



## 乱战双十一

# 刷单利益链曝光： 电商平台管理成危机



王利博制图

■ 本报记者 郝帅

电商的数据真实性在双11前后再次被质疑。事实上,从2009年开始,关于刷单的争议就伴随其左右。《中国企业报》记者调查后发现,刷单行为随着企业和相关部门的管控而

调整应对手段,现在已发展成为客户(商户)提出要求、平台发布、刷手承接的完整解决方案。有人甚至以刷单为幌子直接套取钱财。

这只是平台管理面临的问题之一,此外还有假货问题、虚假促销问题等等,对于任何一家公司而言,要管理几十万、上百万的卖家,这都不是一件容易的事情。

### 随时变异的刷单

双11当天,华为和小米在微博互相指责有刷单和造假,魅族科技副总裁李楠也在朋友圈宣称,掌握了某厂商销量造假的证据。虽然到现在还无法确定是否有厂商参与数据造假,但记者调查发现,“民间”的刷单真实存在,并时刻根据与之相关的规定变化,上有政策下有对策。

早在11日凌晨,就有细心的网友发现,在天猫双11手机排行榜高居第一位的魅族手机订单列表中,出现多处同一账户大批量下单的现象,疑似刷单。

记者在百度搜索输入刷单字样,搜索后在首页发现一个名为“一起刷销量”的网站。该网站号称“全国最大最快最安全的刷单平台”,目前推出的淘宝刷单平台是专为淘宝、京东、拍拍、有啊等网店主互动

提升信用所开发的全自动互动操作平台。

记者以想参与刷单者身份联系了该网站客服,随后得到了一份视频资料。该资料详细介绍了如何刷单,以及通过“不用360浏览器、清空记录”等方式绕过淘宝现有的监管。

随后,又有自称上述网站的工作人员通过通讯软件联系记者,称能提供专业兼职平台,主要负责给卖家刷销量好评,单子多佣金高,不需要本钱,现在还在招淘宝天猫客服、平台客服、主持人、培训师、打字员等职位。如想赚钱可以在通讯软件上对记者进行培训,先接通讯工具中发布的任务,之后去平台。

记者同时发现,该网站上发布的刷单任务众多,仅11月12日13点38分至14点

48分,1小时10分钟的时间内,就有132项刷单任务发布(以编号计算,13点38分最后一项任务编号为364422;14点48分最后一项任务编号为364598)。

相关业内人士告诉记者,刷单一般是指由买家提供购买费用,帮指定的网店卖家购买商品提高销量和信用度,并填写虚假好评的行为。通过这种方式,网店可以获得较好的搜索排名。

刷单行为会因为相关政策规定及企业防范措施的改变而变异。初期的刷单相对简单,就是编写软件后用机器刷单。后来企业为了防止刷单出台了验证码,又开始有人雇用人刷验证码以达到刷单目的。记者发现的平台也是根据企业防止刷单措施而变异后的产物。

### 人人喊打的造假

刷单泛滥反映的一个问题即是,平台对第三方卖家管理不力。实际上,电商平台对刷单也采取了比较极端的处罚,包括罚款、下架甚至直接关店。这打击了刷单的行为,却也导致刷单现象变得更加谨慎、更加隐秘,还引起了卖家对于处罚方式和力度是否公平的质疑。

淘宝、京东等电商一直在打击数据造假行为。

今年曾有消息显示,天猫销售锤子手机的预订数据被人乘以3。事后,阿里巴巴处理了四名高层管理人员,并承认预约数据经过人工改动。11月3日,阿里巴巴、京东集团等20多家电商平台和130多位网店经营者联合签名,承诺“诚信守法经营,不售假不刷单”。

