

云天

### 过河岂能拆桥

10月上旬,淘宝商城公布新收费规则,将淘宝商城入驻卖家的技术服务年费由6000元提高至3万元和6万元两个档次,保证金也从1万元提高到5万元、10万元和15万元三档。此举引起大量中小卖家的不满,淘宝商城部分大卖家还遭到数千中小商家“网络攻击”。

17日下午,阿里巴巴集团在杭州宣布,延期执行淘宝商城新规定,现有商家的执行点延后至明年9月30日,新商家明年1月1日起执行等。

最近因淘宝商城大幅提升对卖家的收费而引发数万淘宝小商户们发起了“占领淘宝”的行动,一时间将中国最大的B2B2C平台,淘宝推到了风口浪尖。我们不否认小商户们的行动是过激的,虽然他们行动的目标是淘宝,可是波及的还有那些以淘宝为平台的大商户们,不过恐怕最大的受害者应该是普通的消费者。

当淘宝以“为了给消费者提供更多更好的高品质商品和服务,让市场良性发展”的旗帜,将原来的收费从3000一下提升到

3-5万的时候,淘宝是否想到过当年正是靠着低廉的价格和这些小商家击败了ebay而成为中国最大的B2B2C平台!当然现在淘宝长大了,需要提档升级了,于是乎便开始以价格为门槛开始过滤那些曾经为他们发展作出贡献的小商户们。这有点“过河拆桥”的味道。作为虚拟租赁式卖场的淘宝由于近8年的高速发展,放在它面前的是如何平衡消费者、大卖家、小卖家和自身平台的利益。但个人认为通过简单收费的提升来过滤绝对不是

一个好办法。现在都在提升服务理念,包括淘宝自己也在用提升服务品质为自己的涨价寻找更充分的理由。作为卖家以及消费者提供服务的平台,难道自己不需要提升自己的服务品质吗?仅仅把网络诚信的责任丢给中小卖家恐怕这本身就是一种网络诚信的缺失、服务品质的缺失。是踢出去还是扶持;是提升自己的服务品质,协助曾经帮助过自己的中小卖家和自己一起成长还是过河拆桥,是值得许多人深思的。

通过我们传统经典思想经常概括的一个字“度”来剖析下此事件,即凡事、万物都要掌握一个度,才能更加从容与自信。在虚拟的互联网领域,以过十倍的收费来提档升级,个人感觉这“节奏感”把握得有点超乎寻常了,还是建议悠着点。正所谓“润物细无声”,在国内电子商务发展还很不健全的今日,提出更为科学、更为合理、更为有效的措施,方为推动电子商务健康发展的上策与良药。

碧云天



# 淘宝新规引发网购群体事件

有人的地方就有江湖,互联网向来不缺话题。本月,一场来自淘宝的战役在卖家之间打响。

事件源自9月初的一场传言,称淘宝商城将发布“新规”,大幅提高年费和保证金,因直接影响经营,商城内众多中小卖家纷纷对此求证,但淘宝并未回应和证实。到了9月22日,淘宝商城公开辟谣,发布《阿里巴巴:提高年度费率传言不实》的消息,中小卖家情绪得以稳定。国庆长假过去后,当此事已在众人心中逐渐淡忘时,10月10日中午,淘宝商城突然发布《2012年招商续签及规则调整公告》,提升技术服务费及保证金,引起大批中小卖家强烈不满。次日晚间9时左右,近7000名网友集结YY语音,通过拍商品、给差评、到货付款或申请退款等有组织的针对韩都衣舍、欧莎、七格格、优衣库等淘宝商城大卖家进行“集体团购”(如果不发货的话,对方全部申请赔偿,72小时不发货是可以得到赔偿的,这样那个店铺扣分都可以扣到关店了。如果商家72小时内货全部发完,买家则全部确定收货,几千个人全部给0分或1分,会马上把商家的评分拉到低潮,并且全部人一起申请退款,又因为是7天包退,其退款率马上会攀高接近100%)。发展到10月13日,反淘宝联盟参与人数超过5万人,攻击范围扩大到直通车、聚划算等,淘宝商城开始在阿里旺旺上屏蔽相关信息,并出台系列限制措施。10月17日,在商务部表态后,马云回国,闪电出台5项新措施,投入18亿元资金,对新规进行了让步调整。



资料图片

大卖家是一种恶意的伤害,是一种非理性的恶意报复行为。”

而围观的买家则认为,淘宝商城提高保证金和年费,如果真是为了肃清假货,提升服务,提高用户的购物体验,“不论通过什么方式对我们消费者来说肯定是利大于弊的。希望淘宝真的像他们所说的一样是为了用户,而不是到最后提高商家的成本后,让消费者来买单,最后是羊毛出在羊身上。”

