

好评返现卡塞打包装袋 拿顾客手机撰写好评

专家指出：商家行为涉嫌违法亟待多方协同治理

□ 本报记者 张守坤

“本来我对这次理发体验挺满意的，但商家直接拿我手机写好评，我对这家店的印象立马变差，离店后就给差评删了。”

2026年5月中旬，天津市李先生花费199元团购了单次理发卡。剪完后效果不错，准备核销券时，理发师却拿过他的手机，对镜自拍、打开评论界面，写好一段好评。事后李先生发现，照片中有自己的完整肖像，而理发师没有任何道谢，转头就去忙其他事了。

李先生的遭遇并非孤例。《法治日报》记者近日采访多名消费者了解到，商家“花式”索要好评的现象几乎无处不在：外卖打包袋里塞着“好评返现卡”、网购包裹中夹带“晒单有礼”卡片、酒店客服电话索要全优评价、饭店服务员拿顾客手机撰写好评。

在受访专家看来，这类违规“求”来的虚假好评，一定程度扭曲商品真实口碑，尤其在美妆、食品、母婴等与健康安全相关的品类中，还可能掩盖质量缺陷，给消费者带来实际风险，亟待多方协同治理，让评价体系重回真实、公正的轨道。

索要好评无孔不入

2025年7月，山西太原的张女士正在观看演唱会，手机录到一半时突然被一通来电打断，录音也被迫中断。她忍着不快回了条短信，询问对方是谁、有何事。对方回复称，是前两天入住酒店的工作人员，希望她能给个全优好评。

“如果服务真的好，我很乐意主动给好评，但专门打电话来要，感觉像道德绑架，还打扰了我的正常生活。”张女士说，她事后向酒店反映，对方赠送了洗护用品作为道歉，但她仍感到不适。

“衣服穿一次就开线，商家不解决，平台客服表示已对商家作出处罚，可两天后商家依旧索要好评”“在店铺买菜经常接到骚扰电话，商家假冒骑手索要好评”“团购美甲不满意，对方不解决问题，还让我拍照给好评”……在某第三方消费者服务平台，记者以“索要好评”为关键词检索发现，相关投诉约有1100条。

消费者普遍对此感到反感。李先生事后翻看理发店评价发现，里面有不少理发师与顾客的合影，配文多是“××师傅手法熟练，剪的发型我很满意”。“经历了这次理发被索要好评一事，我很难分辨哪些好评是出自真心、哪些是被商家操作出来的。”李先生说。

