

淘宝“伤”城背后: 一场抛开规则的博弈

本报记者 任鹏

被“绑架”的人质

“爱与包容并不是一回事。”10月18日上午,淘宝上的所有喧嚣都已沉寂,山东韩都衣舍服饰有限公司CEO赵冠光更新了QQ签名。

前一个晚上,是自韩都衣舍淘宝网旗舰店遭受攻击后,赵冠光睡的第一个安稳觉。

11日晚攻击发生的前半小时,赵冠光手机上发出朋友的短信:“注意一下吧,有个群聊貌似要攻击你们店的主意,他们决定整死一个大店。”

韩都衣舍是淘宝商城最大的女装品牌,公司有1100名员工,赵冠光不明白,这些人为什么想整死自己。

11点左右,赵冠光静静地守着店铺里的商品在极短时间内被一件件拍下。

“看到公告链接就购物吧,我相信你懂的。”淘宝商城的小商家群聊(化名)这样写。那晚,他在商城开的朋友圈转发YY语音群聊34158频道,让他一起参加“购物”。

频道里播放着让人心脏发颤的劲爆音乐,主持人歇斯底里高叫,反复反复高叫。

频道屏幕上,“一人送马云一句话吧”、“淘宝,我们爱购物”……各种狂热的弹幕像文字、符号和表情,甚至是不雅的、不雅地出现。

屏幕上不时重演出现五个红色网络链接,指向淘宝网商家大卖家里的链接。

在主持人指挥下,薄薄和渠道里上千人涌进每一家店铺,拍下每一件商品。

“还有几分钟,好朋友,努力一下,一会儿下一个购物商品。”

“下来了!下来了!”主持人提高音量以示庆祝,引来一阵欢呼。

韩都衣舍公司也接到来自淘宝商城的短信,说是几千人同时拍一件商品,然后要求退款,他家差评9分,好评率直线下滑。

“用集体的力量团结起来,购买更多的产品,那时候一定要开发票,东西不喜欢,可以申请退款。”主持人还在鼓动。

赵冠光相信知道,实施攻击的是淘宝众多的中小商家、YY语音34158频道是他们的聚集地,后来,组织者给频道冠以“中国网络维权协会”的名号,号召向淘宝商城维权。

两小时后,频道的用户共至商品被拍下下架。

攻击者很聪明,他们选择的这个时段,正是晚上的购物高峰,所有商品,意味着韩都衣舍的商品一件也无法正常销售。

“我们韩都之有没有什么要帮韩都的?我们1000多人的眼睛盯着韩都衣舍,像铺天盖地的蝗虫。”韩都衣舍CEO赵冠光说。

赵冠光说,这与他无关,我只是帮朋友的忙,帮朋友。

拍商品,给差评,帮付款。

一个商家被攻击后,“她”迅速转载,又补上“七格”等其他知名商家。

这堪称淘宝历史上最疯狂的“围攻”大商家行动。第二天,第三次攻击在几天里接踵而至,大商家根本来不及反应。

10月12日晚10点,YY34158频道用户超过7万。

“如果马云一直沉默下去,我们的攻击就一直进行下去。”该频道一名管理员平静而有威胁地

说。10月14日,韩都衣舍日销售额下降近30%,客服被催、发货速度减慢等可能问题。

15日下午3点左右,韩都衣舍被迫挂出停业公告。

“兄弟啊,韩都衣舍关门了,一个人跟家小环境,这自己坚持不解的努力。”加入YY34158频道的赵冠光,耳朵里传来欢呼声。

这场攻击几乎持续一周,根据淘宝商城统计,商城交易额从1800万元降至4800万元,退货率从7%升至96%,付款率从50%降至0.8%,5天之内,112个商家受到攻击。

一切攻击,源于中小商家对于淘宝网收费新规的不满。

“这一事件中,我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

淘宝制订规则更可以随时改变规则

这场攻击发生前一天,淘宝网商城发布了2012年新招商办法和规则调整公告。

公告中称,商户缴纳的技术服务费,从原来每年1000元,调整为每年1500元。

“这一事件中,我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”



▲遭受小商家集体围攻的第二天,淘宝网商城总裁杨伟表示,“我们绝不妥协。”(资料片)

超过预算至少7万元的资金,多者甚至达20万元。烟台国际网商贸易公司面临这样的窘境。

到11月上旬,这个淘宝网商城里的小商家在商城卖保健品就满一年。

“她地提高费用,很难达到这样的目的。”该公司网络部经理梅飞告诉记者,“我不反对适当提高费用,但从商家角度反映来看,收费突然高了几倍,对很多商户来说,这等于一个缓冲期,如果按商城新规,公司下一年的运营成本要增加8万多元。”

