



写好评获赠小礼物,如果有精美配图加点评还能免费得小吃……如今,部分餐厅靠送菜赠饮品获取“高分”现象频发,引起广泛争议——

餐馆好口碑能否全靠“高分”

近日,“年轻人报复性挤爆3.5分饭店”“评分低的店好吃”等话题频上热搜,引起广泛关注。提及原因,部分网友评论“好多高分都是‘刷’上来的”“很多高分的店去体验后觉得很一般”“经常碰见饭店搞活动说‘好评有优惠’”……近期,也有不少市民反映:“正在吃饭的时候,服务员上前告知店家有送饮

品的活动,但是需要给好评并且经店家确认后才能赠送。”

本该成为顾客反馈通道的评分为何会需要“刷”?本该专注于菜品品质和服务质量的饭店为何将评分纳入提升方向?顾客们对此又有什么样的感受?对此,笔者走访了西安多家饭店。

走访调查

“盘外招”刷分现象普遍

如今,吃饭前在各点评平台上查看评论、对比评分已经成为人们选择就餐饭店的一种途径,但一些点评类APP存在分数“灌水”、好评率失真的情况,很多“高分饭店”并不完全靠美味的饭菜以及周到的服务去征服顾客,而是靠赠送菜品、提供优惠等所谓的“盘外招”,以此来刷出虚高评价。

“30字好评可以获赠饮品”“精美配图加上对某菜品的优质点评就可以免费获得一份小吃”……在笔者走访的多家饭店中,部分商家为增加客流量、吸引顾客可谓“花样频出”,甚至有些商家直接在柜台上摆出“五星好评送优惠”的宣传牌,“写好评送小礼物、享受低价套餐”等,

顾客感受

有人支持 有人抱怨

以好评换优惠,顾客们的感受如何?采访中,有顾客表示“随手给个好评就能换点实惠,很划算”,也有顾客抱怨“很讨厌这种半强迫性质的好评”。

“用几行字换一点实惠,我觉得还挺划算的,顺手的事儿。”在西安某大学就读的宁同学表示。

和朋友一起来吃饭的宋女士则有不同看法,“上菜前,服务员要求我们写20字评价加五星好评,就可以送一份蔬菜。”宋女士说,“我不太喜欢这种形式,我觉得店家不该诱导顾客各

总之,“先把分数打上去”。

以城郊一家饭店为例,用餐途中,服务员上前当面询问菜品味道如何,之后便提起“给好评送鸡汤”的活动,在指导笔者完成操作后,服务员送了一份在菜单上售价9元的鸡枞汤。

笔者调查发现,使用“盘外招”刷分的饭店一般会选择两个时间点。一个是在顾客点单时,服务员会提出优先推荐第三方平台的优惠套餐,之后自然而然地提起需要用好评换取的“优惠”活动内容;另一个则是上文提到的在用餐中,服务员当面询问顾客感受,为追求高性价比或是不好意思拒绝的顾客一般都会选择“给予五星好评得优惠”。

评假。”

“为一点折扣、一份免费的小甜品,在一些点评平台上写个100多字加3张图的‘夸夸文’,虽然能享受一时的优惠,但想到以后我自己被这种虚假好评误导的场景,我就笑不出来了。”市民张佳玉说。

商家为什么要花这么多心思“刷”分?一名餐馆工作人员透露,高分好评随着高流量,对于商家而言,想要在点评平台上上榜,吸引更多顾客,必须要做好评价维护。

(上接第一版)

在加强工会服务阵地建设中,宝塔区将基础建设与星级创建有机结合,着力打造示范样板工会阵地,投资50多万元对区总工会办公楼进行改造,新建职工活动室、党员活动室等。按照五星级乡镇工会创建标准,新打造了南市街道办、新城街道办、宝塔街道办、姚店镇4个五星级乡镇(街办)工会组织。以基层工会自建职工之家为基础,充分利用合建、租赁、购买等模式,新建区域性职工之家2个,使全区区域性职工之家达到10个。在延安新农大市场有限公司工会建成全区首家司机之家,并通过省级验收。指导建设职工书屋3个,使市级以上示范职工书屋达到15家。

