

马蜂窝事件捅出“刷单江湖”

明码标价：点评20元游记500元

马蜂窝造假风波将在线旅游行业(OTA)甚至用户原创内容行业(UGC)的数据造假问题上台面,一方面是平台之间抓取数据的现象屡见不鲜;另一方面,OTA行业中刷点评和虚假游记攻略等已形成一条产业链,甚至明码标价:点评20元一条,虚假游记低则50元一篇,高则300-500元一篇。

明码标价:点评20元、游记500元

在淘宝上,输入“点评”“推广”“马蜂窝”等关键词,就会跳出几十家刷点评的店铺。随意点开一家,对方自称长期潜心研究旅游用户及平台规则,可以提供客户游记定制、推广以及商户提及等相关业务。除马蜂窝外,携程、去哪儿、驴妈妈等品牌也有相应的推广服务。

记者以民宿推广为由,联系了两家店铺。其中一家向记者开价,撰写加上发布,一条点评20元,“保证50字以上,6级账号发布,很划算。”随后他向记者发来一份范例,如果不经提醒,完全看不出这是一份虚假的“营销”点评。

“游记一篇500元,阅读量保1万以上,点评20元,攻略点赞一次0.2元,分享一次0.25元。”从游记定制,到虚构点评,甚至点赞分享,这些都是明码标价。

淘宝上一家宣称从事代写已经7年的老店,称曾帮一个新客栈提升了200%的客流量,把一个名不见经传的火锅店打造成了网红地。店铺可提供马蜂窝平台的原创

评论和非原创评论服务,非原创评论直接从别处抓取。因为最近发生了马蜂窝数据造假事件,因此建议选择原创评论,“原创的贵不了多少,客人看着还更真实”,他说。

谈到数据造假事件,该店主似乎也不太认同此类做法,“这种就是表面繁荣,看着热闹,认真看看,就会发现不对头的。”不过他强调,马蜂窝即使严查,自己的店铺服务也不会受到影响,“我们做过挺多了,真实用户账号,没问题的。”

该店铺不止提供刷评论服务,甚至还可以提供马蜂窝UGC内容数据中占主要比例的游记推广服务。具体而言,店铺写手会以游客的口吻写一篇游记,但写手不是真正实地去看,而是在网上查资料、找景点规划路线,最终在游记中提及商家的门店和信息,一篇游记推广价格在300-500元不等。

数据造假已形成完整利益链

有业内人士指出,“注水”数据出现的主要原因,源自市场竞争中维护平台活跃度的需要。

某旅游平台工作人员告诉记者,游记、点评抄袭的情况并不鲜见,“最早是抄一些原创的攻略,后来慢慢扩散到点评抄袭”,而且这已经是一门生意。

这类店铺服务的商家并非仅限于马蜂窝平台,有店铺号称马蜂窝、携程、途牛、穷游、去哪儿网等各大旅游网站都可做。可以提供热门游记、商家排名等服务,简单的推广游记只需一篇50元,而热门游记和排名则按月付费,一月800元。

如此一来,数据造假形成了一条完整的利益链条,商家有需求,网络推广平台能获利,OTA平台也获得了更多的内容数据,营造了用户高度活跃的景象,更有利于后续的融资发展。

数据造假成行业潜规则?

互联网平台数据造假,一直都不是新鲜事。

在此次马蜂窝数据造假事件之前,OTA或者UGC行业的数据抓取和抄袭的案件层出不穷,甚至成了默认的行业潜规则。

2014年,马蜂窝CEO陈罡就曾在微博,公开炮轰去哪儿网通过虚假评论造假,并认为这种刷评行为已经动摇了行业诚信的根基。

今年7月,小红书官方微博指责大众点评上出现大量未经授权的小红书账户及内容,最终大众点评对这些内容进行排查并全部清理下线。

在行业早期,这种现象更为普遍。2008年携程与去哪儿网还未合并,当时去哪儿网酒店栏目内有数万个页面均转载有携程酒店点评文章,许多甚至原封不动复制携程酒店点评页面。携程起诉后获胜,去哪儿网被判停止侵权并道歉。

观察

为何刷单现象屡禁不止

之所以刷单、刷评论的现象屡禁不止,主要是刷单的法律风险较低,平台自身的奖惩机制还不完善。

中国电子商务协会网络营销委员会专家龚铂洋在接受记者采访时表示,“UGC(用户原创内容)是一个平台最重要的资产之一,所以从法律上说,如果马蜂窝旅游网抄袭其他平台评论的行为属实,那么也可以被视为侵犯了对方的知识产权,可以被追究相关责任。”但龚铂洋坦言,目前我国在这方面的法律并不是很健全,监管也有限,因此要从根源上解决这类问题,还是要从立法层面入手。

而国家已经在打击商业虚假宣传上加大了治理力度,新修订后的《反不正当竞争法》,已经对“经营者对其商品的销售状况、用户评价等作虚假宣传”行为出台了相关规定:

“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。”

在事件发生后,一位马蜂窝内部人士向媒体透露,平台目前正在筹备更精准的反虚假点评系统,通过“机器识别+人工”的方式查处商家通过虚假点评刷评论的行为。负责审核的团队,则将直接向公司最高管理层汇报。

马蜂窝风波,击中了互联网流量模式的“要害”。马蜂窝这样的平台,是中国互联网流量商业模式崛起中的典型代表。“水军”问题,本质上拷问的是新的商业潮流拥抱线下之后,线上流量和平台的真正的价值。

案例

有网站刷单被罚150万元

“刷单”这样透支行业公信力的行为,有关部门也在整治。

去年6月,全国“炒信入刑第一案”就在杭州余杭区法院进行公开开庭审理。“90后”刷单组织者李某某被公诉机关以涉嫌非法经营罪起诉,最后判处有期徒刑5年9个月。

而在今年6月,余杭区市场监督管理局也查明了“美啪啪”网站存在帮助电商的违法事实。该网站组织天猫、京东等第三方交易平台的商家,以免费试用的名义进行虚假交易,进而提升商品交易量。

最终,余杭区局判定“美啪啪”网站行为属组织虚假交易,并根据《反不正当竞争法》相关条款,责令当事人停止上述违法行为,处罚款150万元。

■来源:钱江晚报 新浪科技 澎湃新闻

