

马云·十月突围

——解读淘宝商城新规引发的舆论危机



事件始末



事件导火索——淘宝商城提高服务费



➤ 2011年10月10日，淘宝商城“毫无征兆”地发布了2012年招商续签及规则调整公告。商家保证金和技术服务年费大幅提高。

事件突变——反淘宝联盟成立

- ▶ 淘宝商城的举动引起部分中小商家的抗议。论坛、阿里旺旺等平台充满抱怨。
- ▶ 10月11日21点左右开始，近五千人在YY语音秘密集结，通过拍商品、给差评、拒付等手段，对淘宝商城的大店进行恶意攻击。
- ▶ 当天晚上10点多，欧莎、韩都衣舍、七格格、优衣库等商城店多款宝贝被拍下架或被迫下架。



马云：发微博力挺淘宝商城

➤10月12日，马云微博回应，称“做了最该做的事”。



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难。但选择了就必须去做！这是希望所在！

10月12日11:17 来自iPad客户端

转发 (7223) | 收藏 | 评论 (4999)

第一时间，“一意孤行”！

公司想挣钱是正常的，不想挣钱是不正常的。淘宝经历了九年不正常！九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13:20 来自iPad客户端

转发 (11682) | 收藏 | 评论 (13603)

马云：心累，想放弃

一意孤行的微博使淘宝商城受到更猛烈的舆论攻击，10月13日，马云“hold不住了”。



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，或象别人一样移民，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13日 10:36 来自iPad客户端

转发(26115) | 收藏 | 评论(51627)

马云：发布会道歉说新规

Tmall.com 淘宝商城

商品 店铺

搜索 淘宝商城 商品

搜索

10月17日，马云从美国赶回杭州召开新闻发布会



- **道歉**：向无辜受损商家道歉,为沟通方式道歉。
- **让步**：延缓新规。
- **行动**：阿里巴巴投入18亿元扶持淘宝商城卖家。
- **原则上不会妥协**：不会与“反淘宝联盟”的攻击者进行谈判。

