

创富·财眼透视

# 淘宝“寿衣门”的未了局

## 信用评价体系或由评级改为评分

本报记者 马绍栋

“亲,你给差评,当心我送你寿衣哦!”一句网友随口的恶搞让原本就不平静的网购江湖风波再起。近期持续发酵的“淘宝寿衣门”事件再次引发了公众对网络购物中信用评价体系的热议。尽管一片喧嚣声中,淘宝对寄寿衣的店铺做出了封店12天的处罚,但事件暴露出的对职业差评师身影的质疑声浪、卖家有苦难言的尴尬处境以及对差评制度自身漏洞的反思仍在继续。



### 一个差评或抵消30个好评

5月7日,武汉女大学生方某在淘宝店铺“尊爵阁”购买一条裙子,因对商品不满意要求退货,但店铺客服态度恶劣,淘宝介入调解,双方未能达成一致,最终小方给店铺以差评,卖家随即寄去一件寿衣以示报复。

热浪。一个名为“淘宝寿衣门”受害店主”的新浪微博在网上开始了声讨:不但指责淘宝官方没有提供任何封店证据,而且认定小方是名标准的差评师。此后,卖家的店铺接连遭到恶意下单,总金额高达80余万元,面临着关门倒闭;买家也因被“人肉”,联系信息公开,每天接到骚扰电话达500个以上,只能更换手机号码。

一个好评才赚上来的百分数,比如说一个卖家现在好评率是98%,一个差评可以下落到97.2%,而20个甚至30个好评才会上升1%,很影响在淘宝的排名。

另外,消费者看到中差评很可能会放弃购买商品,一个好评可能并不会给商家带来太多的利润,但一个中差评也许就意味着销量的锐减。因此,诸多职业差评师应运而生,靠“泼脏水、扔煤球”来威胁店铺牟利,网友甚至爆料称其月入过万。这也成为该事件中店主报复买家的主要理由。

### 差评制度,或将逐步退出

淘宝寿衣门发生后,伴随着买家吐槽,卖家喊冤,网友质疑也一浪高过一浪,其中有关改变当前淘宝网购差评制度的讨论声音渐渐清晰。

据。针对淘宝目前的差评制度,韩都衣舍创始人兼CEO赵迎光表示,寿衣事件一定程度上折射出了当前差评制度掩盖下的买卖双方矛盾,“其实淘宝也意识到了这一点,已在天猫中使用的DSR评价体系就淡化了差评,但在淘宝集市上仍推行得较慢。”

网上部分卖家建议,当前好、中、差评制度相对比较简单,消费者很容易走向极端,如果被一些职业差评师极端化利用,就很难保证评价的客观公正。因此应取消好、中、差评制度,代之以天猫目前实行的店铺评分制度,即买家对卖家的服务态度、送货速度、货品与描述相符程度等指标进行综合打分。这样既能体现淘宝店铺口碑,还可以过滤掉少数职业差评师和买家的极端态度,保证评价体系的公允。

我国电子商务界学者也多数认为,淘宝的信用评价体制是虚拟环境下交易的重要保障,尽管目前还存在一些漏洞,但如果没有了信用评价体系,网络交易的基础将不复存在,引起更大的市场危机。差评制度应该用更科学的体系来取代,以保证在买卖双方互不见面的虚拟网络环境下交易能公平公正进行。

### 卖家遇差评多打口水战

“此前只听说过卖家因不满差评直接上门打买家的,这种寄寿衣报复的事还是第一次听说。”尽管同是淘宝卖家,来自北京的李霞(化名)对寄寿衣的店主还是表达了愤怒,“这种事可以报警的,太恶劣了,应该封了那个店。”

是大倒苦水。“遇到差评很正常啊,卖得越多,出现的差评就越多,而且差评就摆在那儿是删不掉的。”

色裂口”,还抱怨服务态度差,后来又追加评价称“完全全全仿品,用了1周线就开裂了。”对于该评价,店铺在后面跟踪解释道:“看到你给别人那么多的差评,我也不想再说什么了,我算遇到职业差评师了,谢谢您!”