记者在淘宝网以刷单、刷信誉等搜索,也找不到类似店铺。

事实上,在硬币的另一面,参与刷单者与商户也有可能遭受损失。记者加入了“一起刷销量”网站组织的QQ群,多位刷手和商铺在这里吐槽被骗遭遇。在经过与多位业内人士的交流后记者发现,在刷单的过程中没有一方是真正安全的。刷手有可能完成了任务而得不到佣金,甚至损失押金。而商铺有可能在支付了佣金后得不到信誉。虽然是刷单,但没有一方喜欢遇假。

更有甚者是以刷单为名骗财。日前有媒体曝出,在校女大学生吴某轻信QQ群里的兼职广告信息,帮助一家网店“刷单”,本想挣点钱,结果却上了骗子的当,

被骗将近7000元。而这样的情况并非个例,在各地屡有发生。

而就是成功且“安全”的刷单,收入也不会非常丰厚。一位之前参与过刷单验证码的刷客告诉记者,“没挣多少钱,我干的时间也不是很长,不到一个月挣了几百元,加上有的时候拿不到钱甚至倒贴的损失,不赔就不错了。”

记者同时发现,号称“全国最大”的“一起刷销量”网站所发布的任务,每项佣金也多以5—10元为主,且一些任务需要大大超过佣金的钱数(刷单时需要购买货物之后退回)。记者询问该网站客服,新手大概一天能挣多少钱时,客服并没有直接回答钱数,而仅仅回复,“看个人能力。”

### 越来越严的监管

不仅是电商、手机厂商等企业对于刷单行为进行监管和打击,相关部门也在加大对该行为的惩处力度。但相关业内人士告诉记者,对于纯粹的刷单行为,在立法上上有一定空缺。

“利用刷单为幌子骗财毫无疑问属于诈骗行为,属刑法范畴。相关部门将会根据其社会危害大小予以惩处。”北斗鼎铭律师事务所张春风律师在接受记者采访时表示,“对于纯粹的刷单行为,可以用不正当竞争去界定。”

广东道洽律师事务所律师冯洽文认为,按照消费者权益保护法的规定,刷单

行为侵犯了消费者的知情权、公平交易权。无论是请人刷单的卖家,还是替人刷单的刷手和中介,都属违法,应当对消费者的损失承担责任。而刷客在参与刷单的过程中被骗,这一情况可能构成诈骗罪,被骗刷客可向公安机关报案处理。

“如果刷手在刷单的过程中被骗,其财产权益受到侵害,虽然本身存在过错,但仍能向公安机关报案寻求帮助。”冯洽文强调,“刷单骗局”属于诈骗行为,若构成犯罪将被判处三年以下有期徒刑、拘役、管制、单处罚金等。如果涉及金额达到3000元以上且是累犯的,将被判处有

期徒刑6个月,刑期会随诈骗金额增大而增加。

“随着各方监管的严格,刷单变得越来越难。而真正解决刷单行为的可能并不在技术环节,而在市场层面。”相关业内人士告诉记者,“刷手之所以会接单是因为有利可图,而现在的刷单为了绕开监管要越来越像真的,一个刷手先要实名认证才能获得资格,之后的聊天、浏览网页、购买、快递、收货、评价等环节一个都不能少。这样就增加了成本,当成本过高时,刷单就会自然地和市场淘汰,这种行为也就不存在了。”

## 海外投资人冷对双11

■ 本报记者 郭彦涛

毫无疑问,双11大促销已经演变成为中国电商行业的一种独有文化,给电商平台和卖家都带来了名利双收,对刺激消费和提升经济也功不可没。

这种集中式的大促销却也集中曝光了电商领域的诸多问题,这包括刷单泛滥反映的平台管理问题,物流、客服和售后等跟不上对用户体验的伤害。尤其重要的是,电商平台创下数百亿甚至近千亿元的单日销售额,海外投资人并不买账,反而引发股价连跌两天,11日、12日累计下跌近4%,并未换回上轮下跌的颓势。让一心要想将双11带到全球、进而拓展国际业务的电商平台情何以堪。

