

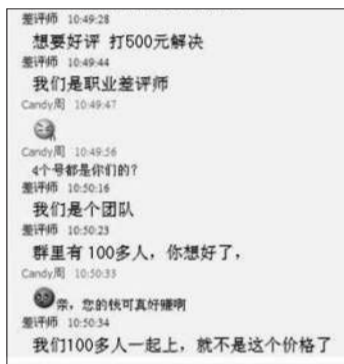
A08 调查



差评师的QQ群。网络截图



差评师在QQ群中分工。网络截图



差评师向网店要挟索钱。网络截图

调查

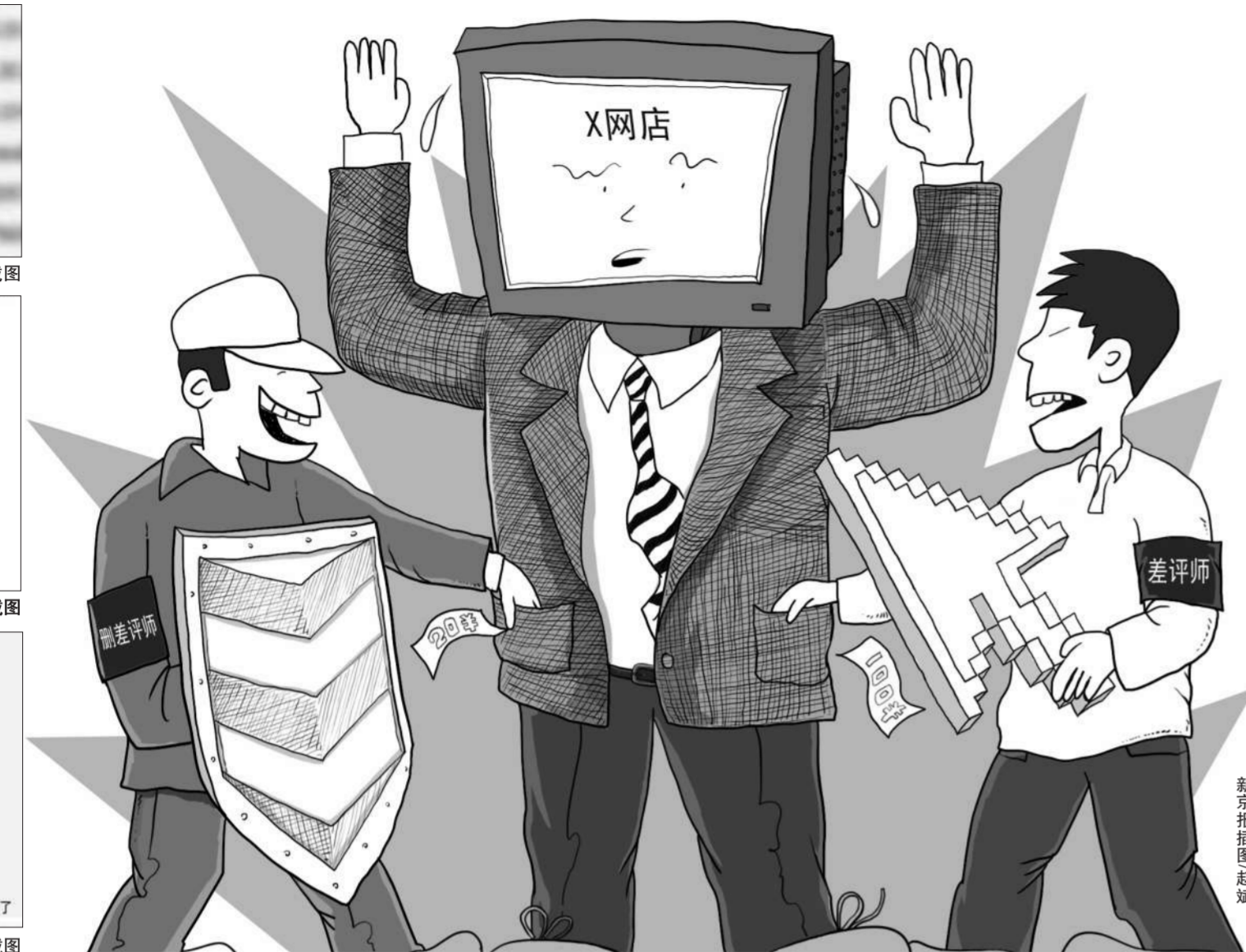
淘宝拥有数以百万计的网店，每家网店要靠信用生存在这个网络交易平台上。

“不出10天，我们能让一家经营一年的网店倒闭，当然也能让一家饱受差评的商家看上去很美。”多名职业差评师说，这一切都可以靠钱来解决。职业差评师，成为近期淘宝商家最为头痛的字眼。

