



要好评成“口头禅” 骚扰式讨“好评”何时休？ 消费者如何才能跳出“好评内卷”？

在平台成为服务行业主要载体的当下，从业者索要好评成普遍现象。专家表示，好评机制有利于促使从业者不断优化服务水平、规范从业行为，但在实际运行中，也暴露出权责分配的结构性矛盾。需从优化平台规则等方面入手，让好评回归评价体系本质，让从业者跳出“好评内卷”。

前不久，知名博主何同学分享自己拒绝网约车司机索要好评的经历，引发争议。记者采访发现，不只是网约车司机，索要好评在服务行业已成普遍现象，顾客评价不仅是消费者选择服务的重要参考，其背后的好评率更是平台订单分配的关键指标，影响着服务业从业者的收入情况。

专家表示，平台通过好评机制构建起一套服务质量监管体系，有利于促使从业者不断优化服务水平、规范从业行为，但在实际运行中，这套机制也暴露出权责分配的结构性矛盾，比如一个差评需几十个好评才能填补。因此，需从优化平台规则等方面入手，让好评回归评价体系本身，让从业者跳出“好评内卷”。

“方便的话给个好评”成“口头禅”

“请您带好随身物品，方便的话给个好评。”这是北京网约车司机张师傅每天需要重复数十次的“口头禅”。在北京开了半年网约车的他告诉记者，好评和平台的“服务分”挂钩，平台会优先给分数高的司机派单，因此，随口索要好评已经成为自己的一种“工作习惯”。

记者采访多名网约车司机发现，乘客好评是网约车新手司机“正式入局”的关键助力，但对资深网约车司机接单情况的影响有限。“虽然服务分会影响平台派单，但是当时间长了、服务分跑满后，好评对我们而言就没那么重要了。”在海南海口干了5年网约车的龚师傅告诉记者，找乘客要好评的网约车司机，不少是想要快速跑满服务分的新手司机。

尽管多数资深网约车司机较少主动索要好评，但差评带来的负面影响却需要靠好评来“抹平”。“一个差评要用几十个甚至更多的五星好评来弥补。”在四川成都做网约车司机的李女士告诉记者，自己有一次因为和乘客发生纠纷被打了差评，后面连续跑了好多天五星好评单，服务分才慢慢恢复。

在某社交平台以“索要好评”为关键词进行搜索，记者发现，索要好评的现象不仅存在于网约车领域。“去旅游，酒店前台告诉我如果在平台上写15字带图好评，可以免费升级房型”“出去吃饭，不少餐厅服务员都会要求好评送小点心”……线下餐厅、房产中介、家政服务、酒店前台，只要是在平台上购买的服务，服务提供者都会存在索要好评的现象。

中青报社会调查中心一项调查显示，当遇到服务者要求好评时，只有16.3%的受访者会无论服务如何直接给出好评，超过一半的人会如实评价(53.7%)，甚至还有7.0%的人会产生反感，反而给出差评。

平台规则下的“好评内卷”

为何服务提供者执着于索要好评？记者采访发现，顾客评价不仅是消费者选择服务的参考标准，其所反映的好评率更是平台为服务推流的重要参照，影响着服务提供者的接单情况。

“客户好评一方面会呈现在中介人员的个人主页上，体现我们的综合素质，另一方面也会作为平台给我们派单的标准之一。”某房产中介告诉记者，在租房平台上，客户的好评会和中介成交量、中介负责区域等因素一起，作为给中介派单的综合标准。

为了提高好评率，从业者会采用各种手段。“为了更快跑满‘服务分’，我会请求乘客在平台上帮我打赏操作，并把金额私下再返还给乘客。”海口网约车司机郑师傅

告诉记者，打赏在好评体系中的权重更高，能够更快完成平台的“新手任务”。

对于一些入驻平台的商家而言，更高的好评则意味着店铺在平台上有更靠前的排名和更高的曝光量。“店铺开业初期，我们牺牲了部分利润‘让利刷单’，雇人在店内消费并打出好评。”北京一家店铺的主理人说，由于入驻平台初期资源有限，只能采取各种手段“卷好评”。

此外，还有商家会将“好评压力”下放到服务员身上，为其设立好评考核标准。

“绩效考核指标应与岗位职责、工作成果直接相关。如果企业将索要好评作为强制指标，但该指标与服务质量没有直接关联，那么这个考核内容就是不合理的，将会因为违背公平性而被认定为无效。”上海隽宜律师事务所执业律师梁晓静告诉记者。

跳出“好评怪圈”回归评价本身

“目前部分生活服务类平台过度依赖好评机制，可能会陷入一种‘好评怪圈’：平台反馈数据的参考价值降低，消费者对好评的信任程度下降，反而更倾向于参考负面评价来判断商家服务质量。”对外经济贸易大学国际商学院教授陈可表示。

此外，从业者遭遇差评不仅可能会受到罚款，还意味着好评率、服务分都受到影响，这直接关系到平台给他们的派单量，但有些差评的从业者并不认可甚至表示是恶意差评。为了减轻差评带来的不利影响，一些从业者不得不“索要好评”。

对此，中央财经大学法学院教授沈建峰表示，往往一个差评劳动者的努力就会付诸东流。夹在平台与顾客之间的从业者，需要更完善的评价机制，并保障从业者

申诉的权利。平台应进一步调整好评权重与激励机制，将消费者好评与其他因素放在一起进行综合考量，建立更完善的评价推流体系。同时，畅通从业者对恶意差评的申诉通道。

此前，人力资源和社会保障部印发了有关新业态劳动者权益保护的3份新文件。其中《新业态劳动者权益维护服务指南》提出，平台企业要建立健全与新业态劳动者的常态化沟通机制和新业态劳动者申诉机制。

针对过度追求好评带来的“内卷”现象，陈可建议：“应当通过多方协同合作，推动商家、平台、消费者等主体强化责任意识，逐步构建起真实、健康的信任关系，让好评真正成为消费体验的客观反馈，实现评价体系的良性运转。” 据《工人日报》