

“反向勇闯较低评分餐厅”冲上热搜

高分餐厅不香了？

网友：更相信自己的舌头

“下馆子”前“先看评分再做选择题”已成为不少消费者的习惯。一般来说，餐厅评分较高，选择度也会较高。然而近来一种“反向勇闯较低评分餐厅”的现象冲上热搜，引发市民热议。

高分餐厅真的不香了吗？为何有消费者宁愿“舍高就低”？

1 高分餐厅“看上去很美”？

喜欢与朋友小聚的市民谢女士在选择就餐点前，一般会先看看网友推荐与评价、餐厅图片和评分等信息，再做选择。

“以前经常选评分在4.5分以上的，但好几次去了以后觉得味道一般，服务也没有评价的那么好，觉得有水分，后面换了思路，选择几家3.5分至4分之间的餐厅，不仅味道好，还有惊喜，现在基本会找那些评分不那么高的餐厅。”令她颇感疑惑的是，那些评分4.8分、4.9分（总分5分）的餐厅似乎并没有与超高评分匹配的高质量菜品和服务体验，“凭啥那么高分？”

“客官五星好评，加送一道菜或饮品。”在宁波某商业广场的一家连锁海鲜餐厅，服务员热情地向带家人就餐的市民吕先生推销店里小“福利”——顾客用餐评价或朋友圈发图文点赞，可获赠送的菜品或饮品。“就算评分达不到5分，服务员也会引导我尽量打满分，为了福利我会玩一下，评个满分啥的。”作为一名资深吃货，吕先生表示，类似的诱导、刷好评等行为其实在宁波餐厅并不少见，“消费者大多见怪不怪。”



宁波某餐厅的促销广告。



宁波的海鲜餐厅。

2 低评分餐厅有时给人惊喜

最近，“年轻人报复性挤爆3.5分饭店”“评分低的店可能更好吃”等话题屡屡登上社交平台热搜。事实上，在宁波，开始留意低评分餐厅的消费者确实也在增加，不过相对理性。

经常在外就餐的市民张先生表示，他家附近有一家西北风味餐厅味道挺好，但评分只有3.9分，今年元旦他选了一家评分4.5分的类

似餐厅，却发现味道反而不如家附近的餐厅。

“看到评分只有3.5分，一开始只想试试，没想到吃了后觉得远超期待”，一些网友在社交平台分享了“勇闯”低评分餐厅的经历。在采访中，不少消费者表示，目前网络平台的评分存在失真现象，一些低评分餐厅并不像分数呈现出来的那么差。

那么，一些“味道还行”的餐厅为何会评分较低？记者走访了几家，发现这些餐厅大多环境一般，中小规模，有主打的当家菜，往往受到周边食客的青睐，客群相对固定。但由于店内装潢简单、店主不关注线上引流、服务缺少亮点等，导致这些店的评分处于“比较真实的状态”。一些评分3分以下的餐厅因菜品、环境等较差，导致评分偏低。

3 失真背后隐藏“灰色产业链”

“在流量时代，餐厅的评分好比网络曝光率，有高评分才有高曝光，更容易被消费者关注。”记者采访到一位宁波商界资深人士。她坦言，一家新餐厅要想迅速获得关注、好评和捧场，圈内通常做法之一是店家会主动邀请多组美食达人到店吃“霸王餐”，即免费吃喝加提供“车马费”，达人会按店家要求，用不同的话术在各社交平台上进行推广、跟评、点赞，九宫格图片加好评、推荐，“达人一般来说粉丝数较多，跟评的级别也较高，如V5、V6级，有一定的引流能力，多刷好评，分数自然就上去了。”

“圈内人都知道，宁波有不少专门的活动公司或‘水军’，以达

人探店、短视频、蹭吃攻略等形式，帮助商家来刷好评、刷流量。餐饮店家一般会与活动公司合作，通过公司不定期邀请达人来试菜、跟评。”该资深人士表示，“虽然各平台对外宣称都是严禁商家虚假刷好评、刷单，但有时很难做到，这种灰色产业链由来已久，商家不同程度存在类似的诱导、刷好评、灌水等行为，近来有升级加剧的苗头。”

部分网络平台评分失真，影响的不仅仅是消费者，还有餐饮经营者。“餐饮行业的竞争很激烈，很难不受到当下网络营销潮流的影响。线上展示很重要，有店家刷分，我们不去刷，评分上就吃亏了，我们希望有更合理的评

分监督机制，而不是被失真的评价体系所绑架。”我市一家老牌海鲜餐馆陈姓负责人认为，一些餐厅和第三方联手刷好评，造成虚假高分，不仅扰乱了市场，也导致不公平竞争。

“注水的评分会让分数失去参考意义，也不是餐饮企业维持长久发展的正道。”国内知名的食品产业分析师朱丹蓬表示，“哪怕营销再好、评分再高，只要品质不佳，消费者会用脚投票，选择离开。”宁波市餐饮协会相关负责人李阳辉持相同观点，他认为，餐厅评分的高低，归根结底还是口味与服务说了算，由食材、口味、服务等要素构成的品质、形成的口碑，才是企业需要用心去经营的。

新闻附件 微型调查：你会不会选择较低评分餐厅？

以“你会不会选择较低评分餐厅”为题，记者随机采访了20余位宁波消费者，其中70%为在校大学生，发现持不同观点的受访者基本平分秋色。

正方

“会选。因为我一般不看评分，主要看菜类，主打一个开盲盒。”
 “会选。如果是别人推荐，即使是低分，我也可能会尝尝。”
 “会选。在外首选巷子里的小

反方

“不会。人生地不熟，肯定更依赖别人对于店铺的评价。高分不一定靠谱，但低分基本不靠谱。”
 “不会。无论是低分还是高

分，都要参考评价，评价内容非常重要，差评多的，即使高分也不考虑。”

“不选，分低的踩雷概率更大，与其选分低的开盲盒，不如选中规中矩的。”

“大概率不会。惯性思维肯定会选择评分较高的餐厅，但也看餐厅的低评分原因，如果是因为卫生环境问题，我不会去闯的。”

记者 周晖
 实习生 张可欣 文/摄