



“刷单”套路迷人眼 标本兼治需协力

□ 叶含勇 杰文津

“十一”长假期间,不少游客选择在民宿住宿,订单量和评价是最重要的参考依据。但“新华视点”记者调查发现,无论订单数量还是评价内容,都有可能是“刷”出来的,有的网红客栈甚至每天花千元左右“刷单”。

“刷好评”并不鲜见

浙江一位经营民宿的王女士透露,她去年新开了一家民宿,开始完全接不到订单,更无人评论。但她惊讶地发现,同一景区新开业的一家客栈,刚刚两个月评论就有100条,在平台上的排名一路领先。

一问才知道,这家客栈并没有接到订单,而是花钱请人

刷单,获得流量支持,迅速提升了曝光度。王女士也把房源投放到10个OTA(在线旅行社)平台上,并找人“刷单”、写评论。

河北的李方今年年初开办民宿,他通过百度贴吧找到“刷手”,以一单3元~10元的价格,平均一个月“刷”30单,自家的民宿很快在平台推荐榜单的热门关键词中排名第一。“很多人都‘刷’。不‘刷单’就没有流量、业绩,店铺就不可能被消费者看见。”李方说。

业内人士透露,“刷单”在民宿行业较常见。当前,大理、丽江一些民宿客栈的从业者,日均花费千元左右“刷单”。

据悉,还有不少网红民宿并不在OTA平台上销售,而是

通过微信公号 and 小程序对外接单,想要“刷好评”非常方便。一些基建装修甚至选址环境都不好的民宿,在社交媒体上大肆渲染火起来,实际入住体验很差。

“刷单”如何实现

据了解,一些人专门做民宿“刷单”生意。他们往往潜伏在民宿业微信群中,伺机搭讪聊生意,服务项目包括刷成交量、刷好评、删差评等。

曾经从事“刷单”的小陈说,一般的“刷单”流程如下:“刷手”先在商家进行虚假“消费”,刷评价所需评语和照片都由商家提供。“刷单”完成后,商家把“消费”本金和佣金一起支付给“刷手”。

“我兼职‘刷单’那会儿,每月佣金最少2元最多十几元,一个月能刷200多单,最多能挣2000多元。如果商家不给钱,我就给他刷差评。”小陈说。

删差评是如何实现的?国家加大治理力度后,第三方“删差评”已经很难实现。一些民宿从业者要么直接联系消费者赔钱认错,请消费者删除相关评价,要么请专门团队接单,后者想办法促使消费者删差评。

极端情况下,一些“刷单”团队还会对消费者威胁恐吓。删帖难度加大助推了收费价格“水涨船高”,每条收费从原来的几十元上涨至几百元甚至上千元。

堵疏结合治标更治本

国家信息中心分享经济研

究中心发布报告称,2015年~2017年,我国共享民宿的营业额年均增速约为65%,预计到2020年,市场交易规模有望达到500亿元,房源将超过600万套。

“刷单”透支行业公信力,国家层面正在加大依法治力的力度。新修订后自今年1月1日起施行的反不正当竞争法规定,经营者不得对其商品的销售状况、用户评价等作虚假宣传,违者将被处20万元以上100万元以下的罚款;情节严重的,处100万元以上200万元以下的罚款,可以吊销营业执照。

北京大学法学院副院长薛军教授介绍,电商平台违规今后也将被严管。自明年1月1日起施行的电商法规定,电商平台经营者知道或者应当知道平台内经营者有侵害消费者合法权益的行为,但未采取必要措施的,电商平台经营者擅自删除消费者评价的,都将视违法类别和情节轻重受到相应惩罚。专家表示,斩断“刷单”链条,要坚持堵疏结合,治标更要治本。

从电商平台的评价体系来看,很多平台是根据民宿客栈销售额的高低来决定是否将其优先推出。而影响从业者平台内的“默认排名”因素,主要是销售分、佣金分、点评分等,分别对应销售量、向平台缴纳的佣金高低、好评数量,这就为从业者“刷单”提供了动力。

多位民宿从业人士建议,电商平台应设计更为合理的排名规则和激励方案,不唯“好评”论英雄,而是给“菜鸟”以机会,扶持其成长。

据悉,多地正加快相关制度探索。如成都最近出台的民宿管理办法征求意见稿,鼓励社会机构开展民宿服务质量与信用评价,引导社会力量广泛参与舆论监督,确保民宿经营者和第三方平台诚信经营,进一步挤压“刷单”空间。