为什么一些商家热衷“电话索评”甚至“代客好评”？

安徽一家酒店的工作人员向记者透露，用户好评度直接影响商家在平台上的搜索排名与推荐权重，评分越高，曝光机会越多，因而一些酒店的员工也被下达了获得好评任务。

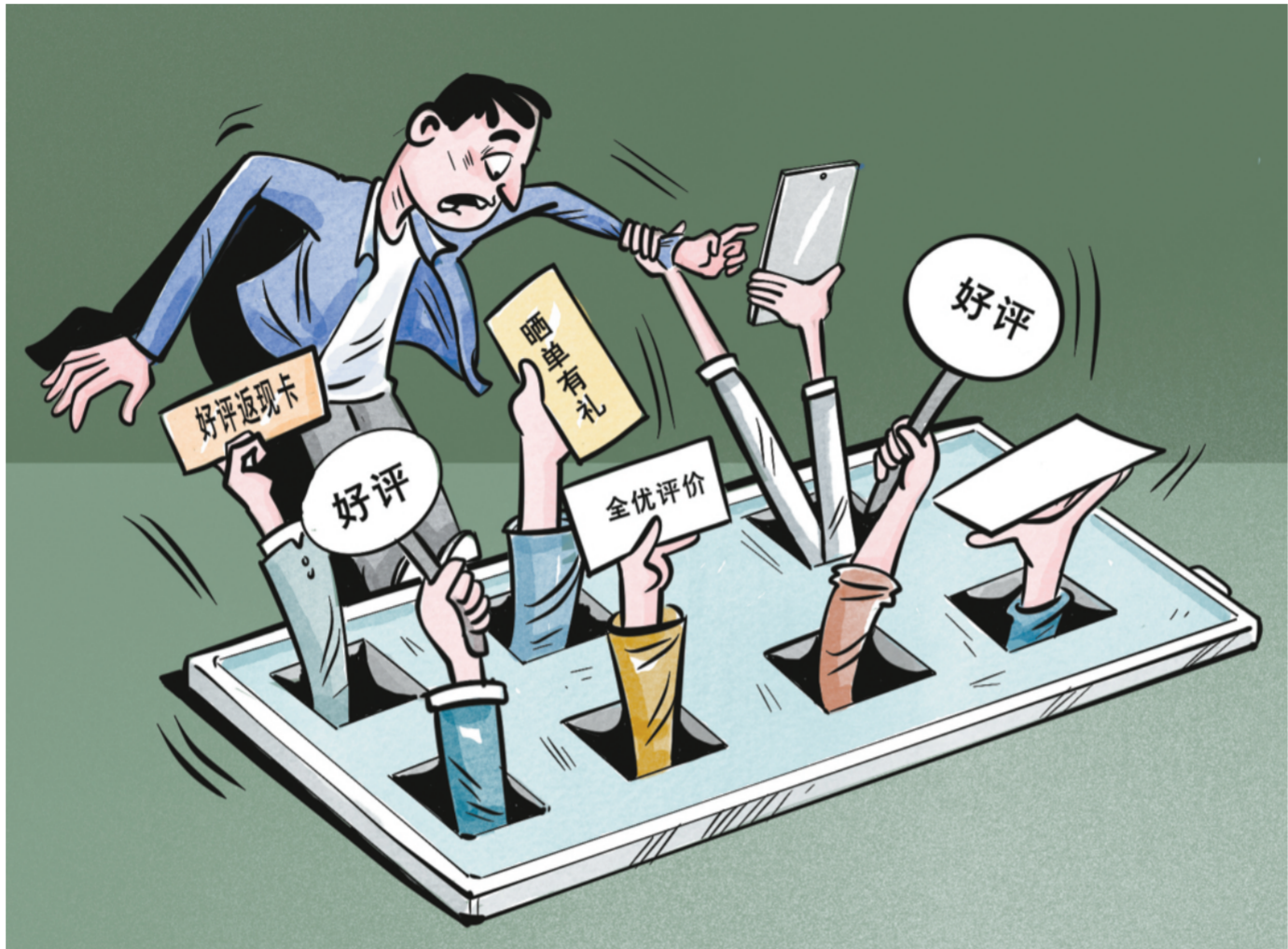
实际上，违规要来的好评并不能真正帮到商家。

有平台工作人员透露，索要得来的评价一旦被平台识别，会被隐藏甚至不计入评分；若商家因违反平台规则受罚，还可能影响长期经营表现。部分平台已升级评价体系，过度在店内邀请用户撰写评价的行为，将不再有助于店铺评分提升。

“求好评”涉嫌违法

记者梳理发现，商家索要好评的行为，涉嫌违反多部法律法规。

反不正当竞争法第九条规定，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、误导消费者和其他经营者；

《网络不正当竞争暂行规定》第九条第(五)项明确，经营者不得“以返现、红包、卡券等方式利诱用户作出指定好评、点赞、定向投票等互动行为”；

电子商务法第十七条要求，电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或服务信息，不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或引人误解的商业宣传。

在《法治日报》律师专家库成员、北京炜衡(杭州)律师事务所主任底世清看来，违规索要好评侵害了消费者的多项合法权益：虚假好评使后续消费者无法获知真实情况，侵害知情权；诱导消费者作出本不会作出的选择，侵害自主选择权；商家将消费者联系方式挪作营销推广之用，属于滥用个人信息，违反个人信息保护法相关规定。

