

# 遏制差评纠纷不断 打造诚信机制是关键

本报评论员 宋学敏

9月15日傍晚,上海交通大学密西根学院通报“花店老板为删除差评殴打骚扰学生”事件:该花店经营者因校内订单送货需要,按程序申请获准入校。据花店经营者称,其通过学生当时留下的订货信息,在网络上通过关键字搜索获得学生所在学院信息。学校表示坚决维护学生正当合法权益。

“花店老板为删除差评殴打骚扰学生”事件,当事大学生称自己买到的花与宣传图相差极大,但自己上门协商无果,想拍视频发差评却被打,手机和雨伞被弄坏。商品出现货不对版,不耐烦听取消费者的诉求,不诚恳向消费者道歉,反而因为消费者给差评就撒泼打人,并挖空心思搜到其个人

信息,到大学校园进行没完没了地骚扰和纠缠,花店老板这种嚣张做法引起校方高度关注,并激怒了网友。很多人要求依法严惩肇事店家,还当事大学生公道,还校园安静空间。有的还“人肉”出这家花店的名称和地址,呼吁抵制这家花店,更有一些网友跑到该花店网店下纷纷留言给出差评。从一个差评到更多差评,闹到这种没法收拾的地步,恐怕是花店老板当初没想到的。

不过,为了消费者的一个差评,不依不饶地进行线上线下骚扰,说意外也不意外,因为这类事件发生的太多了,“因为差评收到快递员送来的花圈”“因为差评遭受‘呼死你’”,甚至出现过上门行凶的极端事件。点评制度已广泛存在于快递、电商、网约车、餐

饮、住宿等服务行业,成为消费者购买商品或服务前的重要参考依据。很多商家都对点评颇为重视,担心差评影响排名和客流量。差评影响商誉,更影响收入和利润,有时甚至事关商家的生死。然而,点评制度在引领消费,完善消费生态的同时,也因为利益的存在引发纠纷。不过,因为商品和服务的质量,消费者与商家发生分歧和矛盾,给出差评发生纠纷固然令人错愕,但这并不是全部,因为利益的存在发生的点评制度扭曲才是更加令人触目惊心的。比如,炮制好评,花钱刷好评,职业差评抹黑竞争对手等等也成为黑产业链。

再如,网友因为愤怒,纷纷到该花店的销售网店下留言给出差评,固然让一些人解气,可是仔细想想这种现

象也够可怕的,不是消费者也可以随意点评,恶意给出差评,尽管不是为了钱,而这不是个案。前不久,有媒体接到商家投诉,称其网店出现一些莫名其妙的差评,同时一些好评也被屏蔽。记者注册大众点评后发现,在没有任何消费的情况下,可以随便点评任意一家店,并且可以选择匿名。无论是平台漏洞还是平台有意为之,但都背离了点评制度引导消费选择的初衷,违背了诚信原则。

说到底,无论是好评和差评,消费者的真实感受才是点评制度的立身之本。给好评和差评不能只是个良心活,还需要平台打造诚信机制,一方面铲除黑产业链,一方面也要引导消费者珍惜手中点评的权利,不能随意更不能恶意点评。

## 国内

### 鲜菜价格有望回落

国家发展改革委新闻发言人孟玮16日说,近期各方对蔬菜价格上涨关注较多,部分地区出现蔬菜供应阶段性偏紧,随着秋季蔬菜陆续上市,市场供应有望在较短时间内恢复,鲜菜价格将随之回落。

### 应对出国留学难

记者16日从教育部了解到,受新冠肺炎疫情影响及各国(地)入境、签证、航班等政策限制,部分我国学生赴境外国家和地区留学的计划被迫改变、延迟甚至取消,不少学生面临就学困难。教育部为此出台专门政策,通过引导学生国内上网课、允许国内高校提供短期学习交流机会、发挥中外合作办学优势等方式,解决这类学生的现实困难。

### 东海全面开渔

9月16日12时起,中国东海结束为期四个半月的伏季休渔,全面开渔。记者在位于东海之滨的浙江省宁波市象山县等地走访时了解到,当地政府与渔民已为出海作业做好充分准备。16日中午,1298艘渔轮从象山石浦港出发,驶向东海开始捕鱼作业。

## 经济

### 发、用电量“转正”

国家发展改革委新闻发言人孟玮16日说,1至8月我国发电量和用电量同时首次迎来累计增速由负

转正。孟玮在当天召开的例行新闻发布会上说,从发电量看,前8个月累计同比增长0.3%;同期,用电量累计同比增长0.5%。

### A股暂别反弹

暂别近期持续反弹,16日A股主要股指纷纷回调,其中沪指盘中3300点得而复失,深市三大股指跌幅均超过或达到1%。当日上证综指以3293.17点小幅低开,早盘短暂翻红并重返3300点。摸高3302.46点后沪指掉头下行,下探至3271.08点企稳,尾盘收报3283.92点,较前一交易日跌11.76点,跌幅为0.36%。深市表现相对较弱。深证成指跌132.18点,收报13011.28点,跌幅为1.01%。创业板指数跌1.55%,收报2554.80点。中小板指数收报8672.97点,跌幅为1%。科创50指数表现疲弱,跌1.09%,收报1349.67点。

