

创造千亿市场 电商直播尚需“祛火”升级

直播带货风风火火的背后，夸大宣传、数据注水、售后欠缺等问题时有发生。一些消费者反映，有些主播在带货时涉嫌传播虚假广告，出现货不对板等问题

□ 张 璇 王俊禄

从农货直播助推扶贫，到公益直播带动爱心，再到法院直播法拍创新纪录，直播业态全面爆发，成为新的流量入口。然而火热的背后，电商的新老问题在直播行业不断出现。从“野蛮生长”到“补缺自省”，部分直播电商需要在“祛火”和“纠偏”中谋求新的发展。

成为电商“新赛道”

边看直播边“剁手”，已经成为很多人新的网购方式。行业研究机构艾媒咨询发布的报告显示，2019年中国在线直播用户规模超5亿，四成受访的直播用户会选择购买明星或网红电商直播推荐的产品。淘宝直播发布的数据显示，2018年淘宝直播引导成交超千亿元，带货同比增速接近400%，可购买商品数量超过60万款。

2019年，直播带货成为各大电商重点营销板块，淘宝、京东、蘑菇街、快手、抖音、唯品会等纷纷加入这一新的电商赛道。蘑菇街创始人、董事会主席陈琪认为，通过直播，消费者可

以对商品的形态、功能得到全方位、更深入地了解。此外，超强的互动性也是电商直播的突出优势。

“直播带来的不仅仅是高转化率，更带来了‘两升一降’，即销售额、满意度提升，咨询量下降，客服压力小了。”森马电商副总经理蔡一凡说。

目前，直播业态覆盖了包括美妆、服饰、食品、家居、数码家电、汽车等在内的几乎所有行业。而主播群体中，一种是品牌、商家自己开设直播间，另一种是专业主播。专业主播来自不同行业，使用专业知识为消费者挑选、推荐商品，由此形成在消费领域的权威声音，影响消费者。

拉动内需促就业

多位专家认为，直播电商创造消费增量，成为拉动内需的重要驱动力，成为新国货品牌成长的快速通道，一些新职业、新就业应运而生。

据统计，一线电商主播的孵化公司已逾600家，其中不少都位于杭州。中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林

认为，网红直播机构化、专业化的特征越来越明显，即从过去的UGC(用户原创内容)模式向PGC(专业生产内容)模式转变。

开个直播间，农民就可以面向全国销售自家农产品。阿里巴巴数据显示，2019年天猫“双11”共有2万场村播，还有40多位县长直播吆喝当地农货。

多个传统行业，都因“嫁接”直播而发生变革。浙商创投行业高级分析师骆航宇举例说，图文时代翡翠玉石很难在网上销售，但直播可以满足独特的销售需求，用手电筒在背后打光，看到透光度，销量猛增。

得益于5G技术，直播不仅会更快更高清，甚至可以进行放大和缩小，看到商品更细节的部分，这有利于商品展示。淘宝内容电商事业部负责人俞峰认为，直播所能覆盖的领域将越来越广，并能增强用户和直播之间的互动性，甚至会出现AR、VR直播、互动直播等新型直播方式。

直播也催生了不少新职业。从主播、网红，到他们背后的经纪人、场景包装师、直播助理、直播讲师等，因电商直播而兴起的职业已有数十种。

行业开启“冷思考”

尽管直播带货风风火火，但夸大宣传、数据注水、售后欠缺等问题仍然存在。一些消费者反映，有些主播在带货时涉嫌传播虚假广告，出现货不对板等问题。

——夸大宣传。“直播里说，所有的榴莲都是熟的，刚刚好，拿到就可以吃，我心动下单了，没想到拿到后打开是非常生的，宣传和实际产品严重不符。”消费者王熙媛抱怨，虽然最终和商家协商了赔偿，但有过这样的一次经历以后，她对直播购物产生了怀疑。