但并非所有“邀评”都属违规。

常年处理各类消费纠纷的北京浩天律师事务所合伙人王燕妮向记者介绍，正常邀评与违规索评的核心界限在于：评价是否基于消费者真实体验，是否由消费者自主作出，商家是否以利益、压力或技术手段干预评价内容。如果商家只是礼貌性提醒“欢迎您根据真实体验评价”，且不限五星、不附加返现优惠、不要求修改差评，属于正常服务沟通，一般不应认定违法。但一旦明确提出“五星好评返现”“晒图好评送红包”“给好评送优惠券”“改差评后补偿”等，就属于以利益交换诱导特定评价，即属违规。

“实践中还应区分‘好评返现’与‘评价返现’。”底世清提醒，前者诱导用户给出指定好

评，评语明确禁止这种行为；后者则是鼓励用户进行真实评价，不论好评、中评、差评均可获奖励，意在丰富用户生成内容，具有积极价值，不应一概禁止。判断的核心不在于“是否给予奖励”，而在于奖励是否指向“指定好评”，是否干扰评价的真实性——奖励与“好评”结果脱钩的，一般不违规；奖励与“给好评”挂钩的，则明显违规。

加强监管压实责任

近年来，多地市场监管部门针对好评返现、虚假评价行为开出罚单，进一步明确了行为的违法属性；不少平台也将诱导好评列为违规行为，商家此类行为一旦经核实将受到相应处罚。

在受访专家看来，违规索要好评之所以屡禁不止，主要难在“隐蔽性强、证据分散、平台识别难，违法收益高，消费者维权动力不足”。

“首先是消费者举证难。商家很少在商品详情页公开说明‘五星好评返现’，更多通过包裹卡片、客服私信、电话等隐蔽渠道。消费者即便遇到，也未必会截图、录音、保留返现记录。后续若投诉或诉讼，需证明‘商家承诺返现——消费者作出指定好评——商家给予利益’之间存在因果关系，这对普通消费者来说门槛不低。”王燕妮说。

她进一步分析，其次是平台核查难。大量返现行为发生在平台外，如红包、转账、电话沟通等，平台只能看到最终评价，却看不到背后的利益交换。商家还不断变换话术，把“好评返现”包装成“反馈有礼”“晒图福利”等，较大程度增加平台识别的难度。

“第三是违法成本与收益不匹配。一个虚高评分可能带来大量订单，而被查处的概率

却相对有限。即便法律规定了行政处罚空间，实践中仍存在发现难、取证难、处罚不够及时等问题，部分商家因此抱有侥幸心理。”王燕妮说。

对此，王燕妮建议，市场监管部门可围绕“好评返现”，诱导评价、隐匿差评、默认好评等行为开展专项整治，对典型案件公开处罚结果，明确执法口径，让商家意识到“好评返现不是营销技巧，而是违法成本明确的不正当竞争行为”。

“平台应真正压实主体责任，不能在规则中写‘禁止诱导好评’，还要在算法和治理机制上作出调整。例如，对短时间内集中出现的模板化好评、晒图返现关键词、异常五星评价进行风控识别；对查实存在诱导评价的商家，采取删除虚假评价、降权、限制营销活动、清退店铺等措施。”王燕妮说，同时平台应公开评价排序规则和处罚机制，避免“好评前置、差评后置”等方式导致评价失真。

她同时提醒，商家可提醒消费者评价，也可通过改善服务争取好评，但不能把评价变成交易条件，尤其不能以“不给好评不给售后”“五星好评返红包”等方式干预消费者自主表达。

底世清则呼吁消费者增强权利意识，不参与“好评返现”，珍惜并善用评价权；遇到诱导行为时注意保存证据，通过12315等渠道积极举报；理性看待评价信息，不单纯依赖好评数量作出决策，综合参考多维度信息。

“根治违规索要好评现象，关键不是禁止商家追求‘好口碑’，而是让‘好口碑’回归真实服务本身，让评价体系重新服务于消费者决策和公平竞争。”王燕妮说。

漫画/高岳

破解生态与文化遗产交织复合型治理难题

□ 本报记者 马超
□ 本报见习记者 王泽宇

山西省运城地处晋、陕、豫三省交界的黄河金三角核心地带，黄河在此蜿蜒345公里，滋养出广袤湿地、湖泊群、山脉和自然保护区、生物多样性丰富。黄河生态廊道、盐湖独特湿地系统、中条山生物宝库等核心生态要素，与人类长期活动相互叠加，形成了独特而完整的生态复合体。

