

淘宝商城近日公布的2012年招商新规受到抵制,数万自称迫于成本压力的“中小卖家”通过网络集结,通过批量拍货、申请退款等方式攻击部分商城大卖家,数十家大型淘宝商城店铺被网民“攻陷”,部分或全部商品被迫下架。

本报记者 辛晓吉

## 数十家大型淘宝商城店铺被网民“攻陷” 淘宝商城新规遭数万“中小卖家”抵制 该公司称相关规则被外界错误解读

# 卖家:难以让人接受 淘宝商城:绝不会妥协 马云:不想挣钱不正常

### 马云微博:公司想挣钱是正常的,不想挣钱是不正常的

10月13日“看着家人的眼泪,听见同事们疲惫委屈的声音,心碎了,真累了,真想放弃。心里无数次责问自己:我们为了什么?凭啥去承担如此的责任?也许商人赚了钱就该过舒适生活,或像别人一样移民,社会好坏和我们有啥关系?昨晚上网听见那批人高奏纳粹军歌,呼喊‘消灭一切,摧毁一切’伤害着无辜。亲,淘宝人!!”

10月12日“公司想挣钱是正常的,不想挣钱是不正常的。淘宝经历了9年不正常!9年来我们从未考核过淘宝收入,从未要求过淘宝一分钱的利润。今天也没!赚钱不是我们的目的。我们不是道德模范,但我们确实想在中国做一家不同的企业。我们全心帮小企业因为我们懂那种痛。但不是人人从商会挣钱,商业是门严肃的学问。”

10月12日“一生中总有那么一些时刻,我们需要鼓起勇气去作选择。而这些选择不仅不符常理,违背理性,甚至离经叛道得罪亲友。即便如此,我们可能还会一意孤行!因为我们相信自己的决定,我们做了最该做的事。今天在中国,做商人难,做诚信商人更难,建立商业信任体系难上加难。但选择了就必须去做!这是希望所在!”



### 网上动作

#### 商城小卖家在店面首页抗议

土豆网上一则音频在很多淘宝商城小卖家集结的群里传播,引发了极大的共鸣,这个音频名为《被淘宝商城新规逼得没有退路的家具卖家》。

这个深圳的女卖家在里面诉说了自己面临的绝境,“我的商城是9月28日批下来的,连装修带囤货花了15万”。她是做家具的,目前囤货在工厂还有20吨产品,新规出来后让她无法接受,她说自己在深圳,老公月收入1000多元,两个孩子一个上幼儿园,一个还在吃奶,这次做商城是借贷十几万,说到这里她开始声泪俱下,“我的银行卡存款是0,钥匙包里有300元要买菜,孩子的学费还欠着,干吗要一刀把我们切死?摆明让人跳楼。”她说,淘宝如果提早1年或者半年出政策,也不会把这么多人逼上绝路。

引起这个女卖家哭诉的,就是淘宝在10月10日中午12点12分发布的淘宝商城规则调整公告,公告将2012年商城用户续签事宜进行了通知,引发了此次数万商户的“骚动”。

根据新规,进驻淘宝商城的公司每年技术服务费从6000元升至3万元或6万元两档;同时保证金也从过去的1万元提升至5万、10万、15万不等。新规说明完成各品类规定的销售额,将会部分或全额返还服务费,但以上提及的服务费和保证金需在2012年1月1日一次性缴纳。

该官方公告帖一发,立即引发躁动,有人跟帖表示终于看到了结果,随后大量的商城小卖家开始在店面首页抗议,表示不堪重负将退出商城,而一些大的商家则抱着无所谓的态度。

### 本地卖家

#### “如果我们被赶走了,前期的投入就全部打水漂了”

记者在淘宝商城的搜索页面搜索郑州卖家,发现有484家,其中包括了几乎所有的行业和领域,其中有业绩每天都上百单的大卖家,也有刚刚入驻几乎没有单成交的小商户。

一位做红枣生意的商家告诉记者:“我一直在关注马云的微博,我看是改变不了了。”她告诉记者,她的店铺在商城是9月25日开业的,“感觉马总这是在赶尽杀绝,对大商家是没辙,但是对我们这些中小卖家真的是……”她为了进入商城前期准备了5个月,全部投入大概是15万。而另外一名郑州刚通过审核期的酒类店铺老板告诉记者,他前期从申请公

