信，“点开一看，是来索要好评的。”费先生表示，经常收到类似短信。

据了解，为了要好评，酒店员工诱导顾客写好评的方式也越来越“卷”：送房券、送早餐、送伴手礼、免费升级房型、延迟退房、返现等等，有些工作人员甚至用顾客手机直接操作。



酒店好评差评的“经济账”

住宿行业为何执着于“刷好评”？

“差评最直接的影响就是订单量下滑。”在江西萍乡深耕民宿多年的主人饶先生告诉记者，民宿的订单95%是来自线上，有时候一条不好的评价就会让顾客直接划走。“以我们入驻的平台为例，差评是无法删除的，我们能做的就是用更多的好评去淹没差评。”饶先生告诉记者，他经营的民宿目前评分4.9分，在现有的基数上，如果突然出现一个低分差评，分数可能直接就会跌到4分以下。

“评分低于4.7分的民宿，顾客一般很少选择。”饶先生表示，有时候处

理一个低分差评，可能需要“刷”几十条好评才能把评分涨回去。对于差评，有些商家选择自己“刷好评”，有些商家则会联系消费者让其删除。

“发现顾客点了差评后，我们会私下联系顾客让其删除，并表示会送出相应的礼品，有些顾客会配合，有些则置之不理。”在湖北武汉做过多年客房服务的冯女士说。“我们也很头疼呀，不刷好评订单少。”不少酒店负责人向记者“吐槽”，“以一个商圈为例，如果周边酒店的评分都是4.8分以上，我们只有4.5分，明显没人订我们的房间。”采访中，有商家向记者透露：有时候为

了提高平台评分，还会雇佣“水军”和“刷单”公司进行虚假评价。

记者发现，在小红书上有大量酒店好评互助的帖子，并表示不限平台，同时，还有大量引导好评的“话术”、酒店员工向顾客要好评教程、好评的“规范”文案等等。“‘刷好评’现象破坏了评价系统的真实性和公正性，损害了消费者的知情权，也破坏了酒店行业的公平竞争环境。”三峡旅游职业技术学院酒店烹饪学院党支部书记高小芹表示，由于“刷好评”并不影响平台业绩收入，平台基本上是睁一只眼闭一只眼，并没有积极去堵这个漏洞。



“刷好评”现象亟待整治

返现金通常由前台工作人员微信转给顾客，后续再向酒店统一报销。

“存量市场内卷下，酒店被OTA平台流量规则深度绑定，酒店想要获得更多的流量和曝光，就必须满足平台的‘数据指标’。而消费者筛选酒店时，往往跳过低评分选项，甚至出现‘高分酒店即便硬件一般也优先选，低分即便性价比高也放弃’的极端情况，让评分成为生死线，酒店只能通过‘刷好评’保分。”湖北大学旅游学院研究员翁李胜表示。如何有效整治“刷好评”现象？

“我们鼓励消费者保留好预订记录、商家诱导好评的聊天记录、优惠承诺等证据，以便核查处理。”记者从江西省消费者权益保护委员会了解到，针对“刷好评”现象，消费者可以通过全国12315平台以及OTA平台进行举报，相关行业主管部门会受理酒店、

民宿方面的投诉举报。

美团民宿相关负责人接受采访时 表示，为保障评价评分的真实可信，平台将通过“AI+人工”多道审核机制，提升虚构、诱导评价的识别和审核能力，并不断优化对商家的治理方式，严惩虚假和诱导评价的违规行为，让认真做产品和服务的商家被更多用户看到。翁李胜认为，整治“刷好评”现象需要平台、酒店、消费者、政府、行业协会五大主体各司其职、形成合力。

“OTA平台既是虚假评价的‘传播枢纽’，也是技术治理的‘第一关口’。”翁李胜建议，若平台能够建立起智能、透明、公正的评价生态系统，就能挤压“刷好评”的生存空间，进而倒逼酒店回归服务质量竞争，激励消费者理性参与评价，为政府监管与行业自律提供数据支持与执行抓手。(文中受访者均为化名)

据人民网

未来四方75期(兰州)文物艺术品拍卖会拍卖公告

“未来四方75期(兰州)文物艺术品拍卖会”即将举行，现将有关事项公告如下：
一、本次拍卖会共上拍273件珍品，涉及近现代、当代名家书画及瓷器、文玩等。其中中国书画140幅，瓷杂珍玩133件。
二、预展时间：2025年11月26—28日
三、拍卖时间：2025年11月29日上午10:00开始
四、预展及拍卖地址：兰州市城关区兰州音乐厅东门四方博物馆
五、有意竞买者请与拍卖机构联系办理竞买登记手续，领取竞买号牌，并到兰州市城关区兰州音乐厅东门四方博物馆领取拍卖资料。
六、联系方式：18893849557(施女士)

未来四方集团拍卖有限公司
二〇二五年十一月二十四日

甘肃嘉盛长旭房地产开发有限公司遗失住宅小区项目(G2106号地块)，地号LCZ55004，幢号001、002预测绘报告两本。报告编号：ZTRBG(2024)预0031号、ZTRBG(2024)预0032号。声明作废。

家政清洗

王琼妇联家政

二十二年诚信经营 口碑铸就品牌
保姆、月嫂、做饭工、育婴师、催乳师
临夏路83号(派出所楼上)1015室 8460554 微信号:13909401872

专业地面瓷砖防滑 18109481568

遗失公告

挂失陈玲(620102194109140616)位于兰州市城关区付家巷116号103室房本子原件，特此作废！

兰州晨报分类信息
刊登热线：

8150592

提示：省、市级行政审批和政务服务办理事项规定：《兰州晨报》为各类证件挂失、遗失声明、公告类信息指定刊登媒体！

分类广告 0931-4662740 0931-8150592

温馨提示：敬请读者查实信息 安享权益

兰州晨报分类信息广告由以下站点代办，从未委托任何其它网站、广告公司代办。办理登报业务请致电就近各广告站点。

西关 13008774749 13919150533 七里河 13893126050 雁滩 13919283848

安宁 13119416621 13893228907 东岗 13993138394 13919211748 西固 13893273391 13150019000

河口 13993138394 天水 13321386833 临夏州站 18309303681 18215098861