

2 热点透析 Hot Dialysis

美学者调查报告： 1.1 万淘宝网店铺刷单 处罚率仅占 2.2%

“东西这么差,真不知道网上这么高好评率是哪来的?”在淘宝购物时,很多买家都会有这样的疑问。据法制晚报报道,日前,美国研究学者对此进行揭秘,原来是庞大的“刷单”在作祟。

所谓“刷单”也就是虚假交易,店家付款请人假扮顾客,增加其销售量,用大量好评吸引更多买家。

信誉升级靠刷单 至少快十倍

这项针对“刷单”现象进行的研究,由美国多所大学的四位研究学者联合进行,该研究团队两个月来监控了雇佣人手“刷单”的五大交易平台。这份调查报告即将由国际万维网会议委员会发布。法晚记者采访了该研究报告的主要负责人,并从该负责人处提前拿到了完整的报告内容。

负责此项研究的负责人之一、美国特拉华大学电子与计算机工程系王海宁教授接受法晚记者采访时表示,研究团队对各种网络诈骗活动已经研究多年。此次研究报告的作者之一刘代平(音)早在 2013 年 11 月就已经注意到了淘宝存在刷单行为。

王海宁表示,淘宝是中国最大的在线商城,约有 5 亿个登记用户。2013 年,在阿里巴巴上交易的总成交商品数量甚至超过了全球两大知名电商亚马逊和易趣的净销售量。淘宝的巨大成功也使得它成为执行刷单任务的“理想场所”。

据报告,研究人员随机采样超过 4000 家拥有真实 ID 的淘宝网店铺,监控他们店铺等级的提升情况。结果发现,存在虚假交易的网店提升店铺等级的速度比正常经营的网店至少快十倍。提供刷单服务的供应商甚至能够帮助店铺卖家在一天内迅速“升级”,正常经营的卖家要达到同样的效果至少需要一年的时间。

研究人员观察发现,有逾 11000 卖家在两个月的时间里发布了近 22 万个刷单任务。研究团队将这些交易平台称为“卖家信誉升级地下交易市场”(简称 SRE 市场)。研究团队监测五个这样专门从事淘宝刷单任务的交易市场,将它们简称为“SKY、WOOD、EMPIRE、COOL、NET”。

报告指出,SRE 市场位于这一整个“地下生态系统”的中央位置,相当于“任务请求者”,执行虚假交易任务的人被称为“任务工人”。SRE 市场积累一大批淘宝账号出售给



“任务工人”,一个淘宝账号的价格大约在 0.2 美元到 0.5 美元(1.2 元至 3 元)之间。

发送空包裹完成交易

研究还发现,在所调查的 4000 多家存在虚假交易的淘宝网店铺中,只有 89 家受到淘宝的处罚,比如勒令关店或降低店铺等级,仅占 2.2%。

在虚假交易过程中,整个“购买”看起来是合法和完整的,“任务工人”不仅仅对店铺和商品留下评分,而且看上去购买了商品。实际上并没有真正的实物,卖家甚至可以发送一个空包裹完成交易。此外,刷单任务环节中的“任务工人”彼此之间并不相识,这就使得“刷单”任务更具隐秘性。

对于一些实物商品的交易,例如衣服,卖家通常不会邮寄下单的商品,但是淘宝要求店铺卖家提供“邮件追踪标签”以方便买家进行包裹追踪。为了避免被监测到虚假交易行为,在执行实物交易的“刷单任务”时,卖家通常会从 SRE 市场购买一个“快件追踪标签”,价格在 0.4 美元到 0.7 美元(2.4 元至 4.3 元)之间。SRE 市场通常会与装运公司合作,稳定获得新的而且未被扫描过的快件追踪标签。通过标签的购买,卖家在淘宝系统中输入标签上的数字,就能完成整个订单的下单任务。