“经过不断探索和扎实工作,宝塔区基层工会组织体系更加健全,制度阵地建设更趋完善,维权服务力度大大增强,文体活动更加丰富多彩,工会组织的凝聚力和向心力得到进一步增强。”宝塔区总工会常务副主席高志旺说。

切实履行维权服务职责彰显“影响力”

宝塔区总工会坚持以党建带工建,在新区锦

绣东方楼宇成立宝塔区第一个楼宇工会联合会,并引入工会服务职工、困难帮扶、职工维权等多种职能,面向基层开通了工会维权服务的“直通车”。

注重从源头维权,提升了工会维权服务的力度和效果。去年,宝塔区总工会与区民政局召开困难群众生活保障联席会议,确定了困难职工认定标准,实现了困难群众兜底保障政策的落实;与区应急管理局调查处理重大安全事故4起,以“安全生产月”为载体,扎实开展好群众性安全生产督促检查;与人社部门开展根治欠薪专项行动、举办工资集体协商“春季要约行动”,累计签订工资集体专项合同165份,覆盖职工1.28万人。目前,宝塔区国有集体企业、规模以上非公企业、学校、医院等事业单位都能按时依规召开职代会,厂务公开率达到100%。

职工利益无小事,去年宝塔区总工会聚焦职工急难愁盼,持续开展“四季送”活动,累计筹资57.3万元,看望慰问了800余名困难职工、困难职工子女、户外劳动者;举办“春风行动”“就业援助月”大型综合招聘会,线上线下发布240余家企业6900多个岗位招聘信息,达成

就业意向771人。

同时,做好职工互助保障工作,全年参保单位238个,参保职工2.6万人次,参保金额176万元,理赔职工1282人次,理赔金额114.75万元。荣获2022年度全国基层互助保障工作考核“优秀”单位。

广泛开展劳动和技能竞赛,团结引领职工在高质量发展中发挥主力军作用。2023年宝塔区总工会联合人社、果业、卫健等部门等开展了“宝塔月嫂”“苹果亩均效益冠军园”等各类技能竞赛52场,参与职工万余人。同时,推荐评出裴小莉等6名延安市五一劳动奖章等一批先进集体和个人;累计建成劳模创新工作室6个,为劳模和技能人才发挥作用搭建了平台。

宝塔区人大常委会副主任、区总工会主席董红表示,“县总工会加强的”专项工作是一项打基础、利长远、增实力的工作,要树立面向基层的工作导向,认真总结经验,查短板补弱项,以更大决心、更大力度、更高要求,持续加强基层工会组织建设,在服务大局、服务职工中发挥基层工会作用,彰显基层工会活力。

本报记者 阎瑞先 通讯员 王晓琴

寒假期间教育部门严厉打击变相违规培训

央视新闻客户端 近日,教育部印发通知,部署各地教育行政部门认真做好寒假期间校外培训治理工作,其中明确要严厉打击以“家政服务”“众筹私教”“游学研学”“冬令营”等名义进行变相违规培训等。

通知要求,各地要加强监督检查,健全校外培训执法体系,严格规范公正文明开展执法,用好网格化综合治理体系,严查违规培训,加大违法违规案例曝光力度;要严防安全风险,组织安全专项检查,指导机构开展安全自查自纠、加强日常安全管理,常态化开展“爆雷”“冒烟”监测,用好校外培训社会监督员队伍,认真及时核查处置各类问题和线索;要强化艺考培训监管,重点关注机构开展集