10月17日,马云回国,针对此次事件,作出让步,并对新规进行了调整。

新规指出,淘宝商城老卖家的执行时间延长至2012年9月30日;新商家则从2012年1月1日开始。并且,淘宝商城还推出2012年的保证金折半,拿出5亿元保证金为中小企业贷款作担保等政策。

即便如此,一些卖家仍是不能满意。在淘宝讨论版上记者看到,有卖家称,自己已经备足货物,并准备入驻淘宝商城,但是新规颁布后,就意味着自己要在不到两个半月的时间内筹集到13.5万元,“这个的确很难,进驻淘宝商城的想法恐怕是要落空。”而对现有商城里的中小卖家而言,新规的延迟执行“只是给我们退出淘宝商城留出一段时间”。业内人士指出,新规一出,30%左右的卖家一定会被清理出去,只有5%左右的大卖家会受益。未来淘宝商城将是大家卖家的天下,小卖家生存将十分艰难。

可见,已经让步的淘宝商城和马云终究还是未能满足卖家的意愿。

快报记者 俞婷

### 是内忧,也是外患

纵观整个“集体团购”事件,中国电子商务研究中心网购与维权专家姚建芳认为:此次淘宝商城涨价正是由于诸多“内忧外患”因素所致:

首先,淘宝上的商品质量参差不齐,而近年来,随着京东、凡客等B2C商城的强势崛起,淘宝假货泛滥,卖家信誉良莠不齐的软肋越加凸显。而新规对淘汰低信誉、服务差的卖家无疑是有作用的,抵制假货、水货、低质货,优化商城结构是淘宝转型之路的必然选择。

其次,一直以来淘宝卖家的生

态结构是“金字塔”结构,不挣钱的小卖家垫底,能挣出生活费的居中,有一定发展的居上,实力雄厚的大卖家站在顶上。而淘宝的收益应该也是2/8原则,20%的中大卖家,占了淘宝总收益的80%,而80%的中小卖家占据着大量资源,仅贡献20%的收益。这可能是让淘宝感到纠结的地方,所以淘宝商城如果更多地引入大卖家和大品牌,把更多的流量给他们,淘宝挣的钱也就会越多。

再者,对于此次提高门槛,不少商户认为,淘宝网是在“借机涨价”。虽然马云曾说不排除未来集团整体上市的可能性,但淘宝商城

此举不免让人怀疑是想利用提价从卖家身上获取更多的资金,为上市与从美国雅虎身上为自己“赎身”铺路。

### 淘宝新规掀起千层浪

针对反淘宝联盟的行动,淘宝商城发布声明,对恶意扰乱经营行为的做法表示了强烈的谴责,并表示“愿意接受任何对于我们规则的看法和建议,但是我们绝不能容忍因为有不同的意见而刻意去侵害其他无辜商家的暴行。我们绝不会因为威胁、恐吓而轻易放弃”。声明还指出,已经就此次恶意攻击行为向警方报案。

很多中小卖家纷纷表示砸锅卖铁进了淘宝商城,当初承诺的优惠政策,如今都变成空谈。“淘宝新规明显是偏向大卖家的,开店成本一下子涨了十倍,让我们这些中小卖家怎么活下去?淘宝单方面的提价,有没有考虑过中小卖家的实际情况,而且淘宝今年说涨到6万元,谁知道明年会不会涨?有种被淘宝抛弃的感觉。”

而淘宝商城的大卖家,也强烈谴责恶意报复行为。韩都衣舍是此次被围攻的对象之一,店家希望淘宝商城尽快恢复秩序。“无论是谁,都不应该因为维护自己的利益而去侵害无辜的他人,此次事件对

中国移动通信 CHINA MOBILE

选大网 满意多 移动改变生活

——中国移动开启您的满意新体验

听见实惠信号 看见精彩满屏 感受贴心真情

中国移动十大优质服务:

- 领先网络, 深度覆盖
- 资费减负, 百姓省钱
- 话费代表, 贴心服务
- 新版账单, 清晰易懂
- 0000, 透明消费
- 系统稳定, 计费精准
- 网点众多, 遍布全省
- 电子渠道, 尽享便捷
- 1111, 便捷订购
- 终端服务, 资讯专业

中国移动通信集团江苏有限公司

中国移动十大优质服务为您带来360度满意新体验。99.5%的网络覆盖, 实现真情无限沟通; 全省3万家营业网点、www.10086.cn网上营业厅、wap.10086.cn掌上营业厅, 便捷服务如影随形; 上万名10086话务代表, 每月接听1.5亿次客户热线, 随时聆听您的需求。计费更精准, 消费更透明, 资费更便宜。中国移动全方位打造满意新感受, 每一项优质服务, 为您量身定制, 让您轻松畅享移动互联精彩, 享受移动改变生活。