梅飞是在淘宝网上市开店的烟台卖家,专营相机、CD等数码产品,他告诉记者,进入淘宝网商城首先要注册公司,很多商户本来就是小本经营,光进货就出去十多万,租金、雇员工,每个环节都得花钱,另外,要想推广广告,也得在淘宝上花钱打广告,要

然而,大商家并不会因这样“道歉”而妥协一些。

赵冠光在微博上表明态度:“小商家集体绑架大商家作为人质来要挟淘宝,可以同情,理解他们,但不能纵容这种方式。”

赵冠光解释说,我也从从小商家做起,的经历好多淘宝的变化,淘宝以前的改变对我肯定是有好处的,以前我也中小商家围攻大商家,我非常认同这种方式,“以后再有对商家的不满,是否还要实行暴力?对社会不利,就去那那暴力,就去打那那?我生气的地方,本来中国的商业环境就不规范,却还用这种方式来表达不满,这样,只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”

“其实,很多时候,不了解情况的人会很盲目地所谓‘弱者’,只是弱者,不管对错被同情。”赵冠光说,现在形成这种局面,“其实是不可取的。”

但“弱者”并不领受这些,他们的原则是:如果淘宝不改变,就一起攻击淘宝;当对手不尊重规则,且规则不能被突破时,那就抛开规则。

“这次的影响,我们之前没想到的,之前几次淘宝改变规则,都没这么影响。”梅飞说,事件的发展出乎想象,“我理解形成一种网络维权的意识,这种力量的觉醒,比是否继续在淘宝做更有影响力。”

10月15日,商务部表态了:“电子商务和信息化负责人不点名地要求‘从稳定物价和支持小微企业的高度妥善处理并及时接洽情况’,希望淘宝网商城能理解相关商户特别是中小商户的合理要求,但也强调‘相关企业和个人必须合法途径表达诉求’。”

“我手上了四个红字”。

10月17日,从美国匆忙赶回杭州的马云出席淘宝网媒体见面会,“事出之后,省委省政府和我们沟通很多,凌晨两点钟给我打电话。”

马云开始反思:“政策制定者的想法是对的,方法需要更多完善,需要沟通,我们不是没有错的,向大家道歉。”

最终,淘宝表示投入18亿元扶持淘宝网中小商家发展,收费降费,但马云强调,“这绝不是让步和妥协。”

中小商家的攻击也随即停止,他们似乎看到了想要的结果,但有人说,这不是把“死理”立即换成了“活理”。

(本报记者先声夺人对此文亦有贡献)

“我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”

“我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”

“破坏者”的渴望: 呼唤有规则的商业环境

作为淘宝商城的中小商家,崔某飞并不担心明年要交多少服务和保证金,而是担心淘宝商城没有一个准则。

“明年呢?2013年呢?谁管咱的,淘宝可能会随时提高费用,随时更改规则,而商户只能被动接受。”

崔某飞认为,淘宝商城过于强势,不能因为商户达不到一定的销售额,就随意扣用他们的,目前对淘宝的约束,好像只有一个道德层面,国内的电子商务平台急需出台一个有强制性的约束双方的规则。

“缺少公平的规则,更谈不上理性的契约精神。”

即便如此,崔某飞还是倾向于继续在淘宝坚持下去,如果放弃再开城,基本上就等于对客户开始,这一年的所有投入都将失去。

商城与集市直接的区别是,在商城可以作为一个淘宝认证商家,有营业执照的正规商家,直接通过信用的门槛,让客户信任,而集市,很难有这么快产生销量与信用的积累。

“这也是很多中小商家愿意成为正规商家的原因,商家也希望有规则、讲道德的商业信用环境。”

然而,反对淘宝新规的商家代表对马云的变革并不买账。18日,反对淘宝新规的商家代表,在淘宝网商城发起了“新规则未达到大商家要求”的请愿书,呼吁淘宝网和平台提供方三方共同参与规则的制定,成立三方监督委员会,对淘宝新规的制定和执行进行监督。梅飞说,新规的制定和执行,现在还没有符合电子商务的法律,梅飞说,新规的制定和执行,现在还没有符合电子商务的法律,梅飞说,新规的制定和执行,现在还没有符合电子商务的法律。

小商家应该是很弱势的。梅飞说,电子商务的立法应该约束,评价双方的权利、义务和责任,有一个裁决的主体,“用国家电子商务法早就有了,我们还没有出台。”

“商家出面表态,仅仅将淘宝‘信’城事件画上一个句号,问题远远没有结束。”

“商家的介入起到调节作用,我们都能看到,是行政力量过多地干预了市场行为,但问题是,正因为商业规则起不到作用,市场自身无法通过内部‘缺少公平的规则,更谈不上理性的契约精神’。”

