

《围攻淘宝》后续

淘宝商城的大卖家遭中小卖家网络围攻,事态有点失控,马云不得不打断“休息和思考”,从美国赶回杭州“灭火”。10月17日,阿里巴巴召开发布会,董事局主席马云首次公开回应淘宝商城遭围攻事件,马云表示,“我们不是没有错,我们向大家道歉!但淘宝商城不会和反淘宝联盟、不会跟恶意攻击者谈判。”不过,在这一强硬背后,马云和阿里巴巴集团也为缓和中小卖家情绪,对商城新政策进行了调整。马云随后宣布了“淘宝商城新规执行时间延后至2012年9月30日”、“2012年保证金减半”、“一揽子拿出18亿元来帮扶中小卖家”等措施,淘宝商城中小卖家的压力或将得到缓解。

■特派记者 刘玲玲 杭州报道

“硬汉”马云道歉,淘宝妥协解围

调整新规:延至明年9月执行,保证金减半、18亿扶持中小卖家

【损失】 围攻当天退货率达96%

10月10日,淘宝商城出台2012年度商家招商续签及相关规则,引起部分商城中小卖家的不满。10月11日晚,部分中小卖家通过YY语音群集结,对淘宝商城一些大卖家进行恶意攻击。

“恶意攻击者的YY语音群负责人中,仅有一半是淘宝商城卖家。”淘宝商城总裁张勇表示,这次参与恶意拍卖的共有5599人,占YY群人数的11%,近半数没有淘宝店铺,而且YY群的骨干成员已有17人确定身份,其中只有一半为淘宝商城卖家,剩下的一半则是参与炒作信用、拉黑客等违规行为的人。

当然,大规模的攻击也给淘宝商城的大卖家造成了极大损失。

截止10月15日晚,商城遭受攻击的卖家达到112家,淘宝商城交易额从1900万陡升至4800万,退货率从7%升至96%,付款率从50%骤降至0.8%。

【决定】 18亿扶持中小卖家

“这12年来,阿里巴巴的发展与中小企业的发展荣辱与共,我深以为傲。”马云称,开发布会前,他在手上写了5个“忍”字,他表示,淘宝商城不会为原则、压力退半步,但对自己工作的不足、沟通方法进行反思,因此对商城新政策进行了调整。

首先,对于已入驻淘宝商城的商家,新规执行点延后至明年9月30日,新商家明年1月1日起执行。

其次,所有商家2012年保证金可减半,阿里集团追加10亿进入消费者保障基金。

再次,阿里巴巴集团拿出5亿作为先进担保,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。

最后,阿里巴巴集团增加3亿投入,用于市场推广和技术服务平台的改善。商户信用和客户评价若在倒数10%内,不给予任何政策支持。而对于不考虑跟淘宝商城续签或不符要求的,在规则前提下,淘宝商城提供技术帮助,将其商店(B店)转为淘宝网店铺(C店),信用及交易记录均在C店中予以保留。

【坚持】 对假货“零容忍”

事实上,淘宝商城本着遏制网络假货泛滥而出台的新政受到如此大的攻击,让淘宝也觉得意外。不过,淘宝方面对于淘宝商城走规范化道路的战略非常坚持,张勇表示,淘宝商城的定位就是网络版的“北京王府井,纽约的第五大道,香港海港城”,“这个定位从未改变过。”

张勇说,淘宝商城将加大商家违规的处罚成本,对于经营假货和水货的店铺,实行“零容忍”,一经发现立即清退,并扣除所有保证金。

此外,淘宝商城将引入“神秘访客”制度,并实行假一赔五,以此建立电子商务秩序。

“新政策的出发点是几部委联合打假。如果我们不对假货水货采取措施,中国电子商务走不久。”马云说,“下辈子我再也不干电子商务了。我也希望经过这几件事后,国家部委、社会团体更了解这个行业,过几年环境会好些。”



马云现场语录

- 1.我在手上写了四五个“忍”字。
- 2.我今年的名声是“过河拆桥”,我从来不是互联网的英雄,我就是个杭州起来的凡人。
- 3.淘宝商城不会为原则、压力退半步。
- 4.有人说马云你为什么老站在道德高峰,我没有,我只是个普通创业者。
- 5.我不是一个轻易放弃的人,只要没搞死我,我会越战越强。