下单后卖家远程付款

一位兼职做淘宝“刷单”的张姓女士,目前还是一名学生。至于这其中有着怎样的流程,她告诉记者,自己的主要工作就是浏

览淘宝卖家提供的一款产品,然后再与其他家的货进行对比。卖家要求浏览这一商品需要达 5 分钟左右时间,有的卖家要求 9 分钟,各自要求并不相同。

然后,张女士还要进入这一卖家的淘宝店面主页,浏览一两个商品后,将之前看的商品买下。不过,这一商品并不是张女士买单,而是在付款阶段,卖家会通过 QQ 的远程控制,自己进行付款。

张女士告诉记者,卖家有时候会发个空包过来,有的则什么都不发,她最后的工作是给予商品 15-20 个字的好评。至于刷单工作的雇主是谁,张女士并不知情,她是经过同学介绍才从事这一兼职。她们这个工作主要是通过加入一个 QQ 群来进行。

张女士说,做刷单这一兼职并不是没有付出,需要交 99 元、199 元以及 300 元不等的费用,其中 99 元只能刷单,199 元则可以拉别的人一起刷单,自己可以从中提成 100 元。

淘宝回应： 将建立反作弊举报机制

王海宁教授告诉记者,目前淘宝方面还未对此报告给出直接的回应,美国《华尔街日报》已经将报告的研究发现递交给阿里巴巴,阿里巴巴已经对虚拟交易行为采取了新的限制行动。

天猫日前发布公告称,2015 年将加大反作弊力度,对作弊的商家、商品给予更严厉打击,并新建立了反作弊举报机制。

据《华尔街日报》早前报道,阿里巴巴公司

是必然,而刷单被平台逮到只是个偶然事件,网店的选择不堪而知。

当然,最根本的“原罪”还是在平台提供商那里。尤其对于像天猫这样主要依赖广告费和竞价排名的平台提供商来说,对于刷单现象,处理起来非常棘手。尤其是一些大商家,打也不是,爱也不是,因为它们是阿里巴巴最主要的利润源头。结果只能是选择那些刷单交易中的不重要的中小商户进行处罚,况且连这个比例也只有可怜的 2.2%。

但从另一方面看,刷单这样的毒瘤,并非是一家上市企业的长久经营之道。2014 年新年上班第一天,天猫就开始打击刷单行为。3 月 5 日,原天猫总裁王煜磊被免职,3 月 9 日,天猫发布新规,大幅度提升商家入驻门槛,3 月 24 日,天猫宣布关闭 26 家违规店铺,过去一年中天猫甚至关停了店铺总量中将近 10% 的店铺,这些都显示了阿里打击刷单和假货的决心。当然这些行动力度远远不够,毕竟这 26 家店铺大多数为中小商铺。

马云不止一次在公开场合表示,假货盛行是当今的一个社会问题,阿里无法承受打假的成本,但现实状况是,随着阿里从一家私人企业转变为公众公司,辅以国家更加完善和严厉的相关法规出台,阿里已经不能不正面回应这一难题,并拿出相应的解决办法。

表示,存在虚假交易的阿里巴巴网店将会面临删除好评、店铺无法在搜索结果中显示,以及最高 15 万元的罚款和关闭网店等处罚,情节严重的将会交由司法机关处理。

报道指出,阿里巴巴也承认,虚假交易是一大挑战。在早前接受新华社采访时,阿里巴巴副总裁余为民表示,2013 年淘宝网的 120 万卖家中,约有 17% 的卖家存在虚假交易,虚假交易量超 5 亿笔,交易额超过 100 亿元,“这还只是冰山一角。”

律师： 刷单违法 淘宝负有监管责任

北京市高通律师事务所专职律师郑洪涛接受法晚记者采访时表示,淘宝店铺存在的这种“刷单”行为实际上已经违反了消费者权益保护法,侵犯了消费者的知情权、选择权、公平交易权,是一种虚假宣传诱导消费的做法。此外,这种行为也违反了反不正当竞争法。消费者在面对同样商品时,更加倾向于选择好评率多、销量多的,因此这就给其他卖家造成了不正当的竞争。