与此同时，运城作为中华文明和黄河文化的重要发源地，拥有全国重点文物保护单位102处，国保单位数量位居全国地级市之首，被誉为“国宝第一市”。更为特殊的是，辖区绝大多数文化遗产与生态空间高度重叠，紧密依存。

“生态+文化”双重资源密集，意味着任何开发或破坏行为都可能同时触碰生态保护红线和文物保护红线。例如，黄河沿岸工程既可能侵损湿地生态，也可能扰动古遗址本体，改变传统景观风貌。

面对这道生态与文化遗产交织的复合型治理难题，运城法院如何破题？近日，《法治日报》记者深入运城法院进行探访。

三轨并行

针对环境资源案件复合型、关联性、修复性等特点，2021年，运城市中级人民法院成立环境资源审判庭，并统筹推动辖区13家基层法院组建环境资源审判团队，对环境资源类刑事、民事、行政案件实行“三合一”归口审理，构建起覆盖全市的环境资源审判组织体系。

在刑事审判中，运城法院坚持宽严相济，将破坏环境资源犯罪列为重点打击对象，严格控制缓刑适用，强化财产刑的经济制裁功能。针对辖区内滩涂、洼地、湿地密布，非法采砂及破坏黄河水域生态等违法行为一度高发的问题，法院通过审结一批非法采砂罪案件，有力遏制了非法采砂势头，对保障黄河流域资源安全起到示范效应。

同时，运城境内夏朝以来历史文化遗存丰富，古墓葬分布集中，盗掘古文化遗址、古墓葬案件频发。2021年1月至2025年12月，全市法院共审结此类案件297件，以司法利剑守护历史根脉，有效提升公众文物保护意识，盗掘案件发案率明显下降，黄河文化遗产系统保护取得阶段性成效。

在民事审判中，运城法院始终秉持“损害担责、全面赔偿”原则，探索原地修复、劳务代偿等多元责任承担方式，调动赔偿主体修复生态的积极性，力求法律效果、生态效果与经济效益有机统一。

运城中院环境庭庭长杨云芳介绍，以某绿色生态文化服务企业诉某企业环境污染公益诉讼案为例，法院在审理中统筹生态保护与企业发展，一方面督促被告企业停止违法行为，另一方面责令其优化环保设施，修复受损环境，最终既解决了污染问题，又倒逼企业实现绿色转型。

在行政审判中，运城法院注重发挥预防性功能，积极推动府院协调联动。与生态环境、水务等部门建立常态化司法交流机制，通过司法建议及时反映执法短板，堵塞治理漏洞，从源头减少破坏生态行为；同时支持环保部门依法履职，坚决纠正违法或不当行政行为，切实发挥行政审判的风险预防作用。

以学促干

为精准提升环境资源审判专业能力，运城法院坚持“以学促干”。一方面，组织全市环境资源法官及助理多次参加全国、全省专项培训，学习前沿理论与实务经验；另一方面，系统整理《办理环境资源案件文件选编》《环境资源审判工作运行流程图》《典型案例汇编》等工作手册，通过递进式培养，显著增强干警专业素养，为锻造高素质审判队伍夯实基础。

“我们注重通过典型案例凝练裁判规则。”杨云芳介绍，2021年以来，运城法院共有2件案例入选全国法院典型案例，4件入选全省法院典型案例，典型案例的入选与发布，统一了裁判尺度，扩大了环境资源审判社会影响力，推动“绿色原则”深入人心，引导全社会更加重视生态保护。

同时，运城法院因地制宜，在重点生态区域设立专门性环境资源法庭和巡回法庭，实行就地立案、就地开庭、就地宣判。目前，全市已成立5个专门性环境资源法庭，3个环境资源巡回法庭。万荣县法院环境资源法庭通过审理一系列非法采矿案件，有效遏制黄河沿岸非法采矿犯罪，自2022年至今，该区域未再发生新的非法采矿案件，治理成效显著。