——数据注水。一位业内人士说，愿意冒风险就愿意去刷量。流量是第一步，转化率是第二步。网红直播的收入，跟流量有一定关系，但最终还是要看转化率。在网络上搜索关键词“翻量工具”，淘猫流量、流量猎手都在其官网上提示，可以提供直播刷量服务。一位流量猎手平台的客服介绍，增加1万的观看量价位在400元~500元，并且声称是增量数据，不会被平台查出造假。

——售后欠缺。一位消费者表示，她通过直播购买了一件衣服，直播里说一周左右就能发货，结果两周还没有发货。客服回复称由于订单多，衣服仍在赶制。据了解，网红直播中存在不可控因素，比如：销售之后产品不能如期生产、发货，从而造成大量退单。

业内人士分析，很多人看到直播这门生意赚钱快，一拥而上。由于团队不成熟等原因，频频出现问题。

据了解，多家电商平台已着手整治。淘宝直播引入了“人工智能”识别技术、品质分等功能，并与原有的商品、商家治理体系结合，保障消费者的合法权益；蘑菇街设有专业反作弊团队，对不正当竞争进行打击，对有虚假交易行为的商家给予降权、流量屏蔽、清退等处罚。

同时，监管部门也对直播业态进行规范。国家广播电视总局日前发布通知，要求网络视听电子商务直播节目和广告节目用语要文明、规范，不得夸大其词，不得欺诈和误导消费者。

青海网红经济扶贫 小屏幕实现大增收

日前，在青海省西宁市举办的“全国消费扶贫产销对接会走进青海暨2019中国(青海)牦牛青稞产业发展峰会”现场，北京旅游达人、时尚博主张萌儿通过网络直播销售青海牦牛和青稞系列产品。图为直播现场。

鲁丹阳 摄



言之有信

处罚航班信息泄露“内鬼”不能止于“停飞”

□ 江德斌

这些年，个人信息被泄露的事件时有发生，明星更是重灾区。据央视网报道，1月3日，有人举报称，中国国际航空的一名员工在微博上发布了多名演艺明星个人信息及乘机记录，包括井柏然、邓伦、白敬亭、周笔畅等人的生日、国籍、行程、常旅客状态等个人信息。针对这一事件，中国国际航空公司官方微博1月3日深夜通报：针对网友反映有国航员工个人微博内容涉及旅客信息，国航对涉事乘务人员作出停飞处分。

此次泄露的多位明星航班记录，包括相关乘机人的出生日期、座位号、行程、常旅客状态等

个人隐私信息，网友通过这些信息可以轻易查询到明星乘坐的航班班次、位置、口岸等。

在粉丝经济的影响下，部分追星族为了见到“爱豆”，想尽办法打听明星的行程，不惜花钱买信息。有需求，就催生了相应的市场。泄露明星行程信息并且贩卖，已形成了一条灰黑产业链。由于航班信息属于航空公司的内部数据，但信息出口的环境环节较多，存在多个泄密途径，诸如航空公司、票务代理商、旅行社、经纪人等，都能获得旅客航班信息。之前发生航班信息泄露事件后，就有人怀疑航空公司有“内鬼”，遭到对方否认，如今不幸被证实。

航空公司作为信息来源，应

遵循国际化公司管理体系，有严格的信息管理制度，保障旅客信息不被泄露。但是，从此次明星航班信息泄露事件看，国航的内部人员和信息管理都存在漏洞，未能有效约束员工行为，没有及时发现员工泄露旅客信息，等到网友曝光后，才匆忙进行调查和处置。显然，这样松散的管理制度，国航不仅要依规处罚涉事员工，还要尽快弥补制度漏洞。

而且，明星航班信息泄露不仅涉及隐私问题，还存在非法倒卖信息数据问题，在此次国航员工泄露事件里，是否有倒卖牟利行为，亦需要进一步调查清楚。按照《刑法》规定，出售或者提供公民个人信息，情节严重的，涉嫌侵犯公民个人信息罪，判处三

