

权威发布

“刷评”成电商潜规则 “买家秀”沦为“卖家坑” 根治刷单炒信乱象须健全群防群治机制

社会观察

□ 本报记者 赵晨熙

俗话说买东西要“货比三家”，但网购时代似乎颠覆了这一经验之谈，有消费者直言，即使“货比三十家”也可能照样吃亏，原因就在于一些商家利用消费者依赖评价的购物心理，采用“刷好评”等虚假口碑营销，诱导消费者购买名不副实的产品，让“买家秀”沦为“卖家坑”。

“刷好评不是一个新事物，而是一个屡禁不止的老问题。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受《法治日报》记者采访时指出，此类刷单炒信行为涉嫌多种违法，不仅不利于消费者选择合适的商品，更会扰乱整个网购市场，网络平台、监管部门、消费者等应协同发力，加大对此类行为的打击力度，共治乱象。



截图发给商家就能获得金额不等的红包。

此外，记者注意到，当前一些售卖潮流产品、个性品牌等相对小众产品的新店铺，往往充斥着大量“干货满满”的精致好评，但仔细浏览后不难发现，这些图文并茂的“诚意”评论，照片拍摄角度、展示细节等极其相似，不得不让人质疑这些本应出自不同消费者之手的评价含有“水分”。

刷单炒信形成产业链

“很多商家之所以热衷刷好评，是因为根据电商平台的通用算法规则，好评多，下单量大的商品，曝光率和排名就会靠前，有可能出现在消费者的推荐产品名单中。”在某电商平台经营服装店铺的刘悠悠直言，这种操作能快速带动销量，使商家在短期内获得可观收益，对于类似衣服、手机配件等同质化比较严重的商品或一些新开店铺而言，面对这种“潜规则”也不得不“加入”。

刘悠悠的店铺就曾在开设初期找“专人”刷过好评，据他透露，刷单炒信已形成规模化的产业链，本该是反映消费者真实感受的评价，被当成商品“明码标价”。

近年来，中央网信办、国家市场监督管理总局等相关部委多次开展打击刷单炒信、虚假宣传等不正当竞争行为的专项整治行动，但此类刷单产业仍在“暗度陈仓”，以“代运营”“优化点评”等服务形式出现。记者调查发现，这些商家变得更为警惕和隐蔽。

“给我100元，还你一家五星金牌、会赚钱的店铺。”在某品牌运营店铺页面，记者看到没有任何服务详情介绍，上百条商品评价也只是没有文字图片描述的单纯好评。客服回复也异常谨慎，表示消费者要先提供自己经营店铺的具体情况，才能进一步咨询。

曾加入过某水军群的北京小伙田汉文告诉记者，提供这类服务的机构类似于中介，负责联络刷单商家和“水军工头”，再由“水军工头”在群中向招募来的其他水军发

布相关任务。随着打击监察力度的不断加大，刷单手段也变得越来越隐蔽。

“网络会留下浏览痕迹，因此刷单时不能直接点进目标店铺购买，而要最大程度模拟网购时“货比三家”的过程。”田汉文介绍，一般来说，先搜索产品关键词，然后多点进几个非目标店铺的商品页浏览，此后平台会推荐一些售卖此产品的店铺，找到目标店铺后进行浏览，查看评价，最后购买产品，确认收货后进行好评。

“多数情况下，刷好评就意味着刷单，商家不会真正邮寄产品。”田汉文透露，为和真实消费者区分，有些刷单任务会在开始前约定好在订单备注里打一些特殊标点或符号，这样商家看到订单时就明白是刷单，邮寄产品时会用报纸、书本等代替。此外，为规避过于集中的下单和确认收货露出马脚，同一商家的刷单业务会在不同时间段完成，且评价内容和照片也要避免雷同，做得越“真”，价格越贵。

“寄拍月入过万”“网络寄拍无押金佣金多”……在一些社交平台上，不时会出现这样的招聘信息。记者调查后发现，所谓“寄拍”实质上也是一种刷单，为达到图文并茂的效果，商家会将产品快递给寄拍者，让他们拍照发文，冒充优质“买家秀”，以此获得佣金。

