

花7万多做推广，为何遭平台连续处罚

美团称商户存在刷单行为，火锅店老板坚决否认



齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 戚云雷 孟杰
见习记者 娄凯

花费7万余元排进前十却连收四条处罚通知

曹先生是某火锅品牌济南区域的负责人，今年9月在万象城开了一家新店。开业前，他就开始与美团进行合作，除了使用平台的各种便捷功能，也希望借助平台引流更多顾客。由于美团和大众点评是合并的关系，因此他做的推广，在两个平台上都可以同步展示。

“你每用平台的一个模块，就要交一个模块的费用。”曹先生说，开业两个多月，他在美团上陆续开通了十多项服务，包括套餐、秒杀活动、代金券、美团收单、关键词搜索等。据曹先生计算，仅在美团的推广费用，这两个月就投入了7万余元。

通过一系列的推广，曹先生的火锅店成功地在美团和大众点评上的商家排序中进入前十。更多的推荐度意味着更多的客源，正当他在为未来憧憬时，一条来自美团的通知，将他拉回现实。

12月1日上午11点，美团系统后台连续给曹先生发来四条通知。第一条通知称，他的门店因干扰评价秩序的行为累计扣分满2分，排序将被置底7天。第二条通知称，他的店因“组织会员免费体验换点评”违规，扣除6分评价诚信分。第三条通知称，累计扣分满3分，门店星级将于12月7日—12月14日不予展示7天，同时影响搜索排序及广告展示。第四条通知称，累计扣分满6分，门店星级将于12月7日—1月6日不予展示30天，同时影响搜索排序、广告展示、评价展示，30天后恢复成剔除炒作点评/流量后的星级。

“平台一般的处罚第一次是7天，如果同一个错误还犯，第二次是30天。但我之前没有收到任何通知，一上来就是30天(处罚)，而且连续扣我三次分。”曹先生质疑，就算他的门店违反了规定，平台至少先执行第一次处罚，为何第一次处罚还没执行，未给他整改和解释的机会，就直接处罚30天？这明显属于越级处罚。

曹先生表示，如果处罚真的执行，他门店的排名肯定会下降，

近日，济南市民曹先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，他在济南万象城新开了一家火锅店，两个月投入7万余元做推广，但近期却受到美团的多次处罚。平台认为他存在刷好评现象，曹先生却坚决否认。对此，齐鲁晚报·齐鲁壹点进行了调查。

▶火锅店老板连续收到美团推广平台的四条处罚通知。



导致顾客在搜索火锅店时很难找到他的店，甚至翻十页八页才能找到，即使找到也不展示星级，导致消费者选择意愿大大降低。

“对于一个新店来说，这打击太大了。”曹先生说，商家在美团和大众点评上有一个积分，较高的积分能获得更好的排名，而想要提高积分，只能不断地参与平台各项活动和合作，而大部分活动都是收费的。通过不停地与平台合作，不停地投入，他门店的积分好不容易上来了，结果因为这次处罚，之前所做的一切努力都白费了，甚至要重新开始，这让他无法接受。

美团称火锅店存在通过第三方刷好评行为

为了搞清楚自己被处罚的原因，曹先生第一时间联系了美团的客服，为了保留证据，曹先生对当时的通话进行了录音。客服人员告诉曹先生，用户在大众点评上买券就餐后写评价是没有问题的，不买券如果有到店轨迹也是可以评价的，处罚是因为平台审核部门注意到他的门店有多条违规评价，干扰了评价秩序。客服人员表示，商家不管和哪个平台合作，只要检测到评价有违规操作，就会进行处罚。

“如果用户在其他平台上买了券消费后在大众点评上写点评是否属于违规？”面对曹先生的这一问题，客服人员先是给了肯定的回答，称这属于引导用户评价，但随后又不确定地表示“可能是吧”。

12月4日下午，美团客服再次联系到曹先生，表示此前另一名客服人员的解释有不到位和误解的地方，他们充分尊重商家和其他平台的合作，不管是哪个平台销售的券，只要是顾客到店正常消费正常评价，平台都是支持的。

但通过第三方平台的优惠券或免费试吃活动是不允许在美团和大众点评平台写评价的。平台审核确实检测到了他的门店有通过第三方召集免费试吃活动来进行刷好评的行为。

12月4日下午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者联系到了美团的一位工作人员。该工作人员表示，之所以对曹先生火锅店作出30天的处罚，是因为曹先生的火锅店违反了评价规则，被一次性扣除了6分，而扣分的直接原因就是：该商户确实存在刷单行为。

“我们后台检测到有多个多次参与私下写好评的用户，聚集在下面同时刷好评，部分违规评价在平台对其扣分之后就删掉了，另一个则是用户举报。”该工作人员向记者展示了一个微信群的截图，上面显示了在不同平台包括小红书、抖音和大众点评上分别好评的规则，其中一人发信息要求用户消费后写点评，并且对评价作出了具体要求。记者想要拍照或者保存这些证据，工作人员没有允许。