事件始末

2010年10月10日，淘宝商城发布2012年的招商标准，服务费用大幅上调。

2011年10月12日，马云在微博上一意孤行地并表示不会让步。

2011年10月11日，众多中小商家组成“反淘宝联盟”，恶意攻击商城大户。

2011年10月13日，马云发微博称心累，想放弃。

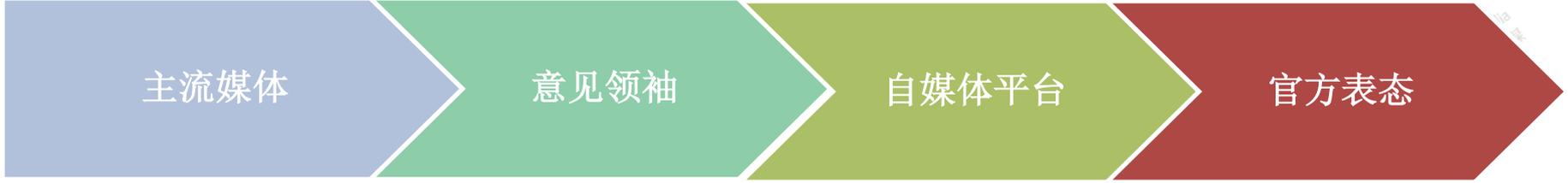
2011年10月14日，淘宝商城表示将弥补在此次事件中受损的商家。

2011年10月17日，马云就此次事件发表道歉，承诺推迟新规，保证金减半。

2011年10月15日，商务部出面调停，敦促双方解决矛盾。

淘宝商城事件舆论衍化





➤从舆论衍化的整个过程看，马云的每次表态成为舆论发展的最关键的环节。

10月11日
事件发生

报道充满中小商家的
诉苦经

10月12日
马云：一意孤行

舆论升温

10月13日
马云：累了

舆论呈现多方争论态
势

10月17日
马云回国开发布会

支持和同情淘宝的声音逐渐
占据主流。

10月17日马云的发布会是重要的舆情转折点！

主流媒体观点演变

B44 财经·动态

淘宝商城涨年费抬高入驻门槛

服务年费最高至1万元和10万元两个档次

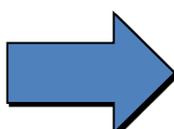


AI 2011年10月17日 星期二 新民晚报 财经新闻

小商家“砸场子” 大商家“受了伤” 淘宝商城新规引发“店小二”内讧

15分钟“砸场”大卖家

海城商城正式上线以来最大的风波，由于不满本周一并把好评率收低标准，周二起数千小商家在网上“砸场”商城大商家，同时有商家在商城中“砸场子”，导致商城一度瘫痪。...



B42 财经·评论 COMMENT

从淘宝事件看电子商务生态

从淘宝事件看电子商务生态。随着淘宝商城新规的出台，电子商务生态正面临新的挑战。...

淘宝商城卖家“砸场子”式维权不可取

随着事件的衍化，报道的角度由中小卖家到对电商行业、垄断等更多角度的思考

网易科技 网易 > 网易科技 > 科技频道 > 正文

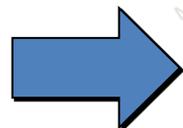
淘宝之殇：自由垄断之痒

新华网 WWW.NEWS.CN 革命性的手写电脑 商务办公必备，专为政企精英量身定制 [详情]

新华评论 新华评论 > 正文

且请马云慢摇道德的大旗

2011年10月17日 09:41:37 来源：齐鲁晚报【字号大小】【收藏】【打印】【关闭】



评价褒贬不一,立场不同

正

PK

反

《南方日报》：“淘宝商城完善新规 将维护诚信小微商户利益违法——10.18

《光明网》：淘宝商城新规的阵痛——10.19

《中国经济导报》：淘宝商城的“新模式”值得期待——10.22

《经济观察网》：何不对淘宝发起发垄断诉讼——10.15

《人民网》：淘宝暴动，不会有赢家——10.13

《广州日报》：淘宝“群殴”电商转型的伦理追问——10.15

从整体的报道走向上看，10月17日发布会后，支持和同情淘宝的声音越来越多。

意见领袖：第一时间批评派占主流



鲁振旺（电商战略研究专家）：当初把人家招进来，现在要转型了没有好好沟通一个解决方案，别人就感觉自己没有活路了。——
2011.10.13



网眼八分斋V：【网眼视频：淘宝起义】撕毁VIE协议让**马云**走下神坛，淘宝商家起义把**马云**最后一块遮羞布撕下。当年依靠这些小商家联盟围剿死易趣的**淘宝**，9年后毫不犹豫的刀砍向这些当年的支持者！**背信弃义，卸磨杀驴**，却打出维护商业秩序的旗帜。神话、偶像、企业家、商人，**马云**昏招因何而出？
<http://t.cn/as7v0J>



10月13日21:06

来自 土豆网推视频

转发 (59740) | 收藏 | 评论 (777)

在第一时间，少有人敢站出来说马云的好话，意见领袖对马云批评的声音占据上风，并引发大量围观和追随。

发布会后：同情派浮出



柳传志（中国著名企业家，投资家）：淘宝商城事件整个社会应该给予更多的宽容，阿里巴巴的合资中马云所占的比例没有同伙多，他将大部分利益让给了别人，并称赞马云是重名誉轻金钱的人。提高淘宝商城的品质是对的，但方法欠妥。的确：我们应给马以更多的宽容，但同时马亦应认真反思处理事情的方法。——2011.10.21



史玉柱 V: 忍+忍+忍+忍+忍=?