中住宿培训的情况,着重维护招生考试秩序,严查艺术类培训机构开展学科类培训等违法违规行。

通知强调,各地要推进综合施策,确保“双减”政策落地落实,强化年审工作,推动机构全部纳入全国校外教育培训监管与服务综合平台管理。强化预收费监管,指导机构全面使用合同示范文本,将收费标准等信息向社会公开,严防恶意涨价,引导家长使用“校外培训家长端”APP进行购课、缴费,切实维护家长学生合法权益。组织丰富多样的文体活动,鼓励学校、社区探索开展托管服务,探索做好科学教育“加法”,营造良好假期氛围。

铁路12306推出购票预填等新功能

新华社北京1月3日电(记者 樊曦)记者从铁路12306科创中心获悉,自3日零时起,铁路12306手机客户端推出购票需求预填和火车票起售提醒两项新功能,旅客通过铁路12306官方平台购票将更加方便快捷。

铁路12306科创中心相关负责人介绍,目前,火车票预售期为15天。购票需求预填功能上线后,旅客可于车票起售当日,预先填写乘车人、车次、席别等信息,在车票开始发

售时一键提交订单并完成支付,使旅客购票更便捷。同时,铁路12306还推出了起售提醒订阅功能,旅客可根据车票起售时间,提前通过系统设置订阅两项新功能,以便及时提交购票订单。各趟列车的车票起售时间可通过铁路12306查询。

这位负责人表示,铁路12306推出两项新功能后,将进一步提升购票体验,更好地维护公平公正的购票环境,欢迎广大旅客使用。

陕西3处展览上榜文博行业100个热门展览

本报讯(赵苗秧 张琪)1月3日,省文物局发布消息:2023文博跨年直播大会发布了2023年度文博行业100个热门展览,陕西3处展览榜上有名。

据悉,这3处展览分别为陕西历史博物馆的“保护传承 融通致远——陕西省石窟寺保护利用成果展”、陕西考古博物馆的“华彩出尘 素壁生辉——陕西出土古代壁画展”、秦始皇帝陵博物院的“问蜀——东周时期的蜀文化特展”。

据了解,3处展览各具特色,“保护传承 融通致远——陕西省石窟寺保护利用成果展”立足陕西省石窟寺历来调查与保护的成果,展示陕西乃至中国石窟寺的历史发展、艺术风格以及文化内涵,期待引起社会大众对石窟寺的关注;“华彩出尘 素壁生辉——陕西出土古代壁画展”展出史前到

秦汉、十六国、隋唐、宋元时期的出土壁画20件(组),是陕西省考古研究院(陕西考古博物馆)首次跨年壁画大规模展出;“问蜀——东周时期的蜀文化特展”梳理了蜀文化的地域特色及发展序列,强调巴蜀地区对秦的域一作出的突出贡献,展示古蜀文明一步步汇入中华文明历史长河的进程,揭示中华文明兼容并蓄、和而不同的包容性。

2023文博跨年直播大会由人民日报视界、央视网、微博文博、腾讯SSV数字文化实验室、腾讯新闻、文博圈、博展联盟等联合发起,全国多家文博机构共同支持打造。本次发布的100个年度热门展览根据各博物馆申报材料,结合月度100个精品展览、综合展览主题活动、媒体网络热度及观众、专家、媒体的推荐意见,从全国博物馆的上千个展览中遴选而出,内容多样、类型丰富。

西安十条措施促文旅体产业深度融合

本报讯(见习记者 陈冰妍)1月3日,记者获悉,西安市出台《西安市促进文化旅游体产业高质量发展若干措施》,积极培育文旅体、体育赛事等新的消费增长点,加快推动西安文旅体产业集聚发展、迭代升级。

聚焦主体培育创新,培育壮大市场主体,实施市场主体培育行动、中小微企业成长计划,设立“专精特新”文旅体企业服务平台,助力重点企业做大做强。建立全产业链金融服务体系,进一步加大信贷投放力度,为企业发展纾困解难。

注重链条发展创新,加大“链主企业”政策扶持力度,带动创新链、产业链上下游中小微企业协同发展,实现数、质、规的同步提升。聚力发展特色优势产业,打造一批国家级、省级文化产业示范园区基地。