重庆云阳县农村电商丰收节人气火爆

近日,重庆云阳县一年一度的农村电商丰收节隆重举行。当地42个乡镇的参展商现场展示了大米、面条、土鸡、黑木耳、粮食酒、苕粉、蜂蜜、柑橘等丰富的农产品,供民众参观购买。图为活动现场工作人员扮成卡通人物发放宣传单。

陈超摄



行业观察

“默认勾选”的捆绑销售不能再搞了

电子商务法实施之后,OTA平台若再采取“默认勾选”的方式搭售,相关部门将进行处罚,消费者也可进行投诉

□ 杨博宇

去年“十一”期间,在线旅游平台(以下简称“OTA平台”)捆绑搭售现象曾一度引发关注,在相关行业主管部门的介入下,各大平台都进行了相应整改。然而,一年过去了,整改效果如何呢?有媒体近日调查发现,在一些平台上诸如买机票搭售延误险、接送机用车券;订酒店搭售旅游消费券、因故取消险等默认搭售现象仍然尚未根除,有的甚至“改头换面”,变得更加隐蔽,让消费者防不胜防。

默认搭售仍存在 取消增值选项更费劲

山东济南的高先生准备利用“十一”假期前往四川成都,9月初他开始购买返程车票。因为在微信上操作比较方便,他选择了同程艺龙的微信小程序。然而在抢票时却发现系统为他默认勾选了一个价格最贵的加速包。而在后续的使用中,高先生更是发现,在同程艺龙小程序

上购买汽车票,同样也存在默认搭售的现象。

高先生说:“汽车票的(搭售)藏得更深,会下边有一个优选服务,优选服务里边才‘藏着’一个几块钱的那种什么出票比较快或者什么的,但实际上平时票量是很充足的,完全没必要用到这个。但是他在第一层的界面里看不到,还要再下一页你才能看到。就是因为我原来知道这个票价是69元,所以我要付款的时候看到这个钱不对,才发现的。如果我不知道这个票价,很可能就直接提交订单,就付钱了。”

高先生表示,这样的默认设置,消费者稍不注意就可能陷入捆绑搭售的陷阱。他说:“一级菜单你只能看到他有这个优选服务,但是你看不到他已经勾选了。你应该可以让我选,即使你没让我选,第一级菜单里面你也应该让我看到。这样的话我是完全看不到的。”

经调查发现,微博上吐槽同程艺龙默认搭售的用户众多,有网友表示,想要取消增值选项也

要费好大劲才能找到。与此同时,还有用户反映,同样是通过同程艺龙的渠道订票,微信小程序和APP上价格也存在差异。

十一国庆前夕,央广记者选取了10月2日北京飞往上海的东航MU5138号航班,航空公司直营价格为570元外加60元机建、燃油费用总共630元。在同程艺龙微信小程序上,同程特惠的价格虽然也显示票价570元,但结算时却被默认增加了40元航空意外险、40元退改无忧险、50元接送机券和俱乐部三明治等多项增值服务,此时的结算价格已经高达799元。而相同的航班,在同程APP及艺龙APP上,也默认搭售了航空意外险、延误险等不同的增值产品,价格则分别为720元和690元,可见相比APP,微信小程序端口默认搭售产品更多。

违规行为屡禁不止 OTA平台搭售违反电商法

对于价格的差别,同程的一位客服人员给出的解释是二者页面排版存在差异。

对于为何设置这种默认勾选,客服人员并未正面答复,仅表示类似增值服务都可以手动取消。“一般也是在您提交订单之前,他是默认给选上的,您记得把它给取消掉。那个500后面有写比如说加20、加39等等这样子加上一个产品,您记得看一下这个页面有没有,如果有的话取消的方式在那个预定的‘定制’下面,点开之后把它取消就行了。有一些是默认选上的,这就是有些小程序跟客户端上有一定区别的原因,它的排版不太一样,其实都是可以取消掉的。除了票钱跟机建燃油取消不掉,其他的都是可以取消掉的。”

去年10月,携程曾因“默认捆绑搭售”受到广泛质疑。随后,携程机票产品紧急整改,并推出了“普通预订”窗口。其他各大在线旅游平台也纷纷表态,在搭售问题上进行整改。然而近期相关机构对同程、途牛、携程、去哪儿等国内多家知名在线旅游平台的机票预订评测结果显示,虽然此类现象已明显减少,但部分平台依然存在不同程度的默认搭售情

况,且呈现出更加隐蔽化的特征。那么“OTA平台”搭售现象究竟为何屡禁不止?