10月17日 21:57

来自 新浪微博

转发 (2417)

| 收藏

| 评论 (4315)

热门微博

[更多热门结果>](#)

在发布会后，越来越多的意见领袖开始成为同情派。包括马云的圈中好友在内，瞅准时机，开始为马云说话。

自媒体平台也呈现了同样的态势



白的Claude: 淘宝商城保证金从即日起从1万元涨价至15万, 年费从6000涨价到3万。祝马云在不远的将来因非法集资被捕!

10月11日22:19 来自 新浪微博



苏福地: 央视正批判淘宝商城, 看来马云这次麻烦不小了!

10月13日23:35 来自 新浪微博

转发(1) | 收藏 | 评论(1)



Pking小★: @马云 呀你说你是不是坑爹呀 搞什么呀你 你神啦 淘宝商城押金从10000升到150000 你摆明是坑爹 祖宗18代都给你坑了 尼玛



小泥鳅2738: @大自然保护协会-马云, 你一个决定, 秒杀了多少个卖家, 秒杀了多少个淘宝商城商家的梦想, 秒杀了多少个生活, 秒杀了多少人的前途, 满怀信心的冲了进去, 结果发现, 自己还得被清退... 转c店? 开玩笑, 你不是不

10月11日10:

10月11日至13日的新浪微博, 以讨伐淘宝商城和马云为主。

10月12日23:54 来自 新浪微博

转发 | 收藏 | 评论



彩云游子V: #淘宝商城# @淘宝商城 @淘宝逍遥子 淘宝商城涨价了, 商家一片叫苦啊。淘宝商城收这么多保证金, 一放就是一年, 这笔钱少说也上千亿吧?

马云云爷爷又有钱玩鸟。我说怎么传闻阿里体系要现在就开始大清仓鸟。这个冬天很冷!! @大自然保



10月11日17:53 来自 新浪微博



九天狂舞: 淘宝商城无情抛弃了中小卖家, 马云当初就是靠这些中小卖家起家, 如今却将当初辛苦了很多年的卖家赶尽杀绝, 卖家没有权利申述, 多年心血即将东流, 损人不利己的围攻也是无奈之举。这次恶意围攻大商家责任最大的就是马云, 商城不能由马云一个人说了算, 那是大家共同努力起来的平台, 如今卸磨杀驴, 无耻

10月12日23:47 来自 微博AIR

转发 | 收藏 | 评论



David_Silva: 马云又捅马蜂窝了, 今儿下午捅的, 淘宝商城, 猪养肥了, 开杀! <http://t.cn/afoGFq>

10月11日21:50 来自 新浪微博

转发(1) | 收藏 | 评论(2)





1Dust: 大半夜不睡 看马云从美国赶回杭州 淘宝商城事件的沟通会的发言 这个人很不一般 只要没搞死我 我会越战越强 很喜欢这一句 强者的声音 期待淘宝商城 晚安 everyone

10月17日23:33 来自 S60客户端



勤奋的胖子没有钱: 一直以来都坚信马云是可以成为乔布斯那样的人物。淘宝商城事件虽然让他很痛苦,但他一定能挺过来的。因为他就是马云,

10月18日23:28 来自 iPad客户端

转发(4) | 收藏 | 评论(2)



林腾-Lantern: 【对淘宝商城的看法】诚信,物流重要瓶颈。长尾理论阐述的C2C完美王国在中国只会因为C2C的瓶颈问题。因此整合电子商务,形成专业化的平台(例如京东、凡客这些平台)方是王道,马云的新电子商务政策正式朝着整合这个方向而走,适合中国。因此我支持马大帅。



夏红黎: 今天早上的事,让我更坚决支持马云坚决支持淘宝改革,马上速速淘汰那些小商贩。尼玛,那些无良小商贩太他妈缺德了,今天刚收到网购的一件衣服,严重货不对版,感觉就像是垃圾堆里捡的一件旧衣服,皱皱巴巴顶