郑洪涛表示,对于这种行为的监管,作为消费平台的淘宝有义务和职责进行监管监督,淘宝肯定是负有一定的责任的。郑洪涛称,在这方面,淘宝作为商家更加应该清楚监管方式,应该加大监管力度,而且要加重处罚力度。在行政监管这块,工商部门存在着取证难的问题,只能以辅助的方式帮助淘宝进行监管,所以还是以淘宝内部监管为主。

在经过深入的调查研究后,王海宁教授建议,对于刷单行为应该在域名、虚拟主机、货运、账户注册和支付等各个层面进行联合干预,这也许才是打破刷单“生态系统”最有效的“防御战略”。(据法制晚报 有删节)

链接：

刷单流程

首先,卖家找到刷单者,支付将要下单的产品费用和一笔佣金;

第二步,刷单者对卖家的产品下单;

第三步,卖家向刷单者交付包裹,里面一般是空的或者是装有废旧物品;

第四步,刷单者利用提前拿到的钱支付,并写下好评;

第五步,卖家的产品排名在搜索结果中提高,店铺流量增加。

商务部今年 4 月 1 日公布的《商品流通法(草案征求 意见稿)》就明确要求,网络平台交易“禁止经营者自行或通过他人虚构信用评价”,违法的相关平台将面临最多人民币 50 万元的罚款。

长久以来,阿里一直擅长运动式营销的做法,来做大交易额,刺激股价。每一次双十一交易刷新记录的背后,都伴随着大量的刷单做法和各种各样的虚假交易,以致于每次交易高峰之后,有的大卖家的退款率竟然高达 40%,一些店铺中 3 个买家就有 1 个选择退货。此前,巴巴副总裁余伟民曾表示,“仅仅在 2013 年,淘宝网络安全部门查获虚假交易卖家就约有 120 万家,涉及交易额 5 亿笔,查获虚假交易买家账号 800 万家,交易额超 100 亿元。职业‘炒信’买家保守统计约数万人。而这一切,仅仅是已发现的冰山一角。”

电商业务在高速发展的同时,商业环境也在发生着剧变。国家层面开始推动《电子商务法》,草案可望今年出台;国家工商总局筹建的“全国电子商务第三方网络交易平台监管系统”将在 2015 年推出平台一期,刷单、假货等虚假交易行为,将不得不面对更加严格的官方“检测结果披露”,而开始无处遁形。(阳光)

虞文品荣登全球最具影响力温商榜

本报讯 3 月 29 日,“温州中心·胡润百富 2015 全球温商财富盛典”暨世界温商影响力论坛在温州举行,胡润百富榜创始人胡润发布了《全球最具影响力温商榜》,兴乐集团董事长兼总裁虞文品等 100 多名温商榜上有名。

此次活动由温州中心独家冠名,世界华人企业家联合会(简称“华商会”)和胡润百富等联合主办。全球最具影响力温商榜,综合考量了上榜温商在各个领域的影响力和声望,以及对本行业的贡献和作用,而不是简单的资本排名。评选共分为推选、票选、评审三大环节。

此前,虞文品曾获得首届世界温州十大青年商界领袖、中国经济百名杰出人物、首届中国温商领袖奖、温州民营经济十大年度人物等殊荣。(周小敏 记者 何沙洲)

改良平台模式—— 刷单和假货的解决之道

电商分为自营模式和平台模式,京东和淘宝分别是典型代表。自营模式因为采购直接来自品牌厂商,所以基本可以杜绝假货问题。但是平台模式则主要由无数形形色色的卖家经营,为了获取更大商业利益,出现了假货问题,为了在激烈竞争中获取流量,出现了刷单问题。