这个新职业产生于近两年，他们针对淘宝对网店的信用评价体系，利用交易规则中的漏洞，以“差评”敲诈卖家，“少则几元，多则数百”。

“这是法律和淘宝规则的监管空白地带。”差评师们说，只要脸皮够厚，心够狠，钞票就会不断流入腰包。他们甚至充当网商打手，搞垮竞争对手。

A08—A09版采写
新京报记者
甘浩 石明磊



新京报插图 赵斌

揭秘网购江湖中的“差评师”

以“差评”要挟网店掏钱，甚至成为同行恶性竞争的打手，部分差评师月入万余元

天色已暗下来，电脑上阿里旺旺窗口不断闪烁。

“3分钟拍下28件！”黄恩差点儿喊出，开淘宝网近一年，生意从未这么火过。他所经营的电阻、电容等元件，竟然在儿童节这天成为热销商品。

但好心情很快消退，浏览过买家信息后，黄恩发现拍下的28件商品源自6个不同买家，邮寄地址分散在全国各地。更重要的是，买家留下的地址，或许永远无法找到收件人。

差评师向卖家索“茶水钱”

6个买家的收货地址都是只粗略写着某市某区，更离谱的其中两个收货点，是天安门广场和前门。收件人姓名也不真实，比如其中一人名为“庆庆庆”。另一人留着贵州手机号码的网友，要求将商品发货至台湾。

“发货还是不发？黄恩陷入两难。不发或是取消交易，可能遭到投诉并被淘宝网处罚。而向这些个人信息不详的买家发货，非但对方收不到货，还会赔上邮费。

黄恩的淘宝网页面标注有“卖家承担运费”，他坦

言这些几元钱的小元件，店里一般10件以上包邮，“如果不够数量就包邮，会让我赔本。”以往遇到这种情况，黄恩会通过阿里旺旺聊天软件与买家沟通，“多数买家都会理解，补交运费。”

但这次，自称买家的网友留下QQ号码，“我不会用阿里旺旺，想找你解释就加这个QQ号。”

打开QQ，黄恩发现，自己把这事想简单了。“我们是差评师，那28件商品都是我们买的。”网名“大眼睛”的买家开门见山，“每件货赠弟兄们15块茶水钱，我们就申请退货退款，否则就向淘宝网投诉你不发货，给你差评。”

差评，是让网店商家害怕的两个字。在以信用评价体系搭建的淘宝网交易平台上，买家可对商家每一笔交易进行评价，若获得好评，网店诚信度越高，光顾的网友也会随之增多；每获得一次差评，网店会被淘宝网扣除1分。