需建立群防群治机制

近年来，针对刷单炒信等行为，相关部门一直在持续加大打击整治力度。近期，上海市市场监督管理局公布了一起医美机构聘请枪手撰写虚假“种草笔记”的案列。为提升其网店排名，该机构委托他人进行刷单，虚构好评数量并发布多篇虚假笔记，最终涉事机构因违反不正当竞争法第八条第一款的规定，被依法行政处罚20万元。

“刷”出来的好评不仅严重误导消费者决策，扰乱公平竞争市场秩序，其本质更是数据造假行为，触碰了法律红线。”中国人民大学法

学院教授刘俊海指出，一方面，刷单炒信行为侵犯了消费者的知情权和公平交易权。另一方面，也违反了电子商务法中电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者的相关规定。反不正当竞争法第八条规定，经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

在陈音江看来，当前刷单炒信手段越来越贴近“真实”，加之操作主体既有专门公司，也有大量网络兼职人群，加大了相关部门的监察和打击难度。

“要建立健全群防群治机制，防止死灰复燃。”陈音江指出，刷单行为破坏了平台的信用评价体系，平台应当强化责任，建立健全信用评价制度和数据造假惩罚机制，并采用技术手段对有关数据进行监控管理，一旦发现数据存在异常行为，及时对其进行调查处理，并向监管部门提供线索。刷单行为涉及市场监管、网信、公安等部门，部门间应建立协同共治机制，加大监管力度，并采用科学技术手段提高监管能力水平，一旦发现企业存在数据造假问题，要依法进行严厉惩处，并向社会公开曝光。此外，消费者及其他社会组织发现企业存在数据造假或其他违法违规行为，应当及时向有关监管部门投诉举报，提高社会共治能力和水平，不让违法犯罪分子抱有任何侥幸心理。

此外，陈音江建议从法律层面进一步细化“刷单炒信”行为认定标准，并在发现问题后顺藤摸瓜，揪出背后产业链条，加大惩处力度，提高违法成本。

“商家之所以热衷‘刷评’，与网络平台采取的评价体系不无关系。”刘俊海指出，平台应研究构建更合理的评价体系，搜索结果、排名等应真实、全面、客观，并调整完善现行的评分机制，创造更加公平的竞争环境，不被商业利益扭曲。

漫画/李晓军

教育部介绍2022年全国教育事业基本情况 全国教师队伍规模素质进一步提高

本报讯 记者赵晨熙 近日，教育部召开新闻发布会介绍2022年全国教育事业基本情况。教育部发展规划司司长刘昌亚介绍，2022年全国共有各级各类学校51.85万所，学历教育在校生2.93亿人，专任教师1880.36万人，新增劳动力平均受教育年限达14年，各级各类教育均取得显著进展。

教育部教育工作司副司长翁波介绍，我国教师队伍规模素质进一步提高，2022年全国各级各类专任教师比上年增长35.98万人，全国义务教育阶段本科以上

学历专任教师比例为81.02%，比上年增长3.3个百分点。

教师培养补充机制创新力度不断加大。2021年起，实施“优师计划”定向培养，定向就业，每年为832个脱贫县和中西部陆地边境县中小学培养本科师范生。国家首次出职业教师“双师型”教师基本标准，职业教师标准体系进一步完善。

下一步，教育部将深入贯彻落实党的二十大精神，加强师德师风建设，培养高素质教师队伍，深化教师管理改革，为高质量教育提供坚强的师资保障。

八部门印发通知 加大农村残疾人就业帮扶工作力度

本报讯 记者蒲晓磊 近日，中国残联会同工业和信息化部、财政部、人力资源和社会保障部、农业农村部、国家邮政局、国家乡村振兴局、中国农业银行8个部门共同印发了《关于加大对农村残疾人就业帮扶工作力度的通知》（以下简称《通知》），进一步聚焦有就业愿望、就业能力且生活能够自理的农村残疾人，采取多种措施，加大工作力度，帮扶其参加生产劳动和就业创业实现增收。