国家工商总局今年 1 月曾经发布报告称,淘宝上近 2/3 产品为假货。阿里巴巴随后与国家工商总局爆发激烈冲突,也让阿里巴巴的股价遭受重创。

阿里巴巴在与工商总局和解之后,加大了假货的治理力度,推出各种招数。例如“大数据打假”方式,通过智能图像识别、数据抓取与交叉分析、智能追踪等技术,将假货从 10 亿量级的在线商品中捞取出来。例如“安全全部”方式,阿里巴巴成立近 2000 人的安全部,通过与政府部门、知识产权权利人以及普通消费者合作和联动打假。又如如“神秘买家”方式,阿里巴巴组织志愿者充当“神秘买家”进行线上巡查和抽检打假等等。

刷单的治理也是一样,阿里巴巴也在通过各种办法进行打击,例如加大处罚力度,与快递公司联合打击没有实物的空包裹等等。

京东也在通过各种措施来打假。根据京东在去年 10 月发布的新闻,京东采取了六大措施来进行平台打假。包括在卖家的招商和入驻环节采取更加严格的标准,在运营环节定期抽检,加强售后体系和运营部门的联动,对出售假货的卖家处罚 100 万元的违约金或累计销售额的 10 倍赔偿等严厉处罚,与工商部门等政府监管机构进行联动等等举措。然而,对于假货和刷单这两个顽疾,真正的根治之策还在于平台模式本身。

完全放开的平台模式,任其自由发展,出现假货和刷单的问题是必然的。要想真正解决,就需要对平台模式进行改良,将自由的平台模式变为可控的新平台模式。所谓新平台模式,就是在现在自营模式和平台模式中间寻找一种平衡,创造出一种新型的平台模式。

从目前京东和阿里巴巴的做法来看,都是在向这个方向努力。以京东为例,其自营模式建设起了一个庞大的自建物流体系,京东正在做的一个大事是将自己的物流开放给平台卖家使用,当平台的卖家使用京东物流时,京东就将多了一个环节来对卖家的货物来源、货物情况等信息进行了解,从而对打假进行助力,也能很大程度上避免刷单的产生,因为刷单就是在网上进行虚假交易,不会实际用物流运送货物。

以阿里巴巴为例,也在收紧卖家入驻。天猫推出了“定向招商”政策,招募优质商品和服务品牌商,以此抬高入驻天猫平台的门槛。通过让品牌商直接入驻,减少甚至拒绝不明经销商的进入,天猫实行的是类似京东自营的品牌直供模式。但这个做法有个问题是,天猫可能会趋向规范化,但是也会带来挤出效应,将很多中小的卖家挤到淘宝平台,从而有可能加重淘宝的假货和刷单问题,需要引起注意。

总而言之,随着消费者的更迭和诉求迁移,要想真正根治假货和刷单问题,还需要从根本上改良平台模式,一种类自营的新型平台模式或许将是未来的必由之路。(南冥一蓝)



刷单的“原罪”还在平台商

惯常使用刷单的商家都知道,刷单就像一剂毒药,一旦上瘾,欲罢不能。其源头首先可以追溯到电商制定的交易规则。

以淘宝为例,2008 年,在淘宝商城成立之前,淘宝上的入驻商家都是免费的,当时能够入驻淘宝商城的,都是些精挑细选的“淘宝精选商品”,这些商家除了需要缴纳数千至十几万元的技术服务费和保证金外,佣金和额外的营销服务费(广告和竞价排名等)也是阿里巴巴后来最主要的盈利来源。

对于一个普通的网店来说,是否拥有足够的交易量,也是一个重要的考量指标,交易量不仅标示了商家的品牌和财力,更重要的是,这些财大气粗的客户才是淘宝最理想的客户——在集聚了将近 1000 万商家的这样一个网上市场,店铺的排名是否靠前(位于前三个页面之内),是否拥有足够的广告显示位置(在京东的第三方交易平台上,这也被叫做“资源位”,作为与有实力商家合作的重要筹码,平台提供商有时也会以优惠价格甚至赠送给大商家),这些因素几乎决定了它们的生与死。以淘宝为例,在 2008 年“淘宝商城”成立之前,淘宝上的入驻商家都是免费的,当时能够入驻“淘宝商城”的,都是些精挑细选的“淘宝精选商品”,这些商家除了需要缴纳数千至十几万元的缴纳技术服务费和保证金

