

缘起

提价新规引发小商家“暴动”

淘宝商城于10月10日发布2012年度新的招商和商家续签规则,大幅度提高进驻商家的年费和消费者权益保证金。淘宝商城将原有的每年6000元的技术服务年费提高至3万元和6万元两个档次。同时,淘宝商城建立商家违约责任保证金制度。商家进驻淘宝商城将必须在支付宝账户冻结违约责任保证金,分别为5万、10万、15万三档。相对于往年1万元的保证金涨至5倍到15倍。

由于该规则使淘宝商城的进驻门槛显著提高,部分不满的小商家组织人手对大商家进行了恶意无效购买等攻击,以此对新规表示不满。

根据后台数据监测,截至10月15日晚,共有112家店铺遭到攻击,恶意拍下大卖家货物的人数为5599人。已有包括韩都衣舍、osa、卓欧、喜芙等无辜的淘宝商城商户遭受攻击,被恶意购买商品笔数为7230笔,金额总数达9454万元。

官方

商务部介入淘宝网络围攻事件

15日,商务部电子商务和信息化司负责人就淘宝商城新规事件接受媒体采访。该负责人表示,商务部高度关注、重视此事件,已要求有关方面从稳定物价和支持小微企业的高度,妥善处理并及时报告情况。

该负责人表示,希望淘宝商城充分听取各方意见,采取积极行动回应相关商户特别是中小商户合理要求,并强调,相关企业和个人必须循合法途径表达诉求。

10月18日,商务部副部长姜增伟在参加2011中国(北京)电子商务大会时表示,网络购物、电子商务发展需要有一个规范的市场秩序,必须要加快法规以及制度的建设。同时也希望从事网络购物的所有企业,都应该把社会责任和自身效益两方面结合起来,这样才能够使得生产者和消费者得到更多的利益,同时经营者也会得到更多的发展。

解围

马云手心连写5个“忍”字

在商务部表态关注中小商户攻击淘宝商城一事,阿里巴巴董事局主席马云连夜从美国飞回,17日紧急召开媒体沟通会试图平息本次纠纷。

出现在17日媒体沟通会上的马云显得面色憔悴,显然反淘宝联盟持续一周的“攻击”和商务部希望“淘宝商城充分听取各方意见”的表态,让他压力很大。此前,马云曾在微博上表示将“一意孤行”把淘宝商城新规推行到底。在开会前马云在手心上写了5个“忍”字,他表示这样做是要告诫自己不“乱发脾气”。而这5个字也代表了淘宝商城最终对“新规纠纷”的5条处理措施。一直强势对外的马云也改口,“我们政策制订的想法是好的,但方法需要更多完善,需要沟通”。

外界认为淘宝新规是为收购雅虎“圈钱”。马云表示,阿里巴巴是互联网公司中现金储备最多的公司,早就为收购雅虎的200多亿美元做了准备。但是否确认阿里巴巴要收购雅虎,马云回应:“钱我们早筹备了,其他的还真不能说。”

出招

斥资18亿元安抚中小卖家

当日下午,淘宝商城发布最新公告,称将出台5项新措施并斥资18亿元用以扶持淘宝商城的“真卖家”。

淘宝在公告中称,对于在本月10日前已经在淘宝商城经营的商家,如果该商家店铺的客户满意度排名不在后10%(消费者满意评分“DSR”不低于4.6分),则在明年9月30日前,该商家按原规则缴纳年费(按月份数折算,约4500元),之后才按新规缴纳(6万元),缴纳的金额和返还条件也均按月折算。

但新入驻的商家和不满排名条件的商家,从明年1月1日起就需按新规执行。同时,淘宝商城宣布对卖家缴纳的2012年“信用保证金”(1万至15万)将减半收取,同时追加10亿元进入“消费者保障计划”,以弥补因减半带来的资金空缺。而从这两项新措施则可以看出,马云在原来的淘宝“新规”上作出了大幅让步,变相地将“新规”的实施时间向后推了近两年,并削减了商家的保证金支出。

除此以外,马云还宣布阿里巴巴将拿出5亿元的资金,为符合条件的小商家向银行和第三方金融机构的贷款提供担保支持,并在原有预算的基础上增加3亿元的投入,用于市场推广和技术服务平台的改善,加大对商城商户的支持。

10月11日晚,淘宝商城提高技术服务年费和保证金一事遭到小卖家抗议,数千中小商家通过YY语音等组织方式,对淘宝商城大卖家进行恶意攻击。商务部介入淘宝网络围攻事件,敦促妥善处理争端。