《通知》针对农村残疾人就业增收，提出生产劳动、实用技术培训、新业态就业、产业带动、公益性岗位、金融服务、党员干部结对七个方面的具体帮扶措施，将进一步

步为农村残疾人实现就业创业提供政策、资金、服务、信心等方面的有力保障。

《通知》提出，在生产劳动帮扶方面，帮助农村残疾人依靠土地从事生产劳动获得收入，在生产资料方面给予扶持，在技术指导和销售方面提供服务，在实用技术培训帮扶方面，力争让每个农村困难残疾人家庭都能有1人免费接受培训，掌握1门至2门实用技术，并扩展到云客服、电子商务、网络直播等新技术方面的培训业态。在新业态就业帮扶方面，推动新业态产业与残疾人就业融合发展，为残疾人及其家庭成员提供末端服务，云客服等工作岗位。

人社部大力推动技能人才队伍建设 充分发挥高技能人才表彰激励作用

本报讯 记者朱宁宁 人力资源和社会保障部近日举行技能成才技能报国先进事迹报告活动，充分发挥先进典型引领示范作用，激励更多青年走技能成才、技能报国之路。人社部党组成员、副部长俞家栋出席报告活动并讲话。

俞家栋在发言中指出，党的二十大首次将大国工匠、高技能人才提升为国家战略人才，下一步，要站在国家战略的高度，从五方面精心谋划和大力推动技能人才队伍建设工作。一要加大培养力度，提升培养质量。着力构建以行业企业为主体、职业院校为基础、政

府推动与社会支持相结合的技能人才培养体系。二要科学合理使用，发挥人才作用。引导企业落实技能人才薪酬分配指引，畅通他们的职业发展和晋升途径，让更多劳动者得技、技高者高薪。三要坚持科学评价，畅通发展通道。加大特级技师和首席技师评聘力度，打破技能人才成长的“天花板”。四要完善激励制度，树立正确导向。充分发挥高技能人才评选表彰的激励引导作用。五要加大宣传力度，扩大社会影响，让大国工匠、青年能手成为广大劳动者特别是青年学习和奋斗的榜样。

两部门印发通知 推进城乡道路客运与旅游融合发展

本报讯 记者朱宁宁 为加快推进城乡道路客运与旅游融合（以下简称运游融合）发展，文化和旅游部、交通运输部近日联合印发《关于加快推进城乡道路客运与旅游融合发展有关工作的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》要求，提升“快进”交通网络衔接效能。各地交通运输部门要加密火车站、民航机场、汽车客运站等客运枢纽至重点旅游景区、旅游度假区的旅游客运直达线路，支持在国家旅游风景道开通旅游观光客运线路，在全国红色旅游融合发展示范区开通红色旅游主题客运线路。鼓励通过增设旅游客运专线，开行

定制客运线路，优化客运线路布局和运行时间等方式，提升民族村寨、古村古镇、乡村旅游重点村镇等乡村旅游资源的可达性。

《通知》提出，丰富旅游出行服务供给。重点围绕世界级旅游景区和度假区、国家级旅游休闲城市和街区、国际乡村旅游目的地、全国乡村旅游重点村镇、全国红色旅游融合发展示范区等资源，合作开发特色运游融合服务产品。在保障安全稳定的前提下，探索由同时获得出租汽车驾驶员从业资格和导游证的从业人员，在市政范围内依法依规向旅客提供运游融合服务。

《医疗保障基金飞行检查管理暂行办法》将施行

本报讯 记者赵晨熙 为加强医疗保障基金监督检查，规范飞行检查工作，近日，国家医疗保障局印发《医疗保障基金飞行检查管理暂行办法》（以下简称《办法》），自5月1日起施行。

《办法》共5章32条，规定了有年度工作计划安排的；举报线索反映医疗保障基金可能存在重大安全风险的；医疗保障智能监控或者大数据筛查提示医疗保障基金可能存在重大安全风险的；新闻媒体曝光，造成重大社会影响等情形的，医疗保障行政部门可以启动飞行

检查。《办法》规定，被检查地医疗保障行政部门应当要求被检查对象及时整改检查发现的问题，依法依规对反馈意见中涉嫌违法违纪的情形进行处理。

据介绍，2019年以来，国家医保局累计派出飞行检查组184组次，飞行检查定点医药机构384家，发现涉嫌违法违规使用相关资金43.5亿元，综合运用协议管理、行政处罚、行刑衔接、行纪衔接等多种方式，依法对各类违法违规使用医保基金行为进行了严厉打击。