京东被曝串通商家“官方刷单”

4 月 1 日,有网站曝光了一组“京东官方刷单”截图。爆料者称,京东内部人员曾主动要求入驻商家配合“刷单”,为了弥补商家损失,京东则提供“资源位”补偿。

从京东开放第三方商家入驻之后,“刷单”就成为不可回避的问题。目前,“京东刷单”已经成了一项很火爆的生意,超过 200 个 QQ 群聚集了大量刷单人员,在百度贴吧交流刷单心得的发帖数也接近 9000。有自称承接刷单生意的网友声称,每天限量刷 500 万单。

作为京东商城的裁判员,京东管理者多次在公开场合表示绝不会容忍虚构订单行为。第一财经日报记者掌握的资料显示,京东内部运行了一套“反作弊系统”,每日识别的作弊订单在 9 万-13 万量级,这些数据会交给京东一个团队处理,作为处罚违规商家的依据。

商家甚至被连扣 16 万,还有的商家被处以 7 天禁售,甚至被清退出局。不过有商家告诉记者,虽然京东官方处罚力度空前,但为了完成京东摊派的运营任务,仍然不得已“疯狂刷单”。

虽然部分违规商家受到处罚,不过据爆料者称,京东某些内部人士却对部分商家一路绿灯,甚至亲自组织部分“熟悉的商家”刷单。

“如果一件一件货去刷,要很多时间、很多人。他们(京东内部人员)主动提出来一种办法,用分销的方式去刷。京东有多种销售方式和结算方式,分销是他们认为最方便而且成本最低的一种方式,也就是说可能 3 天就把 100 万单刷掉了,如果说在前台购买,一笔一笔刷可能要 1 个月。”这位爆料的京东商家向第一财经日报记者说。

京东在 4 月 2 日发布的声明中称,初步了解到与京东某员工聊天的商家为:杭州乐步婴童用品有限公司(其法人代表为雷雁群)。

上述爆料人士还透露,京东内部人士组织的刷单同样能被官方清晰分辨,不过和商家私自刷单行为不同的是,这类按照内部人士要求开展的刷单行为,商家会获得不同程度的补偿:

“刷单肯定涉及到费用,无论刷单还是正常销售,官方都会抽取一个交易佣金。没有销售情况下,这个佣金是直接损失掉的,所以他们(京东)就把这个‘资源位’(广告位)拿出来,给我们补偿也好,资源互换也好,就是这样去操做。”

该人士还称,对于每个商户,通过和官方配合刷单,业绩提升量至少达到 50 万,最高可达数百万,“这是一个比较公开的潜规则。从我得到的信息,越好的商家刷单量可能越大,我们感觉到我们只是它的量达不到,拿来替补的。”

按照上述爆料人的说法,商家向京东支

付佣金,京东回馈“资源位”,看上去谁也没有亏。不过对于部分实力不足或者因私自刷单受到处罚的商家而言,上述行业“潜规则”却破坏了竞争的公平性,这或许就是“商家反水”的背后原因。

“对于我们来讲,这不是一个正常的销售模式,也损害了我们的利益。如果在同一个起跑线上,我认为我们可能做得更好,如果说有人刷 300 万,它的资源是不是更大呢?就变成一个恶性循环。而且我认为,对京东商城的管理来讲,真正的业绩看不到,经营策略就会有偏差。”一位接受记者采访的京东商家表示。

对于电商平台上的商户而言,获得销售成功的一大关键是获得“资源位”引流。上述商家向记者透露,京东的销售资源倾向完成了业绩目标的“大户”,并且时常不断追加业绩目标,为了保住营销资源,部分商家也不得不主动刷单,或者配合同样为了完成业绩目标的京东内部人员刷单。(吴丰恒)