“这就是一个很典型的刷单行为。”该工作人员称，对于曹先生的门店违规处罚情况，平台内部也做了多次核实。核实后，平台认为门店存在私下自行或委托他人以“免费试吃体验换用户好评”方式组织刷单炒信，也交叉验证到门店下多条用户评价属于此类违规情况。在处罚前，平台也多次发通知提醒，提示哪里出现了违规评价。平台目前也已对线索和证据进行了留存。

平台称判定刷单依据“原则上不公开”

对于美团提出的处罚原因及证据，曹先生并不认可，他表示，自己并未在其他平台组织过任何

免费试吃的活动，平台可以提供参加过免费试吃活动的用户信息，双方一一核对。但客服人员表示无法提供。作为商家，他们肯定不是和单一平台合作优惠，而是多平台多渠道地推广，比如和短视频平台的合作，和银行的合作，还有商场的年终促销活动等。曹先生表示，他很清楚大众点评的规则，既然前期已投入七万多元做推广，就犯不上再去做违规的事。至于刷单，那更是不可能的，如果大众点评怀疑有人未就餐就写了点评，那就提供顾客的个人信息，他们可以调取门店监控一一验证。

“我只能理解成他们在让我N选一，在众多平台里只能选他们，只能跟他们合作，我所有的结算只能走美团、大众点评。”曹先生表示，他的诉求也很简单，就是要求大众点评撤销这种无理处罚，如果大众点评仍坚持在其他平台买券不能写点评，他建议大众点评更改后台设置，让那些未从大众点评上买券的顾客无法写点评。

同时，曹先生认为，退一步讲，美团和大众点评有霸王餐的推广活动，也就是让消费者免费吃，吃完后写点评，平台会给他标注为优质评论挂在评论区前面，这种行为难道不算是官方刷单吗？

对此，美团工作人员表示：“大众点评的根基是评价，真实消费和真实评价是红线，霸王餐鼓励的是真实的消费和真实评价。”工作人员回应称，美团和大众点评的霸王餐活动并不存在要求指定发好评，跟“刷单炒信”在本质上是不同的。

目前，平台判定曹先生的店铺刷单，而曹先生却坚决否认。那么判定商户刷单的标准是什么？美团工作人员对齐鲁晚报·齐鲁壹点记者表示，因为担心对整个评价体系造成影响，他们原则上不会公开判定的证据。“一是过多

的判定标准曝光容易让商家绕过判定标准，另外也是为了保护举报用户的信息。”

对于曹先生提出的“是否意味着他需要‘N选一’”这一问题，美团工作人员进行了否认。并称大众点评一直鼓励用户通过“线下消费+线上评价”的方式，发布真实有帮助的评价，也致力于提供线下商家真实信息和真实评价。希望能够为用户提供更好找店选店的消费决策信息参考，为商户提供积累品牌口碑的阵地。

提交其他平台合作信息就能换取减轻处罚？

曹先生告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者，此前经过多次沟通，大众点评的客服人员向他提出了减轻处罚的条件，第一个条件是让他提供和其他平台签约的合同和交易明细，第二个条件是让他提供与其他平台合作所有交易客户的信息，这样可以降低处罚的等级，由30天降为7天。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者在大众点评发给曹先生的处罚减轻申诉短信中看到，大众点评除了要求他提供一份情况说明书，包含与代运营结识的过程、合作条件、合作时间、合作价格、代运营联系方式等，还必须提供所有参与的会员名单，如果数量和平台掌握的相差太多，也无法减轻处罚。

“作为一个平台你没有权利去调查我与其他平台的交易明细？而且我要把其他平台的客户信息透露给大众点评，是不是属于违法行为？因为客户信息属于个人隐私。”曹先生质问道。

对于这一点，美团工作人员在接受齐鲁晚报·齐鲁壹点采访时称，之所以要曹先生提供这些信息，其实是想要对方提供一些第三方专门提供营销机构的公司，要的也是有刷单行为的这些人的资料。

美团工作人员称，为了更好联动监管部门打击刷单炒信黑灰产业，平台提供了处罚减轻机制，若商户愿意主动提供与第三方刷评黑产合作细节，包括与黑产的合作细节、参与的刷单手信息等，平台会对其提供的线索再次评估，若信息真实完整，对监管部门打击黑灰产业有助力，平台可酌情减轻对商户的处罚。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:彭传刚 组版:颜莉

济泉黄岩蜂蜜50年场庆活动——会员积分返利 新枇杷蜜已到济南！活动时间：12月1日—12月15日



济泉黄岩蜂蜜产品开发有限公司董事长 王依增先生

电话:0531-82717024 公司总部:济南市市中区英雄山路84号鲁润名商广场一楼(北排东首) 益康超市、银座超市、大润发、华联超市活动内容以各店自行规定为准。

有50年济泉蜂，创百年黄岩蜜

到店有礼活动：

- 1、会员到总店积分兑换。
- 2、会员积分达5000分送订报卡一份。
- 3、方便工具:(1kg瓶专用压嘴)友情相送!

走亲访友不方便，
我们送货到家门。

*购买蜂产品200元以上，
免费送货上门。

电话:0531-82861416



微信搜一搜

Q 济泉黄岩蜂蜜