

网上中国

近日,人社部联合多部门发布公告,在互联网营销师职业下正式增设“直播销售员”工种,广大电商主播、带货网红们从此“转正”。然而诸多利好消息难以掩盖行业“粗放式”发展的现实。一些明星、网红直播带货“翻车”引发舆论热议,货不对板、假冒伪劣等引发的消费纠纷频频曝光。规范行业标准等为直播营销“刹车降速”的诸多举措逐步提上日程。

莫让带货变“带祸” 粗放生长难持久

直播经济,有规矩才会真火

本报记者 金晨



直播带货“套路”频现

年中促销期间,各大电商平台再创销售新纪录,直播带货成为各家抢先攻占的新领地。然而,直播带货热度持续飙升的同时,许多问题随之暴露。

中消协日前发布的“6·18”消费维权舆情分析报告显示,今年“6·18”期间共收集有关直播带货类的负面信息多达11万余条,其中消费者投诉的“槽点”主要集中在产品货不对板、夸大宣传功效、兜售“三无”产品、售后服务难以保障等。

面对直播带货的诸多套路,不少商家沦为“受害者”。据业内人士介绍,部分主播为了获取新品牌方的合作,不断通过刷单和流量造假欺骗商家并以此获利。为了赚取佣金,更有甚者利用商家预支的坑位费进行刷

单,完成合同规定的销售任务后便分批退货,或以二手交易等方式低价分销变现,将实际损失转嫁商家承担。

不久前,某运动服饰品牌与某知名带货主播达成合作,却在首场直播中“翻车”。据该品牌负责人介绍,工厂依据主播运营方提供的“百万级”销售数据提前大量备货,而最终整场直播实际销售额却仅有9万元,商家严重亏损。

“身边踩坑案例比较多,我们也不敢盲目试水。”广东某企业电商负责人唐先生说,现在直播带货合作费用飞涨,订单收益却难以得到保障。“带货变‘带祸’,小企业很难吃得消。”百联咨询创始人庄帅表示,目前行业各方都过于追求利益最大化,规范、监管等重要环节却被直接忽略,种种乱象便是这种粗放式发展带来的直接后果。

规范标准接连出台

7月1日,由中国广告协会发布的《网络直播营销行为规范》(下称《规范》)正式实施。这是国内目前出台的第一部关于网络直播营销活动的专项规范,将对“直播带货”起到规范引领作用。

《规范》中详细规定了商家、主播、平台等各方在直播带货活动中的权利、义务与责任。《规范》将此前争议最大的主播方定义为“在网络直播营销活动中与用户直接互动交流的人员”,并对主播提出多项要求,涵盖了直播营销中的言行、提供商品的质量保证、不得进行私下交易等。

针对直播电商夸大宣传、货不对板、产品刷单等投诉较多的问题,《规范》也提出多项措施,要求主播在直播活动中应当保证信

息真实、合法,不得对商品和服务进行虚假宣传,欺骗、误导消费者,所有发布的商品、服务内容与商品、服务链接应当保持一致,且实时有效。

此外,主播向商家、网络直播平台等提供的营销数据也必须真实,不得采取任何形式进行流量等数据造假。《规定》还对直播电商平台提出具体要求,明确平台方的监管责任,督促入驻商家进行资质信息公示,规范商家和主播交易行为,强化内部交易秩序监督。

除了已实施的《规范》之外,中国商业联合会牵头制订的《视频直播购物运营和服务基本规范》和《网络购物诚信服务体系评价指南》等各项标准、规范也将密集出台,形成规范体系。相关举措将对行业术语和定义、“带货”产品质量、网络主播行为等提出具体要求,为行业设门槛、划底线、树标准、立规范。

逐步告别“粗放生长”

针对直播带货乱象的一系列标准、规范接连出台,但要让整个行业进入规范化发展阶段,进行有效监管、确保条款逐一落实就成为关键。

有专家指出,《规范》虽从商家、主播、直播平台等多方角度作出规定,但其本质仍是一份自律文件,并不具有法律强制性。中央财经大学文化与传媒学院院长刘双舟对此解释称,《规范》虽不具强制性,但也可通过一定措施来保障自律的有效实施,并视情况对涉嫌违法的直播电商进行提示劝诫、督促整改、公开批评。

相对于《规范》本身,刘双舟认为作为执法部门如何相互协作,运用《广告法》《电子商务法》《消费者权益保护法》等现有法律法规进行有效执法更为关键。他建议,执法部门应结合《规范》熟练掌握和运用各项法律法规,开展更有针对性的执法,并及时公布典型案例,从而更有效地治理直播带货乱象。

在法律措施外,相关部门还应开设专项违法举报及维权平台、直播带货黑名单等多维度的监管措施,将不规范、虚假的直播带货行为纳入社会诚信考核体系,并对相关主体采取经济处罚、禁止准入等规范化体系,促使行业融入整体规范化监管之中。

目前,国家网信办等8部门已启动为期半年的网络直播行业专项整治和规范管理行动,其中包括对网络直播带货管理规则的探索实施。业内人士指出,随着一系列标准的执行,未来直播带货将更加有规可循、有据可依,但要使“粗放生长”的直播带货行业完全规范化发展,无疑还需经历一个较长的过程。

题图:在湖北省荆州市江陵县,主播正在为当地的一款农产品直播带货。

黄志刚摄(人民图片)



在甘肃张掖甘州区明永镇的田间地头,主播正向消费者推广特产“金丝小枣脆枣片”。

王将摄(人民图片)



7月13日,在河北省邯郸市永年区工业园区冀南电商产业园,主播利用直播平台销售服装。

胡高雷摄(人民图片)

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

进步 与您同步

美好生活之路
进步与您同步

生活险

线上保险

邮储保险

数据智能

智能风控

安全管理

实时分析

网融支付

客户服务热线: 95580

网址: www.psbc.com

A股股票代码: 601658

H股股票代码: 1658



扫码了解更多