17日马云召开记者发布会之后,当日出现在微博搜索首页的微博,90%为支持/同情马云的声音。

10月17日23:31 来自 新浪微博

转发 | 收藏 | 评论(1)



墨泰周嘉诚: 这次马云真的是很累了,在我眼里,他是个矮小但却勇敢的斗士,从前,他从来没有说累了,但这次不一样,可能是因为上升到一定高度的时候,就不会再喜欢争斗的缘故吧。淘宝现在要完成华丽的转身,也实属不易,上面有国家政策,对面有竞争对手,而还有

10分钟前 来自 新浪微博



木之云: 我一直很敬佩马云,支持马云!

今天09:12 来自 新浪微博

转发 | 收藏 | 评论

转发 | 收藏 | 评论

评论(1)

商务部：暧昧表态

人民网 people
www.people.com.cn

YOUYOU 优购
买好鞋 上优购
全场免运费

sina 新浪科技

科技时代 > 互联网 > 正文

商务部回应淘宝商城新规事件：表达诉求应合法

http://www.sina.com.cn 2011年10月15日 21:47 新浪科技 微博

人民网 >> IT

商务部希望淘宝商城积极回应中小商户合理要求

新华新闻

新华财经 > 正文

商务部就淘宝商城事件表态 矛盾化解待转机

搜狐新闻 国内 | 国际 | 社会 | 军事 | 公益 | 评论 | 社区 | 博客

新闻中心 > 社会新闻 > 淘宝卖家抗议升级 > 淘宝消息

商务部回应淘宝内讧事件 力推网络立法尽快出台

打太极
两边都不得罪

在此事件中，官方部门的举动并未对舆论起到定调作用。

一方面，商务部没有表示大企业淘宝商城涉嫌违反反垄断法；另一方面，商务部也未指责小卖家恶意攻击行为不当。

商务部：淘宝商城新规有垄断嫌疑 滥用支配地位

正文

2011年11月02日08:56  来源：南方日报



商务部官员：“淘宝涉垄断”为误传

<http://www.sina.com.cn> 2011年11月03日 11:07 财新网



➤ 进入11月，一条商务部介入淘宝商城涉嫌垄断的调查浮出，而隔天就被官方辟谣说是误传。



淘宝商城和马云的公关点评



淘宝商城：自制喊冤页面

➤ 10月17日，淘宝商城自制喊冤页面，为自己全面澄清和博取同情。



品质原则扶持成长

—— 阿里集团出资18亿打造品质之城！ ——

淘宝商城被打造成“伤城”的形象，以博取公众的信任与同情。

视频：淘宝商城18亿扶持“真”商户 对假货零容忍



淘宝商城18亿打造“品质之城”

今天下午，阿里巴巴集团宣布，将向淘宝商城追加投资18亿元，用于将淘宝商城打造“品质之城”…… [详细]

淘宝商城释疑《2012年度新规》

这次公布的2012年度商家招商续签及相关规则…… [详细] [绝大多数商户可获益] [提升品质] [重申扶持]



10月11日 部分网店遭“暴力攻击”

10月11日晚，淘宝商城发生了持续数小时的有组织恶意攻击行为，导致部分合规经营的淘宝商城店家的正常经营秩序受到严重干扰。相关信息显示，这场攻击是一群号称“淘宝小店家”的人士在刻意操纵。有迹象显示，淘宝曾严厉打击过的“刷钻”和“恶意差评”机构在其中也有参与。