记者查阅多家淘宝店铺差评榜发现,类似这种“口水战”的大有人在。对此李霞表示,“像一些初创时期的小卖家本来人气就低,苦心经营,一旦遭遇这种恶意差评基本就无人问津了。”

李霞表示,网购作为虚拟场所的交易,目前买家了解卖家最好的方式,就是看卖家信用评价展示,因此如果页面上有显眼的差评,那对销售和店铺的负面影响是不容忽视的。

在李霞店铺的差评榜上记者看到,年初一名消费者从这里买了一款鼠标,在差评中写道:“鼠标和老款有变化……买回来新的接头处就有白

**出售**  
解放路26-6号(燕子山路北口路西)一层经营用房1000余平方米出售,手续齐全。另有写字间出租。电话:61361818、18653150929

**海景房 零首付**  
购房热线: 0531-67888879  
400-0631-886

**烟台龙口 3000万平米海景城**  
总款15万  
一层私家独  
南山集团 五证齐全 双气三  
0531-86557766(周末看房车报名)

**荣成 海景房**  
天桥区无影山中路店 13869161159  
历下区环山路店 0531-81866639  
舜玉路派出所店 0531-82727004  
阳光新路阳光100店 0531-87129077

**急售写字间**  
公司业务转型,急售写字间,山大路,面积434平,全套实木办公家具,两梯一户。张先生 18678056511

**江北最大酒类专业商场**  
**凤凰山国际名酒文化城**  
亲,名酒城有您的商铺吗?  
商铺精装交付 亲,快抢吧!  
免租一年半,免三年物业费  
0.5元/m<sup>2</sup>/天起  
白酒区 最后 30套商铺; 最后机会, 进口酒区 最后 20套商铺; 欲租从速! 饮品食品区 最后 40套商铺。  
抢租热线: 88307777 89005778

**低价出售**  
位于济南高新开发区天辰大街1251号4号楼西首2-3号楼,面积2000平方米厂房,550万元出售。该厂房双证齐全,有独立货梯,水电设施齐全,有宽广停车场。适用于办公、仓储、加工于一体。位置优越。  
有意者致电: 陈先生13505405759

**五证齐全 公交直达 诚聘售楼员**  
面积80-140m<sup>2</sup>  
泉城首席 千亩豪宅  
2378元/m<sup>2</sup>起  
购房即可享受省级重点教育  
现场售楼部: 81179666 地址: 济北新区银河路与永康街交汇处  
堤口售楼部: 68812770 地址: 堤口路东首西行30米路北  
黄台售楼部: 85801366 地址: 历山路黄台不锈钢市场门口农业银行南  
全福售楼部: 85890759 地址: 全副立交桥南行100米济南一中对面

**楼盘资讯**

**装饰·装修 济南品牌装修专家**  
省钱·省心·省力  
广告订版电话: 86129316、86129164、86129364、86919980、80692956

水电粉刷 13854124938  
内外墙粉刷 13954108789  
工装店装家装 55500048

**傲家装饰**  
您骄傲的选择  
诚信为本 质量第一  
400-669-4568

**太阳能、空调销售中心**  
1680太阳能安装到家 美的空调特价  
承接工程、维修维护 以旧换新特大优惠  
电话: 88900354、15066114601、15589957126

**亚欣装饰**  
十六年的设计! 与施工经验! 专业家装、工装、店装 签约送地板!  
电话: 83159387、15866734187

**雷邦仕防水**  
18605318391

**富雅装饰有限公司**  
家装、工装、店装 绿色环保 82836586、18753131007  
精施施工 诚信为本

**鑫达立邦漆**  
家装、喷刷、水、电、砖、暖、土建、木工  
86555875  
注册号: 370830018004125  
税号: 370830764825117

**明湖装饰**  
科学规划  
室内外工程施工  
电话: 86665685 86012815

**求实装饰**  
家装 店装  
86120385、13589027196

**晨达(装修)超市**  
家装、工装、店装、墙地砖、粉刷、吊顶、水电暖、各种木工制作,保质保量,价格合理。  
89299377、13181735948

**济南桐徽艺装饰**  
承接家装、工装等装饰装修的咨询、设计、施工、监理一条龙服务。  
咨询热线: 89003577  
建筑装饰工程二级资质及7年装饰施工经验

**天工装饰**  
室内外装饰工程设计与施工  
咨询电话: 400-101-8369 88064166

**名坊装饰**  
山东省十佳创业企业  
全国质量诚信AAA级品牌企业  
南方工程队 工装 店装 家装 别墅  
免费设计 82351298 82351289

**鲁鸿装饰**  
正规注册  
家装、店装、写字间  
专业 环保 诚信 领跑者  
0531-88111513  
18854172221