共建共治

为构建黄河流域司法保护一体化新格局，运城法院积极推动跨区域协作、跨部门联动和社会共治，形成多元治理合力。

在区域协作层面，运城中院发起晋、陕、豫三省四市中院会签《晋陕豫黄河金三角区域环境资源审判协作框架协议》，共同促进黄河流域生态环境司法保护协同发展；与临汾市中级人民法院签署《古堆泉泉域生态环境司法修复协作框架协议》，共同守护生态安全屏障。

在部门联动层面，运城法院积极与检察、公安、环保、水利、文物等部门建立司法衔接机制，分别就黄河流域（运城段）生态保护、盐湖生态环境治理与文物保护等议题，构建“资源共享、问题共治、举措共商、机制共建”的协作模式，形成保护合力。2024年4月，新绛县三泉镇村民反映三泉水库出现漂浮死猪，污染水质。古堆泉生态环境司法修复基地立即启动应急响应程序，联合新绛检察院、公安局开展调查，明确水利、引黄工程管理、农牧等部门的职责分工，迅速组织打捞、清理、消毒和处置，确保库区水质安全，保障了工农业生产用水。

在引入社会力量方面，运城法院探索“专业审判+科学评估+社会共治”的协同治理新机制。针对环境案件技术专业性强、损害认定复杂等特点，委托具有资质的环保科研院所、环境损害司法鉴定机构等第三方，对污染范围、损害程度、生态服务功能损失进行精准鉴定和量化评估，为赔偿金额和法律责任认定提供科学依据；对需进行生态修复的案件，委托专业机构制定“量身定制”的修复方案，避免简单裁判。同时，将审理和修复过程置于社区和公众监督之下，选任具有环保专业背景或来自案发地的人民陪审员参与合议庭，鼓励当地居民和环保志愿者跟踪修复进展，法院及时响应反馈并核查处理，让生态修复在“阳光”下运行。

“运城法院积极构建生态与文化遗产一体化司法防护网，以最严密的法治手段守护文化遗产赖以存续的‘原真性’与‘完整性’，筑牢文明传承的物质根基。”运城中院党组书记、院长樊利明说，下一步，全市法院将在“立”上发力，加快推动专门立法与操作细则完善，构建系统化规范体系，夯实一体化裁判根基；在“融”上深化，强化跨部门协同效能，实现预防、惩处、修复全链条贯通；在“破”上攻坚，坚决破除条块分割体制障碍，推动跨区域、跨部门协作机制落地见效，构建高效协同共治格局；在“育”上蓄势，大力培养复合型专业人才，激励公众多元参与，筑牢共建共治共享的社会根基。

“案款暂存”新思路了结数年纠纷

湖南澧县法院“三多”执行打破“单打独斗”形成新格局

□ 本报记者 阮占江 帅标
□ 本报通讯员 夏妮妮

“法官，我真不是要当‘老赖’！可你们看看，这房子一直在漏水，我要是把钱全给了他，以后出了问题，我找谁去？”近日，湖南省常德市澧县人民法院执行局接待室内，被执行人罗某的声音带着委屈与不甘。

对罗某而言，申请执行人的罗某同样满腹苦水：“我起早贪黑把房子建起来，他舒舒服服住了好几年，就这4万余元的尾款，硬是拖了3年，天底下哪有这样的道理？”

这起纠纷的源头，要追溯到2019年的一栋农村自建房屋。因对房屋质量各执一词，4万余元尾款的支付问题，从一审诉至二审，僵持不下。法院最终判决罗某支付尾款，但罗某始终认定房屋存在质量问题，即便面临强制执行，也不愿妥协，一场简单的金钱给付纠纷，陷入“法结易解，心结难开”的僵局。

执行工作，常被视为司法公正的“最后一公里”。这短短的路程，承载着当事人对公平正义最质朴的期盼，却也常常因财产隐匿、恶意抗拒、心结难解而步履维艰。

面对罗某的困境，执行干警刘石磊没有简单地采取拘留、查封等强制措施，他敏锐地察觉到，罗某的抗拒并非无理取闹，而是源于对房屋质量“售后保障”的深切担忧，硬生生地“挤牙