阿里巴巴集团董事局主席马云17日在杭州宣布,将投入18亿推出消费者保障及商家扶持计划,针对今年10月9日前加入淘宝商城的商家推迟新规的生效时间。马云同时承认,这次推出新规的过程中沟通出了问题,他愿意道歉。

马云的「战争」
18亿欲平「伤城」风波
淘宝新规引发「暴动」

调查

已确认部分组织者身份

“实际上,淘宝商城目前所有的商户数只有5万,在YY群中闹事的人中,真正的淘宝商城商户仅占很少一部分,加上淘宝网的卖家也不足1000名,更多的是围观看热闹。”淘宝商城资深总监乔峰告诉记者,根据淘宝的监测和调查,这次参与攻击的人总数为5599人,占聚众人群的11%,其中,职业差评师、炒作信用者以及别有用心者占了相当比例,绝大多数人都不是真实的淘宝卖家,根本没有在淘宝上开店。

乔峰向媒体展示了在YY群中组织攻击淘宝商城的所谓“小卖家”的录音,并指出其中就包括此前因刷钻和刷信用被淘宝严厉打击过的“毛先生”,该人士此次以化名出现在YY群里,并担任了管理员职务。乔峰还表示,目前已有17名攻击行动的组织者身份得到了确认,其中一半人在淘宝没有开店,另一半因在淘宝商城违规而被处罚过。

反应

不少商户仍然不买账

在淘宝商城宣布新措施后,在YY群聚集的卖家当晚达到34000人,许多卖家指责淘宝商城和马云“玩文字游戏”、“混淆视听”,对这样的结果还是很不满意,认为发布会没有邀请YY群里的人参加,要求与淘宝正面对话,并希望淘宝不要再单方面行动,而是要举行听证会。还有卖家称YY群里的组织者遭到了黑客攻击,无法登录YY,因此下一步攻击活动无法展开。

有小卖家坚持认为,淘宝是在利用淘宝集市把流量都倒到淘宝商城,这样淘宝集市的流量会越来越低,卖家很难生存。也有小卖家表示,商城是未来电子商务的主流,愿意干的只能借钱继续进淘宝商城。有淘宝商城大卖家表示,淘宝商城最开始召集集市的门槛就设得过低,现在再去整伤无异于刮骨疗伤。如果最开始就采取招投标的方式逐渐收拢,或许反弹情绪会比现在少一些。

值得注意的是,整个过程中反淘宝联盟的管理层并未表达自己的观点,发言组织者“菠萝”、“老狼”等人也并未对马云和淘宝商城的让步作出回应,但他们明确表示,反淘宝联盟不会就此解散,而这也意味着反淘宝联盟依旧有继续对淘宝发起攻击的可能。

业内

市场份额高就能说了算?

“淘宝商城的新政策在短期内将让事态逐渐平息,但中小卖家和淘宝商城之间的角力却不会马上结束。”社科院信息化研究中心秘书长姜奇平表示,淘宝此次让步后,事态正向着协商解决的方向发展,但双方“大与小”的矛盾却并没有解决。

姜奇平解释说,淘宝商城定位于B2C电子商务,其发展方向是“以大为美”,即大商家应该占据商城的主导地位,但马云此前提出“以小为美”,使淘宝商城吸引了众多中小卖家。如今,马云准备重新走“以大为美”的发展道路,这就必然会触犯众多中小卖家的利益。此次淘宝商城新规风波,正是因此而起。淘宝的此次让步,虽然会让矛盾暂时缓解,但不能彻底解决问题,所以中小卖家与淘宝间的对抗还将继续下去。“淘宝商城只有将自己的服务差异化,以适应不同卖家的需要,而不是逼迫中小卖家离开,才能真正化解双方的矛盾。”他表示。

电子商务协会秘书长林亚则直言,占了市场“支配”地位的淘宝,并没有真正关注到中小卖家的诉求。她认为,马云和淘宝应该记住,“不是市场份额高,凡事就能说了算,有权替所有人拿主意”。

同行

腾讯当当降年费挖“墙脚”

过去一周淘宝商城的混乱情况,使同样瞄准B2C市场的QQ商城、当当网等竞争对手看到了机会,纷纷降低年费“拉拢人心”。

当当网日前在官方微博上对外承诺,短期内不会提高平台商家的收费标准,维持平台商家每月500元左右的费用不变。QQ商城则以广告形式更为直白地招商,表示对商家只收取2万元的保证金和90元入驻审核费用,不收取年费。同样,上线不久的盛大品聚宣布,将对卖家降低准入门槛,免去3年的技术服务费。

星报综合