拓展产品供给创新,鼓励企业塑造更多消费场景,鼓励本土化、原创性电影、电视、动漫、短视频创作生产,完善商业和功能配套,

发放文旅消费券,促进“文商旅体娱”融合发展,进一步提升城市消费能级。

深化业态融合创新,多元化融合发展。聚焦“文旅+教育”“文旅+文博”“文旅+商贸”“文旅+工业”“文旅+农业”等,加快资源活化利用,推进研学游、博物馆游、工业遗产游、民俗文化旅游快速发展,打造新产品、壮大新业态。

实施数字驱动创新,大力发展数字文旅经济,壮大线上直播、数字会展等新业态,打造一批沉浸式、互动式数字文旅新场景,培育一批“虚拟产业园”“虚拟产业集群”“互联网+旅游”创新示范基地,让数字经济助力文旅体产业高质量发展。

开展运营模式创新,着眼公共文化体育设施共建共享、共融共管,还将新增一批景区运营、剧院经营、设施代运营主体,力争吸引更多社会力量参与,推动设施高效利用和服务效能提升。

白河县总工会为新就业形态劳动者送温暖

本报讯(通讯员 张晓伟)近日,安康市白河县总工会组织开展“工会暖‘新’ 与你同行”冬季送温暖暨新就业形态劳动者集中入会行动。白河县总工会做好关心关爱新就业形态劳动者群体的工作,截至目前,已发展会员近300余人。

本次活动中,为白河县顺丰速运工会委

员会、白河县美快捷便民服务有限公司工会委员会、京东快递(安康白河营业部)工会委员会发放了工会委员会牌匾,为千名惠物流产业园成立的白河县快递行业联合工会委员会揭牌。同时,现场还为160名新就业形态劳动者发放了价值3万元的慰问礼品,并为他们赠送了总价值3万元的互助保障金。



1月2日,市民在西安市群众艺术馆观展。“春满长安”2024西安市新年书画非遗作品展”汇聚书画作品、非遗项目传统手工艺作品等,充分展示了传统文化的丰富内涵。 通讯员 杜成轩 摄

我省首家肾肿瘤专病门诊开诊

本报讯(霍强)近日,西安交通大学第二附属医院肾肿瘤专病门诊正式开诊,这是我省首家肾肿瘤专病门诊。为优化肾肿瘤患者医疗服务水平,提升患者就医体验,西安交大二附院肾肿瘤诊治团队专家将轮流接诊患者,为患者提供个体化、精准化的全程诊疗方案。

据介绍,该专病门诊可提供多项诊疗服务,包括肾肿瘤早期精准诊断、肾肿瘤微创化治疗、术后随访与监测等。相较于以往的综

合门诊,专病门诊的开设使患者能够更精准地找到专家,缩短诊断和治疗的时间。

此次肾肿瘤专病门诊的开设,是落实国家全面提升医疗质量行动计划、开展“破壁”行动的一项具体举措,可有效提高诊疗效率,为患者提供更专业的医疗服务。对于肾肿瘤患者,诊治团队将紧跟国际前沿研究进展,根据患者具体情况和肿瘤的生物、分子特征,制定最适宜的分子靶向、免疫检查点抑制剂等药物个体化治疗策略。

开“卷”有益 打通国内大循环堵点

国内消费市场传来好消息:继拼多多之后,淘宝、京东也于近日各自修改售后服务规则,将“仅退款”作为“标配”,明确消费者可在一定条件下,向商家发起只退款不退货的申请。

占社会消费品零售总额近三成的电商网购,因为下单容易退货难售后问题不时受到诟病。头部电商平台在岁末年初齐齐推出“仅退款”服务,让不少网友直呼“真香”!