28个差评，对辛苦一年积攒700多分的小网店，“损失难以估量”黄恩说。

删差评师对买家威胁骚扰

卖家黄恩，遇到差评

师。买家邓坚，遇到的却是职业删差评师。

5月14日，邓坚在淘宝上买了一个折叠小桌，到货后发现小桌是聚合板的，不是商家所承诺的实木材质，而且颜色也不对。一时气愤的邓坚，当即给了卖家一个差评。

当晚，卖家就联系邓坚，请他帮忙删除差评，承诺删除差评就退还部分货款。

邓坚态度坚决，卖家多次联系均无果。

没过几天，另外一个号码给邓坚发来一条短信。“自称是删差评师，要求删除之前买小桌的差评，作为交换条件，可以退货并赔付20块钱。”邓坚说。

短信末尾略带威胁，声称“如果不修改差评，就会电话、短信不停”。

“赤裸裸的威胁。”抱着死磕态度的邓坚说，当时决定无论如何，也不改差评。骚扰电话和短信果然接踵而至。

一天24小时，不时就有陌生电话接入，接通就被挂掉。

邓坚投诉到淘宝，对方除了记录也没有好办法。

坚持了两天，邓坚彻底投降。

之后，骚扰电话也就没再响起。

邓坚向同事诉苦，发现不少同事都遇到“如果不删差评，卖家就会雇人，不停地骚扰”。

靠着规则漏洞赚钱的职业

黄恩犹豫再三，没有发货，也没有给“茶水钱”，随之而来是差评投诉。

遭敲诈后，他曾报案，警方表示涉嫌金额太小，达不到1000元的立案标准。

同样苦恼的还有淘宝店主姗姗。6月13日，淘宝一家手机店店主姗姗遭遇差评师，7件手机贴膜被逐一订购。事实上，贴膜只是买手机才优惠销售，但买家也可以只买手机不买贴膜，所以网店开辟贴膜的单独页面，“这个价格单买贴膜再包邮费，得赔死。”姗姗说。

姗姗和单独订购贴膜的买家解释，对方称是职业差评师团伙，想取消交易须汇款140元，否则以不发货为由进行投诉。

“我听说过差评师敲诈，打电话时特意录了音。”姗姗说，随后联系淘宝客服，得到的回复是“必须先发货，而且电话录音无法作为证据”。

按淘宝网规定，除阿里旺旺聊天软件外，其他通过短信、QQ等方式获得的聊天记录，均无法作为申诉证据。

姗姗等淘宝网店主称，差评师就是利用这规则漏洞，绝不在阿里旺旺上留下索要钱物的证据。

黄恩则认为，即使买家所留收货地址不全、不详，淘宝网也要求商家必须先发货的规定，与《邮政法》中“用户交寄邮件，应当清楚、准确地填写收件人姓名、地址和邮政编码”之规定相悖。

同时，他认为淘宝网的信用评价体系本是买卖双方互评，商家信用低难卖货，买家信用低，在购买时也应受到限制和约束。但就目前而言，淘宝网只要求网店经营者须实名认证、缴保证金等，规范严格，门槛极低。

“这使得很多差评师注册有数十个普通账号，即使被商家投诉和给予差评，换个账号接着做。”黄恩说，同时差评师的敲诈每笔不多，达不到警方“单次涉案1000元”的立案标准。

“10、20不嫌少，三百、五百不嫌多，但你要相信，差评师要钱绝不超过999。”在百度贴吧，一名差评师如是说。



多面差评师: 猎人+群狼+打手+卫士

“猎人”新店易受差评师关注

为弄清职业差评师运作内幕，记者近一段时间卧底4个差评师QQ群，发现差评师不仅单干，还组团围攻卖家，甚至充当一些商家的“打手”，打击竞争对手。

“猎人”负责在网上搜寻有机可乘的商家，之后贴出截图，发号命令。

每天上午，差评师QQ群里的头像逐次闪亮起来。有很多时候，群里第一条信息的内容就是“今天有肉么？”

肉，是差评师对可下手网店的暗语称呼。

差评师小彭说，一般差评师不会选择当地的店铺下手，免得卖家真的跑来找麻烦。其次，差评师一般挑选2钻（网店的信用等级）至4钻或旺铺版2钻以下信誉的卖家，特别是旺铺版1钻以下的卖家是主要的猎物。

小彭介绍，这些信誉卖家一般都是刚起步，几个差评足以让店铺关门，卖家非常在意出现差评，急于求买家修改，“最容易上钩”。

从产品而言，低价包邮产品，特别价格范围5元以下的任意包邮产品，或是在促销的产品，都是差评师关注的对象，买家风险小，卖家发货就赔钱，不发货就差评，“卖家就很难逃脱”。

记者发现，很多差评师得手后，会把链接网址发送到QQ群中，让其他的差评师再去得手。

“群狼”分工明确的“行动组”

“今天有任务么？”这是QQ群里出现频率较高的一句话，就是组团去敲诈淘宝卖家。

“找到块肥肉了，想吃的速来报名。”6月15日下午，在记者卧底进入的一个差评师QQ群中，显示出这样一则消息。

200多个成员的群内，很快有10多名网友报名。发起者和报名者另行聚集在一个QQ讨论组中，用

“打手”“大单”点名打击对手

多为商家过错导致受损

按照资深差评师老许的说法，小彭那样的差评师没有太大出息，“我们做一个大单，能顶他们一个月的收入。”