即便如此,崔某飞还是倾向于继续在淘宝坚持下去,如果放弃再开城,基本上就等于对客户开始,这一年的所有投入都将失去。

商城与集市直接的区别是,在商城可以作为一个淘宝认证商家,有营业执照的正规商家,直接通过信用的门槛,让客户信任,而集市,很难有这么快产生销量与信用的积累。

“这也是很多中小商家愿意成为正规商家的原因,商家也希望有规则、讲道德的商业信用环境。”

然而,反对淘宝新规的商家代表对马云的变革并不买账。18日,反对淘宝新规的商家代表,在淘宝网商城发起了“新规则未达到大商家要求”的请愿书,呼吁淘宝网和平台提供方三方共同参与规则的制定,成立三方监督委员会,对淘宝新规的制定和执行进行监督。梅飞说,新规的制定和执行,现在还没有符合电子商务的法律,梅飞说,新规的制定和执行,现在还没有符合电子商务的法律。

非常规维权胜利之后



▲在这场乱战中,强哥云终于“喊累了”。

协调解决冲突,最终只能由行政主导。”梅飞向本报记者表示。

中国网络维权协会的“反淘宝”者,面对媒体时并不讳言他们这种破坏规则的举动——“试图将相关部门‘牵进来’,而这样的目的,他们也达到了。”

但是,不知道一套“规则”之后,中小商家是不是要把这次“围攻”重新演一遍?

大小网商生存之悟: 从集市到商城,那道门槛是“信用”

烟台凯尔国际贸易有限公司网络部经理崔某飞,是为数不多的愿意接受采访的淘宝商城商家。他把自己所在的这家公司称为“小商家”,在淘宝商城开店这个电子商务平台经营保健品,经营两年之后,公司决定从淘宝集市进入淘宝商城。

“商城环境和商业规则。”赵冠光说,淘宝商城对商家的要求更高,实行零库存,商家要承担更多的责任,应该是符合相对成熟的商家和限制创业的中小商家,但这并不意味着,商户进入商城就一定能够盈利。

2009年年初接触电子商务的赵冠光最初也是迷茫,当时他卖的是韩国代购,韩国网站更新不及时,无法做到同步,再加上性价比不高,生意就没做起来。

“后来我们从山东工艺美术学院招聘服装设计的学生,又聘请懂韩语的员工,寻找韩国好的设计和元素,自己设计生产,自己自己设计生产,现在,公司已经拥有3000多个品牌,重点打造1000多个产品,既保留了韩国的设计,又在中国特色。”赵冠光说,他终于找到了最合适的商业模式,这都是进一步积累起来的。

对于未来电子商务平台的发展,赵冠光认为,大方向一定是环境越来越规范,越来越透明,门槛越来越高,产品品质和服务品质的完善,对平台和商家都是必需的。

“一个平台环境的确定,需要明确的规则指引。”崔某飞说。

的正规商家的优势,能够直接跨越信用的门槛。

近一年的运营证明,这一步是正确的,公司在淘宝一年的销售额要高于此前在集市两年的总和。

“商城和集市,其实界定了两种不同的商业环境和商业规则。”赵冠光说,淘宝商城对商家的要求更高,实行零库存,商家要承担更多的责任,应该是符合相对成熟的商家和限制创业的中小商家,但这并不意味着,商户进入商城就一定能够盈利。

2009年年初接触电子商务的赵冠光最初也是迷茫,当时他卖的是韩国代购,韩国网站更新不及时,无法做到同步,再加上性价比不高,生意就没做起来。

“后来我们从山东工艺美术学院招聘服装设计的学生,又聘请懂韩语的员工,寻找韩国好的设计和元素,自己设计生产,自己自己设计生产,现在,公司已经拥有3000多个品牌,重点打造1000多个产品,既保留了韩国的设计,又在中国特色。”赵冠光说,他终于找到了最合适的商业模式,这都是进一步积累起来的。

对于未来电子商务平台的发展,赵冠光认为,大方向一定是环境越来越规范,越来越透明,门槛越来越高,产品品质和服务品质的完善,对平台和商家都是必需的。

“一个平台环境的确定,需要明确的规则指引。”崔某飞说。

“我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”



▲韩都衣舍CEO赵冠光认为,未来电子商务平台环境一定会越来越规范化,各种规则也会进一步积累起来的。

“我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”

“我们就是人质,被中小商家绑架用来要挟淘宝的人质。”赵冠光无奈地说。

“本来中国的商业环境就不是很规范,却还用这种不符合商业道德、商业规则的方法来表达不满,这样只能把本来越来越好的环境破坏得更差。”

名报名刊

中国权威幼儿科学启蒙杂志 中国科学出版社 科学出版社

阿阿熊

2-6岁

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

智慧少年

12-18岁

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

中学生博览

12-18岁

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

实用文摘

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

汽车之友

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

汽车之友

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)

订10元/月(共12期) 订105元/半年(共12期) 订158元/年(共12期)