



王利博制图

# 刷单? 不刷单! 他们互揭劣迹后集体承诺

## 刷单泛滥致大数据污染,金融安全隐患逼近电商平台

■ 本报记者 郭奎济

今年的双11,电商平台第一次将刷单的问题摆到了明面上。

刷单是指电商卖家通过虚假交易提升销量,获得更多的平台流量支持的行为,又叫炒信。双11期间,往往是刷单现象集中爆发的时期。而在前段时间的预热活动中,电商平台之间即有指责竞争对手刷单严重、销售额有水分等现象发生。

近日,行业一反常态,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”。

### 屡禁不止

据悉,刷单最早是从阿里旗下的淘宝、天猫开始的。因为平台化电商聚集了大量第三方卖家,在竞争激烈、流量有限的背景下,有些卖家为了冲击销售额以获得平台更好的支持,采取了这种虚假交易的方式。

而每年的双11,虽然曝光的案例不多,但被认为是刷单最严重的时节。

2012年,天猫双11卖家刷单第一次被网友曝光,天猫随后开始加大整治力度;2013年双11,嘉年华欧硕、俊佳鞋类等至少9家旗舰店都全店下架;2014年双11,至少18家店铺被清出主会场和促销活动,都是涉及刷

单。

因此,国美、京东在今年的双11预热中,宣传语中多少有些讽刺天猫刷单的迹象。但并不能说这两家电商就没有刷单的现象。随着从自营到平台化的加速,它们也不时被曝光有卖家刷单。

在去年的双11中,京东对刷单商家的罚款力度从1万元到几十万元不等,有的商家甚至被连扣16万元,也反映了京东卖家刷单现象有多严重。京东今年“6·18”周年庆期间,也有案例表明京东卖家被曝光盗用用户信息刷单,甚至恐吓用户。

京东相关人士对此表示,京东开放平台从成立之初,即制定严格的公司政策,反对刷单的行为,如发现有商家违反该规定的情况,每次扣除25分,卖家一共有100分,一旦被扣完便会关店,此外还会对商家处以罚款、降权、下架商品等处罚。

### 技术打假

在打击刷单的过程中,电商平台逐渐形成一套完善的技术手段。

启动IPO以来,阿里开始加大打假力度,不只是打击假货,还包括打击虚假交易。由于刷单在物流方面会有很多异常,阿里打击刷单主要从物流入手,并在今年上半年上线了一套由菜鸟主导的大数据反炒信系统。上线之后,效果立竿见影,5月

初,首批23个天猫卖家因物流刷单被查封清退,也有商家遭到了扣分降权的处罚;卖家菜鸟在快递行业的14家紧密合作伙伴之一——国通快递也因“空包件炒信”行为被强制下线整改。

菜鸟官方声称,这套大数据反炒信系统,可以在线拦截至少80%的炒信订单,未来能力还会不断地提高。

今年双11,京东方面也亮出了自己的打假手段——“天网”风控系统。京东3C事业部总裁王笑松表示:“为迎战双11,我们无论在货量上还是物流上都做好了充足的准备,尤其是针对往年双11出现的行业乱象,我们今年将通过行业领先的风控系统‘天网’进行全面监控,杜绝刷单现象。”

不过,京东“天网”并非主要用于打击刷单,它本身是由京东金融自主研发的一套风控系统,以打击网络中介和套现份子对京东信用支付产品京东白条的套现作弊事件,用于打击刷单是意外收获。

这也反映了电商平台加大打击刷单力度的另一个原因:保证金融业务安全。

### 净化大数据

实际上,卖家刷单一直都是公开的秘密。有观点指责这是电商平台纵容的结果,也是有一定合理性的。

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”。

因为卖家通过刷单提高销量的同时,不仅帮助电商创造了漂亮的交易额,也直接提供了可观的佣金收入。

但是,随着不断有刷单的案例曝光,行业一方面对电商平台销量真实性产生质疑,影响到了电商的品牌,刷单卖家“劣币驱逐良币”扰乱正常交易秩序的问题也日益突出,开始迫使平台打击刷单现象。

还有一个深层次的原因在于,电商发展到今天,相互之间已经不是交易额的竞争,而是基于大数据的综合业务的竞争,特别是金融业务。

两年前,京东集团董事长刘强东还说,在与阿里的数据、金融、平台战略竞争中,京东的优势在于,其数据质量比阿里的更好,更干净,因为没有什么刷信誉,没有那种水货、假货,所有的交易数字可以说更加干净。

如今随着刷单的泛滥,电商平台的大数据开始受到污染,金融业务首当其冲。

在京东平台上,就出现了电商卖家与套现分子合作,对京东白条恶意套现,影响到了京东金融业务的正常运行。就京东金融的信贷业务而言,授信额度也与卖家交易额密切相关,建立在虚假交易基础上的授信显然风险更大。