全国五一巾帼奖表彰大会在京举行

本报讯 记者蒲晓磊 为深入学习贯彻党的二十大精神，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，团结动员广大女职工为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴贡献力量，中华全国总工会3月24日在北京召开2023年全国五一巾帼奖表彰大会。

会上，受表彰的先进典型代表中国科学院合肥物质科学研究院等离子体物理研究所综合办主任黄素贞等人先后作为获奖集体和个人代表发言，讲述了她们爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、勇于创新的感人事迹。沈阳飞机工业（集团）有限公司工程技术中心研究员级高级工

程师、集团首席技术专家潘新代表全国五一巾帼奖获得者宣读《倡议书》，号召广大女职工牢记“国之大事”，听党话、跟党走，守匠心、逐梦想，立德行、倡新风，自信自强、踔厉奋发，绽放巾帼风采，不负伟大时代，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴贡献巾帼力量。

大会表彰了450个全国五一巾帼标兵岗、450名全国五一巾帼标兵。本次评选活动首次专门为新就业形态劳动者单列名额，新就业形态劳动者占比6.2%。表彰对象范围基本涵盖了各行各业，具有较为充分的代表性。

维护职工合法权益 构建和谐劳动关系 全国总工会推选出工会劳动法律监督十大优秀案例

□ 本报记者 蒲晓磊

近年来，各级工会积极适应职工队伍和劳动关系新变化，在工会劳动法律监督制度建设、工作运行机制建设等方面取得了较大进展。

为总结宣传各地典型经验，充分发挥工会劳动法律监督在贯彻落实劳动法律法规、维护职工合法权益、推动构建和谐劳动关系等方面的积极作用，全国总工会推选出工会劳动法律监督十大优秀案例。

发送《工会劳动法律监督意见书》

超时用工，拖欠社保，工伤认定难……针对职工反映的权益受损问题，多地工会通过发送《工会劳动法律监督意见书》等方式，有力维护了职工合法权益。

2022年2月，天津市总工会接到一封职工匿名信。来信反映天津某公司存在旅检通道安检人员长期超时工作、劳动强度过大等问题。对此，天津市总工会及时启动工会劳动法律监督程序，发送《工会劳动法律监督提示函》，同时，深入研判、细致分析找准工时制度及执行问题，发送《工会劳动法律监督意见书》，提出安检岗位综合计算工时折算政策适用不妥、工作时长计算缺乏准确性和科学性、履行职代会程序不规范等三方面问题，要求公司整改。收到《工会劳动法律监督意见书》后，公司高度重视，明确提出并认真落实三项整改措施：调整综合计算工时折算适用政策，加强人力资源精细化管理，进一步规范履行职代会程序。

河北省衡水市冀州区总工会在对某公司开展工资支付专项监督时发现，2018年12月至2019年5月，公司为职工杨某等9人发放的工资

低于当地最低工资标准，且未如期缴纳9人的养老、医疗、生育等社会保险费。冀州区总工会劳动法律监督委员会随即组织对该公司在工资支付和社会保险费缴纳等方面存在的问题进行梳理分析，并向该公司发出《工会劳动法律监督意见书》，要求15日内就相关情况进行答复。因到期未获答复，2019年6月25日，冀州区总工会向区劳动监察大队发出《工会劳动法律监督建议书》，提请其对该公司工资发放、社会保险费缴纳情况进行劳动保障监察，并依法作出处理。在冀州区总工会和区劳动监察大队的共同推动下，该公司为杨某等人补齐了工资差额，补缴了社会保险费。

2019年7月，江西省九江市某金属机械加工厂职工李某在作业中右手被机器砸伤致手指骨折。李某请求企业为其申报工伤，但企业以各种理由推脱。因企业未提供相关资料，人社部门无法为李某办理工伤认定。九江市总工会接到李某求助后，迅即启动工会劳动法律监督程序，向企业发送《工会劳动法律监督意见书》，为企业负责人释明法律，同时向同级人社部门提出个案监督建议。在九江市总工会和人社部门的协作配合下，企业为职工出具了工伤认定手续，职工被认定工伤并获得赔偿。