尽管也有不少担忧的声音,比如,商家能不能吃得消?个别消费者会不会集体钻空子“薅羊毛”?但放在中央经济工作会议提出的优化消费环境、激发有潜能的消费这样的大背景下观察,电商平台的这个举措,是打通国内大循环堵点的有利举措,无疑是开了个好头、值得点赞。

提升消费体验开“卷”有益

梳理电商平台的规则,“仅退款”意味着,消费者在平台上买到“严重劣质、货不对板”商品,或者遭遇卖家在未经买家允许的情况下,延迟发货、强制发货等情形,平台通过多项指标进行综合评估后,会支持消费者快速退货退款或仅退款不退货。

也就是说,一旦发生售后争议,消费者有机会省去等待商家同意退货、寄回商品、商家确认商品无误并退款等环节,“一步到位”解决问题。这种“丝滑”感对消费体验的提升不言而喻,同时也表明电商平台的竞争,已进入到提升消费体验、改善消费环境的更高层次。

事实上,不少消费者之前购买农产品或生鲜产品,受制于保存时间等因素,退换货难度很大。这个时候,平台出面推出“仅退款”方案,既是一种责任,又改善了消费者体验,提升平台竞争力。

“以消费者为本”是最朴素的市场法则,也是商业模式升级的原动力。为消费者而“卷”,这样的“卷”,属于“开‘卷’有益”。

不能“名声平台赚,损失商家担”

也有人担忧:“仅退款”模式是否会助长“薅羊毛”的风气?别到头来,平台赚名声,商家担损失。

不可否认,“仅退款”确实存在商家被“薅羊毛”的可能性。有的消费者收到商品可能明明没有质量问题,也会找漏洞,钻空子选择“仅退款”,意图不花钱白拿商品。有的商家表示,虽然“仅退款”有申请流程,但面对一些刻意找事、胡搅蛮缠的买家,自己没有那么多精力跟他们缠斗,很可能就“自认倒霉”一退了之。

虽然这样的消费者是极少数,但电商平台一头连着消费者,一头连着卖家,不仅要满足好消费者,也要维护好商家的合法权益,既不赚“不义之财”,也不受“不白之冤”。

其实,早先推行“仅退款”服务的国内外电商平台,已形成一套较为成熟的处理程序。如果商家遭遇不合理的“仅退款”申请,可以通过正常渠道向平台申诉,平台也支持商家通过法律手段就“羊毛党”等问题维护自身权益。

没有规矩,不成方圆。“仅退款”这项服务规则,的确让消费者维权更轻松了,但对平台在审核机制、大数据认定、用户信用体系建设等方面也提出了更高要求。一片叫好声之后,消费者权

益与商家利益之间的天平如何平衡,需要各大电商平台冷静考量。

呼唤更多的“仅退款”

“仅退款”条款也是对卖家商品质量和诚信经营经营的倒逼。

对于优质商家而言,商品品质、发货能力、售前售后接待能力等方面都经过了市场的检验,几乎不受“仅退款”政策的影响;而对于以次充好,服务差,甚至恶意欺诈的劣质商家而言,“仅退款”是一种有效的淘汰机制。

当前,我国经济正在持续回升向好中,促进消费、提振内需的重要性不言而喻。通过“仅退款”等创新机制,进一步优化消费环境、激发消费潜力,这不仅需要电商平台的努力,更需要商家的配合、消费者的呵护。监管部门也要行动起来,及时打击恶意钻空子的行为,依法依规维护市场秩序正常秩序。

说到底,“仅退款”只是一种消费者权益保障手段,不是造成消费者与商家之间的二元对立。短期来看,似乎是平台对消费者的倾斜,但长远视角下,消费者的体验更好了,彼此信任度更高,剔除了劣质商家害群之马,大家敢于消费、乐于消费,最终会收获多赢的皆大欢喜。

电商平台在线上开了个好头。还有更多的线下市场,比如,持续火爆的旅游消费、屡创新高下的文化消费、方兴未艾的数字消费等等,是不是也应该为优化消费环境贡献自己的智慧,出台让自己“卷一卷”的“仅退款”措施呢?

这样的好消息,消费者期待,全社会期待。

新华社记者 何欣荣 王默玲