年以下有期徒刑或者拘役，并处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。可见，此案已经触犯了刑法，不能止步于航空公司的内部“停飞”处罚，司法机构也应介入调查，查清楚信息泄露的真实情况，按照情节轻重予以判罚。

近年来，航班信息被泄露、倒卖时有发生。旅客信息泄露不仅侵犯到个人隐私权，还会衍生网络诈骗等犯罪行为，对社会公共信息安全构成威胁，损害到整个社会的利益。因此，监管部门需要重拳打击旅客信息泄露，对产业链进行全程监控，督促各环节将相关信息数据保管好，防止内外勾结泄露信息。

上海市2018年度纳税信用A级纳税人名单(20)

埃森哲(中国)有限公司
兴和(上海)医药咨询有限公司
上海兆信防伪科技有限公司
上海市保安服务总公司黄浦区三公司
里昂投资咨询服务(上海)有限公司
上海瀚纳仕人才管理咨询有限公司
亚德诺半导体技术(上海)有限公司
互格商务咨询(上海)有限公司
上海德勤税务师事务所有限公司
普华永道管理咨询(上海)有限公司
上海电气自动化设计研究所有限公司
美速通商务咨询(上海)有限公司
上海众鑫白领酒店管理有限公司
浙江省对外服务公司上海分公司
上海老街企业发展有限公司
上海万裕影城有限公司
上海东方激光科技音像图书有限公司
上海驷马商行
上海商印文化发展有限责任公司
上海亚明科教文经营部
上海华夏会计师事务所有限公司
上海半松园副食品综合商场
上海市物资供销有限公司
上海大丰油脂有限公司
上海商场实业有限公司
上海洪长兴清真食品销售有限公司
上海丽洁口腔门诊部有限公司
上海市第一百货商店
上海伟力弹簧厂
上海豫园银楼有限公司
上海经隆会计师事务所有限公司
上海先继电子科技有限公司
上海淇棋医药科技有限公司
上海万有全集团富南商厦有限公司
上海鸣晨机动车停放管理有限公司
上海市环境保护事业发展有限公司
上海标正计量校准技术检测站有限公司
上海市机电设备总公司江南公司
上海创鑫贸易有限公司
上海万有全集团浦东经营有限公司
上海飞泉燃气设备有限公司
上海长江航运实业有限公司
上海富灵机电设备供应站
上海三箭工业用布有限公司
上海黄浦区市政建设配套工程有限公司
上海新金翔物业管理有限公司
上海中储粮储备有限公司
上海长江副食品商场
上海上电焊接材料厂有限公司
上海盛荣机电有限公司
上海融嘉实业发展有限公司
上海丸庐餐饮管理有限公司
上海服装集团华晖制衣有限公司
上海豫园文化传播有限公司
上海黄浦区蓬莱副食品综合市场
上海四隆物业管理有限公司
上海万有全集团腌腊食品有限公司
上海市黄浦商业人才培训中心
上海汇杰人才资源服务有限公司
上海教寓实业有限公司
厦门市曼佳美照明电器有限公司上海第一分公司
上海豫园服装厂有限公司
上海华天广告有限公司
上海新港西五金有限公司
上海聚星物业管理有限公司
天津华丰货运代理有限公司上海分公司
上海五华经济发展有限公司
上海惠德物业管理有限公司
上海锦臻五金工具合作公司
上海鑫龙实业发展合作公司
上海金怡丝绸物资有限公司
上海洛克外滩源物业管理有限公司
上海龙珠起重设备有限公司
上海金工电器成套厂
上海泰达不锈钢材料供应站
上海吉庆旅游经济发展中心
上海勃钟综合服务有限公司
上海乔家栅食品有限公司
上海国荣漆包线有限公司
上海五华伞业有限公司
上海景鸿贸易有限公司

(未完待续)
——来源：信用中国网站