膏”式执行，只会加剧矛盾。

找准了“脉”，还得开好“方”。刘石磊将双方请到一起，提出了一个“案款暂存”的新思路：将这4万余元执行款暂存在法院执行案款专户，设定一个合理的缓冲期。在此期间，罗某可以另案起诉主张房屋质量权利；若其诉求获得法院支持，相应款项将从这笔暂存款中抵扣或退还；若未提起诉讼或诉求未获支持，则款项将全额发放给罗某。这个兼顾了双方核心关切的方案，瞬间打破了僵局。

“这个办法我服气，钱放在法院，我一百个放心。”罗某当场表态。罗某也连连点头：“只要有保障了，我愿意等。”

当天夜里，4万余元执行款全额汇入专户，双方郑重地在和解协议上签字。一场拉锯数年的纠纷，不仅实现了案结事了，更在根本上修复了行将破裂的邻里信任。

然而，执行路上的考验远不止解开当事人的心结。有时，被执行人销声匿迹，财产线索全无，同样是对执行干警意志与智慧的巨大考验。

在另一起案件中，朱某拖欠某公司80余万元货款迟迟不还。网络查控的结果令人心凉——朱某名下无可执行的房产、车辆及存款，案件一度陷入“执行不能”的泥潭。

执行干警曹承科决定转换思路，从线上查控转向线下深挖，反复走访朱某的亲友和

生意伙伴。终于，一条关键线索浮出水面：朱某在贵州省某自然资源局有一笔即将到账的款项。

线索就是命令，曹承科与团队当即驱车千里奔赴贵州。然而，跨省协调的难度远超预期，协助单位配合意愿不高，沟通受阻。面对冷遇，执行干警一方面反复阐释《协助执行通知书》的法律效力，另一方面主动对接当地法院请求跨区域协作。

在两地法院通力协作下，当地自然资源局依法将80余万元款项直接划转至澧县法院执行案款专户。

如果说跨省追击考验的是执行的力度，那么面对一群无助的老人，执行更需要温度。

2026年3月24日，澧县码头镇回龙峪村部广场上人头攒动，57名村民（其中大半是年过六旬的劳力）早早聚在这里，等待那笔拖欠了太久的劳务报酬。

“王大爷，这是您的钱，您数数，拿好了！”执行干警蓝浩将一沓现金双手递到一位老人手中。老人颤抖着双手接过钱，眼角泛起泪光：“这笔钱我们要了无数回，都没个着落，没想到你们法官竟然把钱送到家门口来了，真是太感谢了！”

这57起劳务纠纷，源于当地一家倒闭的茶企。企业账户空空如也，负责人无力支付薪酬，案件进入执行程序后便陷入僵局。面对这

些无助的老人，澧县法院启动“法院+政府+村委会”的多元联动执行机制。镇党委主动牵头，召集农业、经管等职能部门专题会商；村委会积极配合，安抚村民情绪，协助摸排线索；执行干警一方面深入调查茶企可能隐匿的财产，另一方面反复约谈该企业法人及股东，严正告知恶意欠薪的法律后果，督促其设法筹款。在多方合力施压下，茶企最终筹措到3.8万元款项。

为确保分配公平，镇政府、村委会协助执行干警组织全体申请人共同商议分配方案，全程公开透明。最终，23名村民的欠薪得以全额结清，其余34人按比例领取了相应报酬。考虑到老人们年事已高，出行不便，执行干警特意将执行款送到村口，把服务延伸到了“最后一公里”。

《法治日报》记者了解到，近年来，澧县法院在执行工作中始终坚持“多向申请人问一句，多往实地跑一趟、多和相关单位磨一次”的“三多”原则，并打破过去“单打独斗”的模式，推动形成“上下联动、左右协同、齐抓共管”的执行大格局。

“执行工作是实现公平正义的‘最后一道防线’。判决不打‘白条’，正义才能真正抵达群众心间。”澧县人民法院院长刘锋说，澧县法院将继续以更硬的举措、更实的作风、更暖的服务，将司法承诺一一兑现，守护好民生福祉。