#### “很多时候他们在搬起石头砸自己的脚”

郑州一个做女装生意的商城用户马先生,他的店铺在商城已经开业近两年时间,这两年里他认为自己的业绩还算可以,但是看到商城新规的出台还是“有点难以接受”。他告诉记者:“今年9月份淘宝曾经放出风声说要涨价,但是突然出台,这对于众多商家尤其是小商家来说是很不负责任的。”

马先生说,任何事情、任何改革都有两个方面,“淘宝商城用这样一个方法是一个手段,希望通过提高门槛规范一下市场,这是他们考虑的,我也能理解,为了整体业务更健康发展,但是手段实在不敢恭维。我认为淘宝很多时候太照顾消费者的利

益,而忽视了商家的权益,很多时候他们在搬起石头砸自己的脚”。

对于自己的店铺是否要坚守淘宝商城,他表示目前还在思考,“在这一个多月的时间里调整一些经营策略和产品定位,应该说规范市场伤害了很多人利益,但是也出现了一些机会。我会到12月份看调整的情况再决定,是留下还是另谋出路”。

他认为淘宝政策并不是太让人不能理解,只是出台太过草率,尤其是对很多倾尽财力刚刚进入的小商户,是一次致命打击,应该提前一年甚至更长的时间来预先告知,或者分层次分批次进行收费,而不可一刀切。

### 声音

#### “不会容忍互联网暴力”

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。”目前为止,已有数十家卖家遭到恶意攻击,同时,他也表示,要对参与这一事件的卖家身份逐一进行甄别。张勇表示,这一事件发生后,淘宝商城第一时间就与警方取得联系,警方已经在密切关注和掌控这一事件的发展。张勇表示:“受损害的商家利益肯定会得到补偿。”

### 链接

#### 淘宝新规

淘宝商城10日发布《2012年招商续签及规则调整公告》表示,2012年向商家收取的年费将从现行的每年6000元调整到3万元或6万元两档,此外,商家作为服务信誉押金的消费者保证金将从现行的1万元,调整到最高15万元。

与费用调整同时实施的是一套“返还制度”。据淘宝商城总裁张勇介绍,根据服务水平和经营规模,年费将部分或者全部退还商家。

### 回应

#### 淘宝商城:规则被误读成单方面提价

Tmall.com(淘宝商城)于10月10日公布了2012年度商家招商续签及相关规则。这一正常调整却遭到一部分网络势力的蓄意攻击,部分诚信经营的品牌商家的商品遭上千人恶意抢拍,攻击者希望借此逼迫淘宝商城放弃对规则调整。

此次淘宝商城公布的相关规则被外界错误解读称单方面提价,但事实上,这是对新政的误读。淘宝商城总裁张勇表示,是消费者需求决定了淘宝商城必须主动变化。整个B2C行业在发展,消费者的购物体验标准也在发展,这就要求商家的经营行为和服务能力跟得上消费者的标准,为他们提供高品质的商品和服务。

张勇介绍,淘宝商城目前的绝大部分商家符合年费返还标准;淘宝商城2012年新运营规则中规定,只要商家动态服务评分达到4.6分,且交易规模达到一定水平,将部分及全额返还。以服装类商家为例,服务评分达到4.6分的同时,年交易额120万元,即平均每天交易额3000元左右,便可获得技术服务年费全额返还。

此外,为了保障消费者权益,淘宝商城还建立了违约责任保证金制度。这部分资金冻结在商家自己的支付宝账户中,淘宝商城2012年运营规则确定,为保护消费者和提升商家服务意识而建立的保证金制度中,只有当商家发生违约行为时,才从保证金里做相应扣除,直接进入消费者保障基金,用于赔偿消费者。淘宝商城无权也从未想过挪用此资金作他用。

“对一些达不到基本服务水平和经营规模,不能达到企业化经营标准的商家,淘宝商城愿意帮助他们转到集市继续经营,淘宝集市将会成为他们的新起点。”张勇表示,在这过程中,商家以往的历史交易、累计信用都可以相应转换且不受影响。

本报记者 程国平