老许说，小彭那样的职业差评师，每天都忙着在淘宝上翻商家，找目标，然后给差评，这都是“苦力活儿”。而他和几个朋友，则是以“公司合作”的名义挂在网上，等待别人联系大单，以恶意差评扳倒“老板”的竞争对手。

记者调查，在很多网络论坛上，都可以找到类似的

■ 暗访

“行动组”

行动组成员分工明确，10多人分为“猎人”、“拍手”、“交涉”、“账目”4类角色，其中猎人和账目各1人，交涉3人，其余均为拍手。

猎人负责搜寻有机可乘的商家，这次将目标锁定为北京的一家礼品店，“向店中出售的这个礼品袋下手。”他贴出截图，发号命令。

按这家礼品店的商品说明，该礼品袋是目前促销活动的赠品，买家在店中购买礼品后，可用1分钱的价订购。

“真是店主的不幸，露出这么大的空子。”一名拍手幸灾乐祸地回复。随后，数名拍手在几分钟内，迅速单独买下40件礼品袋，并将每笔成功交易截图后发在QQ讨论组中。

“不要写真名和详细地址。”账目一边提醒拍手，一边记录着每条交易信息，他正是此次行动的发起者，“店主肯定不敢发货，交涉人员先晾他一个下午，等他着急了再跟他联系，每单至少敲15元。”

“投降”的商家将钱打到指定账户后，差评师就按比例分钱，按惯例发起者抽20%的份额，其余的钱再按角色平分，“一个成熟的差评师行动组，每天能完成10笔左右的任务。”多名差评师说。

“只要赚钱，给差评和删差评都一样。”差评师小彭说，差评师也接删差评任务，有的甚至自产自销，“删一个差评赚几十到几百。”

小彭说，删差评通常有三个途径，一是让淘宝内部人来删，二是盗取买家账号删，三是给买家打骚扰电话。

但他也坦言，很多时候差评师挑选的首要目标，往往是自身有问题，比如低价包邮、图样和说明不匹配，涉嫌刷信用等。对于这样的店铺，差评师就维权投诉。有的差评师甚至宣称“我们是正义的，是为了完善淘宝规则而存在的！”

在记者卧底的这个群中，一名差评师在10分钟时间内，连续拍了10多件商品。他还在群中炫耀，“要给自己买个好烟犒劳一下”。

小彭说，就像这样的，如果一个商品赔20元，就能收入200多元，一个月下来上万收入不成问题。

■ 淘宝回应

■ 专家说法

对于职业差评师，中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领律师认为，如果其涉案金额达到“1000元以上，3000元以下”就涉嫌敲诈勒索罪。如果没有达到这一立案标准，也可依据“损害商业信誉、商品声誉”来处理。虽然相关法律规定，通过互联网损害商业信誉、商品声誉，没有金额要求即可追责，“但目前，仍没有实际案例。”

而对删差评师的行为，如果干扰、威胁买家，可依据《治安管理处罚法》进行处理。如

帖子。百度贴吧，很多人都注明“专业打击淘宝假冒伪劣产品，同行竞争请加QQ号”

除了给差评、删差评，差评师给网店刷信用。一些新开的网店急需“好评”提高人气和信用度，按照正规程序，“好评”需要真实的交易和买家给出，但一些网店花钱雇人，用虚假交易获得“好评”。小彭称，目前淘宝对刷信用查得很严。

多名职业差评师称，他们中不少人是在校大学生、白领以及部分自由职业人员。大多数都有过在淘宝经营网店的经历，熟悉淘宝交易规则，“更容易发现漏洞，更熟悉谈判规则和店主的心态。”

收入 自曝月入万元“没问题”

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。

“月入不到三万，都不好意思说自己是差评师。”这是一个职业差评师在百度贴吧里的留言。虽然很多网友跟帖说他吹牛，但多名差评师坦言，这也看“业务水平”，但整体的确收入不低。