

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,只好同意了这一个要求。

——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理人饶先生告诉记者,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



“刷好评”现象亟待整治

返现金额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、

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。

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开拍
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

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



挂失陈玠(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

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

温馨提示:敬请读者核实信息 安享权益