10月17日下午,马云在新闻发布会上发言。 记者 刘玲玲 摄

事件回顾

10月10日,淘宝商城公布了2012年度商家招商续签及相关规则。

10月11日晚,数千名中小卖家结成“反淘宝联盟”,对淘宝商城几家大型商户进行攻击,导致多家商户停运。

10月12日,部分淘宝商城卖家在杭州淘宝总部下拉起横幅,表示对淘宝提价政策的反对。

10月12日,淘宝商城总裁张勇表示:“对互联网暴力,对恶意攻击其他商家的行为,我们不会容忍,也绝不会因为这个而妥协。”

10月14日,反淘宝联盟暂停围攻,其负责人表态,如果截止到当晚12点淘宝商城还没有回应,将继续活动。

10月15日下午,韩都衣舍再次遭遇大规模网络恶意攻击,迫不得已暂停营业一小时。

10月15日下午4时,淘宝商城发布新声明,解释新规则,并同时重申不会对有不可告人目的的行为让步。

10月15日,商务部电子商务和信息化司负责人接受媒体采访,表示希望淘宝商城充分听取各方意见,并强调相关企业和个人必须循合法途径表达诉求。

10月16日凌晨,反淘宝联盟宣布暂停攻击,相关部门介入调查,等待调查结果。

10月17日下午,淘宝商城召开新闻发布会,公布新规则,表示原则上决不妥协。

【谈未来】 筹资收购雅虎,淘宝商城不会单独上市

当有人质疑淘宝通过涨价、支付宝等方式圈钱是为了收购雅虎、为了单独上市时,马云回应称,“淘宝并不靠这个来赚钱。淘宝一年运营经费需要60多亿元,而商城能多收多少钱?雅虎的市值是至少200亿美金,如果靠淘宝商城收两三万的钱,200年都凑不够。”当有记者问及阿里巴巴如何弥补收购雅虎的资金缺口时,马云答:“假设

有一天我有幸做这一件事情的时候,我们会跟大家说过程。但现在资金虽然早就在筹备,但我要忍住,不能说。至于说我为何要收购雅虎,我只能说,我非常感兴趣,这个原则没有变过。”

对于淘宝商城要上市的传言,马云给予了正面答复:“今年不会上市,明年不会上市,而且淘宝商城绝不会单独上市。”

小特写

“我最爱的人,伤我最深” 马云称下辈子再不干电子商务了

本想在美休息一年的马云,没能“如愿以偿”。

17日下午3点多,从美国匆匆赶回来的马云一脸疲惫,刚一露面,就直言“有点时差,这时应该还是美国时间的早上一两点”。

发布会一开始,马云就表示自己来控制,要“忍住”,为防止乱发脾气,他还特地在左手手写了四五个“忍”字。

在发布会上,马云感慨连连:“这一年的麻烦还真挺多。一次是淘宝的假货问题,第二次是支付宝,第三次又因为商城。”这么多的事情,不禁又让马云后悔自己的“乌鸦嘴”,“去年年底我在淘宝大会上说,2011年淘宝必有一难,说过我就忘了,没想到真来了”。

“伤害你最深的人,往往是你最爱的人”。谈及此次淘宝商城遭到的攻击,马云向记者提起自己来时飞机上看

过的一首歌词,马云表示,实际上这个政策的出台,淘宝商城做了很多研究,出发点是打击网上假货、水货。让马云没想到的是,一个旨在建立网上交易诚信的政策,竟会引来了如此大的攻击,“竟然有人会将其引向扯到淘宝打击中小企业,我完全无法想象”,“下辈子我再也不干电子商务了”。

不过,马云表示自己也有反思,“今天来闹事的人,也不是毫无道理,我仔细听,听了,我们政策制定的想法是好的,方法需更多完善,需要沟通。”

马云坦言:“这条路是我们自己选的,怨也没用,我们没有请求大家同情,只是希望大家理解一下做这个事情的难度。我今年的名声是‘过河拆桥’,我从来不是互联网的英雄,我就是个杭州起来的凡人。我有时候晚上觉得对不起的是我的同事,他们在做超越能力的事情。”