正如前述,双11的整体表现还是可圈可点的,无论是电商平台还是品牌商,都拿到了破纪录的销售成绩。天猫将双11以晚会的形式通过湖南卫视直播,更是让消费者在享受促销的同时娱乐了一把,皆大欢喜。

不和谐的声音却在零星地冒出来。

在接下来的一个月甚至是更长时间,消费者的各种不满则会逐渐暴露出来。

前几年,反映最多的是物流。因为订单集中产生,物流配送压力短时间内急剧增加,很多快递公司不得不临时招募一批快递员,结果是,仍然有大量包裹被延时发货,最晚的要到双11之后一个月才能送到。

去年开始,在菜鸟网络的协调下,按照当时该公司高层的说法,天猫双11的包裹基本在半个月就已经全部发完。这相比平时一个星期甚至是两三天的配送时效,还是不可同日而语,更不用说电商行业目前正在追求的次日达、当日达了。

除了物流,交易短时间内成倍增加给电商其他配套服务同样压力很大,而且不只是在双11当天,在这一天前后的促销中,这种压力已经表现出来了。

有消费者就曝光说,其为了错开双11高峰,提前两天在京东商城买了件衣服,因为尺码大了要重新换,在找京东客服沟通时明显感觉到不给力,“前面一直好多人排队,好不容易轮到我了,又提示说请求超时,要重新排队。”

售后上的问题应该会在消费者拿到商品之后才会遇到,目前还不突出。

这些问题表明,电商平台取得破纪录的销售额,是以降低配套服务水平和损害用户购物体验为代价的,这与电商企业一直努力的方向背道而驰。

双11大促销并未造成股价明显上涨,双11当天两家主要电商平台阿里、京东反而双双下跌。

特别是对于阿里,天猫今年双11的主题即是全球化和全球购,超过900亿元的销售总额,海外市场到底有多大、增长空间还有多大,才是最关键的。股价下跌意味着,海外市场不尽乐观。

这可能也与海外投资人对中国电商的一些认知有关,比如说,假货问题,阿里尽管在打假力度上不断加大,这种负面影响恐怕在短期内难以消除。还有不断曝光的刷单问题,销售数据的真实性有多高,不仅是国内市场的一个疑问,也是国际市场的一个疑问。

但马云显然不这样认为,他其实想告诉你的是:买家来自232个国家,卖家有来自另外25个国家的5000商户,有20000个国际品牌入驻。

### 看台

#### 百利MRO+工业电商平台上线

11月11日,由天津百利工业品供应链有限公司自主开发的工业电商平台——百利MRO+工业电商平台上线发布会在天津空港举行。该平台是天津百利集团旗下“百利工业创新平台”的重要组成部分,具有百年历史的百利集团,今天将为中国的工业领域开启全新的篇章。发布会上,天津百利工业品供应链有限公司董事长付睿为“新工业的梦想”百利MRO+工业电商平台上线发布会致辞,并分享了百利工业电商平台诞生的故事。他表示,在传统行业向新兴行业转型升级改造的历史关键时期,“互联网+”会作为推动这种变革的重要力量。在传统制造业的供应链管理的环节上,百利的追求不仅仅是电商平台和O2O,而是为整个供应链的上下游客户提供一个更好的全面解决方案。

#### 互联网食品工业创新服务平台启动

11月7日,“和谐中国,圆梦小康”互联网+安全食品溯源创新服务平台发布会在北京举办。来自全国食品行业著名企业家、商界领袖和行业精英,带着全国13亿人民对安全食品的殷切期望,汇聚一堂共谋解决食品安全大计,共建中国安全食品企业产业化联盟。本次会议以“和谐中国,圆梦小康”为主题,将“政、产、学、研、用、金”通过有机融合,用“互联网+食品安全认证+安全食品溯源+传统产业+金融服务+产诚结合”理念,搭建“国家安全食品认证管理平台”、“工业食品溯源技术平台”、“安全食品企业产业化联盟平台”、“安全食品电子商务服务平台”和“国家互联网食品工业服务平台”。