为企业提供“法治体检”等服务

近年来，多地工会通过“法治体检”等方式，为企业送法上门并提出整改建议，帮助企业预防劳动用工中的法律风险，得到了企业和劳动者的双重认可。

2021年8月，上海市某企业因经营需要进行架构调整，拟裁减部分职工。静安区曹家渡街道总工会了解这一情况后立刻组织力量上门开展工会劳动法律监督。由于该企业裁员人数达企业职工总数的25%，街道总工

会会同区总工会劳动关系工作指导员以及专业的律师团队，上门就企业职工安置方案提出建议，给予指导。该企业根据建议及时调整方案，确保企业改革调整平稳实施。

江苏省江阴市某互联网公司是一家一站式数字化集成公共服务平台，目前入驻平台企业1433家，注册货车司机1900多名。2021年3月，该公司向江阴市总工会“云监督”平台提出“法治体检”申请。江阴市总工会组建了市镇两级工会劳动法律监督员、法律专家、志愿者组成的监督小组，为该公司提供“法治体检”等工会劳动法律监督服务。监督小组从工会组建、职代会规范化召开、企业规章制度内容审查、工时制度等方面进行“一对一”监督指导，依法提出了整改建议。

陕西某文化传媒公司是一家全产业链型企业，因公司规模快速扩张，劳动用工管理方面存在劳动合同不规范等问题，曾出现因公司与主播之间对竞业限制的对象、期限、违约金等约定不明确，培养孵化的网红主播“出走”，给企业造成经济损失的情况。陕西各级工会专门组建以工会干部、公职律师、专业律师为主体的“法治体检组”，宣讲劳动用工法律政策，对企业的管理运营合规性进行法律分析，提出整改措施，为某文化传媒公司及其他新业态企业开展深度“法治体检”，妥善化解了企业劳动用工管理方面存在的风险隐患。

坚持和发展新时代“枫桥经验”

近年来，多地工会会同法院、检察院、司法、人社等单位建立职工法律服务阵地，有力维护职工合法权益，推动构建和谐劳动关系，是新时代“枫桥经验”在劳动关系领域的生动实践。

2022年4月，浙江省东阳市总工会在劳

动法律监督过程中，发现作为残疾人集中安置企业的某公司未按当地最低工资标准向残疾职工发放工资等问题线索。随后，市检察院向市人社局发送行政公益诉讼检察建议，督促其履行行政监管职责，在全市残疾人集中安置企业开展残疾职工合法权益保障专项整治。在专项整治过程中，市人社局邀请市总工会和市检察院全程同步监督，督促残疾人集中安置企业自查、核查和认真整改，确保全市33家残疾人集中安置企业全部整改到位。

2021年10月下旬，黄某等25人到福建泉州台商投资区职工法律服务一体化基地，反映被拖欠劳动报酬共约96万元。接到投诉后，泉州台商投资区总工会劳动法律监督员和法律援助律师即深入企业开展调查。查证属实后，区总工会劳动法律监督委员会向企业发出《工会劳动法律监督提示函》，并指派工会法律援助律师组织调解。在多次调解无果后，区总工会协助职工向当地劳动人事争议仲裁委员会申请劳动仲裁。经不懈努力和持续跟进，25名职工最终拿到了被拖欠的全部工资。

2021年6月，广东省珠海市金湾区总工会收到某公司职工来电反映，称该公司自2021年3月开始安排100余名职工停工，原定于6月1日复工，但职工按时返岗要求复工时却遭到公司拒绝。区总工会当即启动劳动法律监督程序，派出维权专员同区人社局劳动保障监察员等组成监督工作小组，及时处置纠纷。监督工作小组认为，依据《广东省工资支付条例》，公司若不能提供充分证据证明订单不足导致停工的事实，将承担由此带来的法律后果。后经多次沟通协调，截至2021年12月底，约10名员工继续留在公司上班，10名员工申请劳动仲裁，其余职工与公司协商一致解除劳动合同。