在线旅游平台捆绑搭售现象曾一度引起相关行业监管部门关注,2017年8月,民航局运输司发布的《关于规范互联网机票销售行为的通知》中也明确,“各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人在销售机票时不得以默认选项的方式‘搭售’机票以外的服务产品”,应当通过“清晰显著、明白无误的形式”将贵宾休息室、保险等附加服务设置为旅客自主选择项,“以有效避免旅客误选”。

中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领认为,类似搭售行为侵犯了消费者的知情权和自主选择权。随着电子商务法的出台,尤其是对于默认搭售行为的明确禁止,一定程度上能够遏制类似平台的搭售行为。因为电商法对搭售行为有明确规定,即不能再采取“默认勾选”的方式,而且无论是不是通过显著的方式提醒,都不能通过“默认勾选”的方式,只能让用户自己主动去选择。电子商务法实施之后,如果OTA平台再采取“默认勾选”的方式去搭售商品,就直接违反了电子商务法的规定,相关部门就可以进行处罚,消费者也可以选择去起诉。

安徽省“守合同 重信用”企业公示信息 (16)

安徽长青电子机械（集团）有限公司

滁州市银达门窗有限公司

安徽宇佳建工集团有限公司

中旭建设集团有限公司

滁州市元丰小额贷款有限公司

安徽省康利亚股份有限公司

安徽江淮扬天汽车股份有限公司

安徽金龙机械有限公司

滁州市新国景家具制造有限公司

恒达建设集团（天长）有限公司

濉江建设有限公司

千秋建设集团（天长）有限公司

滁州安瑞电力自动化有限公司

天长市奥威机电设备有限公司

中苏园林建设集团有限公司

中建永顺集团有限公司

安徽泰行物业服务有限公司

滁州市博康模具塑料有限公司

安徽新天地电子科技有限公司

滁州市洁佳亮环卫服务有限公司

滁州阳天环卫服务有限公司

安徽新世纪拍卖有限公司

滁州市皖东建筑防腐工程有限公司

安徽省界首市第一建筑安装工程有限公司

界首市兴华建筑工程有限公司

蚌埠申徽彩色印刷包装有限公司

蚌埠市金洋机床有限责任公司

蚌埠市立德滤清器有限公司

临泉县华瑞路桥建筑工程有限公司

安徽米乐食品有限公司

安徽阜阳宝鼎粮油有限责任公司

安徽省华信生物药业股份有限公司

临泉县同益芝麻有限公司

安徽强旺调味食品有限公司

安徽鑫业建筑工程有限公司

安徽禹都建设集团有限公司

蚌埠市恒正监理有限责任公司

怀远县二建建设工程有限公司

安徽省鑫源渔业开发有限公司

蚌埠市兄弟粮油食品科技有限公司

安徽宏都建设工程集团有限公司

安徽省丰润谷业有限公司

全椒县康利来服饰有限公司

安徽省华建建设工程有限公司

全椒金竹机械制造有限公司

安徽天彩电缆集团有限公司

安徽上诺环保股份有限公司

鑫国集团有限公司

滁州市第一优质米厂

安徽康宇生物科技工程有限公司

滁州市万桥绢云母粉厂

安徽华林磁电科技有限公司

滁州龙蟠园林绿化有限公司

安徽省金裕皖酒业有限公司

界首市中徽旅游有限责任公司

界首市宝兰建筑有限责任公司

安徽福斯特渔具有限公司

安徽皓皓食品有限公司

安徽华泽医药有限公司

界首市南都华宇电源有限公司

阜南县天亿工艺品有限公司

安徽道合建筑工程有限公司

临泉县金色广告有限公司

临泉县水利水电建筑安装公司

临泉县公路工程有限责任公司

临泉县中正农机有限公司

临泉县汇达教育投资服务有限公司

临泉县路通公路工程有限责任公司

安徽省路桥建设工程有限公司

临泉县金禾面粉有限公司

阜阳市国瑞建设有限责任公司

（未完待续）

——来源：信用中国（安徽）网