## 国际

### “萨莉”逼近美南部

飓风“萨莉”15日继续缓慢逼近美国南部沿海地区,当天美国墨西哥湾地区超过四分之一海上油气生产设施停产,货物港口紧急关闭。美国国家飓风研究中心15日晚些时候说,“萨莉”目前强度减弱为一级飓风,持续风速大约每小时128公里,可能给密西西比州至佛罗里达州海岸地区带来严重洪灾。

### 东京迪士尼削减奖金

新冠肺炎疫情的暴发让旅游业受到严重冲击。日本东京迪士尼度假区经营方东方乐园株式会社近日宣布,将约4000名正式职员及持短期劳动

合同临时员工的冬季奖金削减70%,一些因园内活动中止而没有工作的雇员将遭调岗或遣散。

### 爱尔兰卫生部长疑似感染

爱尔兰内阁全体成员15日一度被要求自我隔离,原因是卫生部长斯蒂芬·唐纳利疑似感染新冠病毒。不过,唐纳利的病毒检测结果证明这是一场虚惊。《爱尔兰时报》报道,唐纳利15日下午感觉不适,此后按医生建议接受新冠病毒检测。由于他当天上午出席了内阁全体会议,爱尔兰总理米歇尔·马丁“谨慎起见”要求全体阁员自我隔离。

### 法国和意大利联合扫黑

法国检察机关15日说,法国和意大利警方当天出动近600名警察,在一场联合扫黑行动中逮捕46人。法国南部港口城市马赛检察机关在一份声明里说,法国和意大利警方自2018年以来联手调查法国犯罪集团和意大利黑手党组织“恩德朗盖塔”,本月15日在突击搜查中合计逮捕46名黑帮嫌疑人,其中意大利警方逮捕14人、法国警方逮捕32人。

### 德国应对食品浪费

2019年德国联邦政府出台《减少食品浪费国家战略》,以唤起民众节约意识,从根本上解决食品浪费问题。德国联邦食品和农业部公布的一项数据显示,在德国,每年大约有1200万吨食品被浪费,主要是蔬菜和水果,61%的食品浪费来自普通家庭,约17%的浪费源自食堂、饭店以及食品加工。具体而言,每个德国人一年扔掉的食物约235欧元(约合1899元人民币)。

## 奇闻

### 巧克力博物馆开张

瑞士知名巧克力生产商“瑞士莲”建成一座大型巧克力博物馆,其中的巧克力商店占地500平方米,是全球最大瑞士莲巧克力商店。英国《都市日报》15日报道,位于瑞士苏黎世小镇基尔希贝格的这座博物馆9月13日开始接待游客。博物馆占地约6038.7平方米,仿佛电影《查理与巧克力工厂》场景的再现。

### 一次网购耗时3小时

英国一项调查显示,英国人完成一次网购平均耗时3小时多一点,下单前平均耗费半小时查看评价。受英国知名隐形眼镜零售网站Vision Direct委托,英国第一市场调研公司在线调查2000名成年人的网购习惯,得出上述结论。英国《镜报》15日报道,调查显示,英国人完成一次网购大致分为7个步骤,平均耗费3小时多一点,其中包括耗时至少35分钟考虑这次下单是否必要、33分钟上网搜索产品或服务信息、31分钟在同类商品中作比较、下单前平均耗费30分钟查看评价以及与亲友分享某件商品、将商品放进购物车。

### 亚马逊开奢侈品店

美国电子商务巨头亚马逊公司15日确认,将启动“奢侈品商店”项目,专门出售高端时尚商品。“奢侈品商店”是亚马逊的“店中店”体验项目,仅为入选的美国高级会员提供服务。顾客只有在收到邀请后才能在“奢侈品商店”购物,但可申请得到亚马逊的邀请。

## 镜界



### 京雄城际联调联试

9月16日,从北京大兴机场站始发的55001次首趟动态检测车抵达雄安站(手机照片)。

本组图文据新华社



## 漫话新闻



近日,陕西西安。一位网友在公交车上拍下了可爱一幕:一位老奶奶上车后站在驾驶室旁边扫码,扫了好久还没搞定。大概是司机对奶奶说了句“你扫我”,老奶奶就真的拿着手机一直扫司机的头。

——人民网  
可爱的误会。很多老年人不会用智能手机,这位老奶奶已经是很努力了。

点评:老宋

漫画 漫水