应该说,今年双11行业集体承诺不刷单只是开始,以后电商对刷单的打击力度会更大。

# 双11电商混战启示录:平台监管需加码

■ 本报记者 郭奎济

近年来,中国在电商监管层面不断建树,特别是税收、打假等方面都取得了不错的成绩,但是,阿里、京东如火如荼的双11大战,还是曝光了电商监管上的不少漏洞。

日前,先有京东向工商总局实名举报阿里双11促销活动中胁迫商家“二选一”,已被浙江省工商局受理;后有消息曝光称,京东强迫商家临时更换快递公司,因为这些快递公司是与阿里战略合作并在快递面单上印有相关广告。

不仅如此,在电商平台监督卖家的过程中,如何做好公平公正也是问题,比如在整治刷单的问题上,就有卖家指责电商平台随意关店、处罚缺乏依据。

### 强迫站队

双11已经从原本的口水战升级

到了兵刃战。

先是京东发布消息称,不断接到商家信息,反映阿里在双11促销活动中胁迫商家“二选一”,并借用商家的观点称,如果参加天猫双11主会场活动,就不允许参加其他平台“双11”主会场活动。

而在这之前,鉴于各大电商平台都在加大对双11的招商力度,品牌商都在忙于赶场子,想着借助各个电商渠道好好把销量搞上去。如今却要面临二选一,双11促销活动势必临时进行调整。

对此,天猫方面回应称,选择权在消费者手中,问题应该由市场来解决。京东方面则认为,这种说法是在回避天猫强迫商家二选一的问题。

目前,工商总局已经交由浙江省工商局受理这起投诉,暂时没有新的进展。

虽然京东方面声称此举并不只是单纯为了京东,而是出于维护行业

秩序,有信息显示,京东自身在这方面也有问题。

据一些电商卖家反映,近日,京东对其主要的快递公司进行封杀。因为这些快递公司会将天猫的商标和本公司的商标一起印制到包裹电子面单的底层,并标明是天猫双11的合作伙伴。

这可能直接导致了后续的天猫让商家“二选一”,与京东决裂的事件。

### 随意处罚

让商家比较烦恼的是,不仅要被迫二选一,自己的生杀大权都掌握在平台手中。

根据《网络交易管理办法》,电商平台有责任、有权利监督卖家交易行为,卖家入驻平台之时也签订有相关协议明确了双方的权利和义务和违约责任,但有卖家认为,平台的有些处罚缺乏依据。

这一矛盾在刷单问题上就比较

突出。

去年双11期间,京东接连展开严厉的打击虚假交易措施,很多有过刷单行为的商家应声中枪,处置方式包括罚款、商品下架甚至直接关店。

整治刷单引来赞赏的同时,也有被罚商家提出不同意见,虽然承认刷单违背诚信应当处罚,至于应该如何处罚,由谁来定有待商榷,而且处罚不透明。部分商家还向京东提出了申诉,最终也没有得到解决。

“刷单也是需要成本的,我们小卖家每天也就刷个一两单,其他大卖家更有能力去刷单,刷单的量也比较大,大家都在刷单,为什么淘宝盯着我们小卖家不放,对于那些大卖家却放纵不管。”早前,有因为刷单被淘宝关店的卖家对记者抱怨说。

除了刷单问题处罚外,卖家经常会对平台的处罚有一些不认可,虽然有申诉通道,平台终究还是即当运动员又当裁判,缺乏外部监督。

(下转第四版)

**双11电商混战**

- 10月13日** 阿里巴巴 阿里杭州启动:全球化的双11。
- 10月18日** 苏宁 JD.COM 京东 苏宁微博发布平京战役。
- 10月19日** 阿里巴巴 苏宁 阿里北京启动:指挥部迁到北京。苏宁解释平京行动,对标京东,只要在苏宁上买到比京东贵的东西,那么内部同事,一次通报,二次处罚,三次下课。
- 10月26日** 国美电器 JD.COM 京东 京东启动:手机送优惠券8亿元,老刘送红包1亿元。国美启动:价格比苏宁、京东高就赔200元。
- 10月27日** 苏宁 JD.COM 京东 京东被曝光向品牌商投诉苏宁,因为苏宁价格低到离谱。
- 11月2日** 苏宁 JD.COM 京东 阿里 京东被曝光封杀与阿里合作的快递公司。国美叫板苏宁京东:双11你们不敢真降价。
- 11月3日** 阿里巴巴 JD.COM 京东 阿里嘲笑京东为一哭二闹三上吊。京东向工商总局投诉阿里巴巴强迫商家二选一。苏宁O2O购物节首批爆款清单“疑似”泄露。
- 11月4日** 苏宁 JD.COM 京东 苏宁系列海报讽刺京东拿奶茶妹炒作。
- 11月5日** 苏宁 JD.COM 京东 阿里巴巴 浙江工商局立案受理京东举报阿里“二选一”案件。

王利博制图