10月13日 攻击升级 淘宝出台措施保护商家

13日晚间，攻击范围进一步扩大，淘宝直通车、聚划算成为新的攻击目标，淘宝出台限制对策，对被恶意购买商品限制五心以上买家购买。



10月15日 遭围攻商户一度停业 上千员工生计受困

由于遭受持续恶意大规模攻击，韩都衣舍淘宝商城旗舰店暂告停业。由于受“恶意网络暴力攻击”影响，其旗舰店的发货量每天减少到了2000件左右。

10月11日

10月12日

10月13日

10月14日

10月15日

10月16日



10月12日 幕后组织者浮出水面

此前已有诸多人士指出，在此事件中，有许多不明身份的人士掺杂着个人目的在有组织的操纵小卖家群体，进而实现攻击淘宝商城的目的。而亦有部分商家在其中浑水摸鱼，试图借此乱局打击竞争对手。且从未向淘宝商城提出过任何正式的沟通意愿。



10月14日 “带头大哥”密洽淘宝 开价200-600万元遭拒

聚集在YY群中的“围攻淘宝人士”中的管理层曾经接触过淘宝商城官方，开价200-600万元费用，称“资金到账后，将解散该群或出售该群，一切都能搞定”。



10月16日 攻击淘宝群高管被现身 疑有更多幕后主使

因未知原因，以对淘宝商城店家恶意攻击的YY34158群一名组织者今日被网友爆出真实身份，目前怀疑是因内讧导致。而该组织者的身份表明，他仅是一名在淘宝集市开店的掌柜，但从店铺情况看，经营不善用户口碑差，而且涉嫌虚假好评。

淘宝商城：拉拢媒体

淘宝商城非常重视外部媒体的作用，其收罗主流媒体对其支持的声音，进行二次传播。

南方都市报：
打击“网络暴力”

南方都市报

时下网络暴力无时不有，无处不存在，都是一些人的恶意串通，更是一种恶意攻击……

[\[详细\]](#)



新华网：
无辜商家不应受到不法者伤害

有卖家认为淘宝商城此次的新规则就是单方面提价，这实际上是对新规则的误读……

[\[详细\]](#)



人民网：
商务部回应表达诉求应合法

实施攻击的YY群中，包括此次发动攻击的组织者在内，真正的淘宝商城的商家仅占少数……

[\[详细\]](#)

京华时报：
从淘宝事件看电子商务生态

京华时报

让小店归集市、大店归商城，形成定位不同的市场来满足消费者的需求……

[\[详细\]](#)



中国经济网：
诚信商家力撑淘宝商城

正常调整遭到一部分网络恶势力的蓄意攻击，企图逼迫淘宝商城放弃对规则调整……

[\[详细\]](#)



中国网：
幕后操控者隐现

有迹象显示，淘宝曾严厉打击过的“刷钻”和“恶意差评”机构在其中也有参与……

[\[详细\]](#)

淘宝商城：辟谣正声

新闻快报报道：今天中午13时，广西瑞康医院大楼又有人跳楼了！

死者为50岁左右的男子，是从瑞康医院21楼跳下的，为何跳楼，警方正在调查~~



左图：广西瑞康医院发生患者坠楼事件

今天中午 有人为了#反对淘宝新规# #跳楼#



假

50分钟前 来自新浪微博 (手机)

转发(0) | 收藏(1) | 评论(0)



右图：被造谣成小卖家被逼跳楼身亡

➤ 淘宝商城的辟谣不仅粉碎了媒体对自己的不利报道，更把中小卖家陷于一个不利的地位：心里无鬼，何必造谣？



左图：十一黄金周期间，故宫接待13万游客，人山人海

假



右图：是PS所完成的照片！

淘宝商城：制造新的关注点

促销 抽奖

▶ 利用促销、抽奖等活动制造新的关注点，一方面可以将消费者的注意力从这件负面事件上转移，挽留住消费者，另一方面可以冲淡淘宝商城的负面新闻率。



马云：摇身一变成“苦情商人”

要闻

2011年10月17日 星期一 A4

■淘宝商城“涨租”新规宣布调整 ■投入18亿扶持商户,90%可享“一半保证金”优惠 马云:我忍,下辈子再也不干电商

【新华社北京17日电】



10月17日,马云在阿里巴巴集团总部举行的新闻发布会上宣布调整淘宝商城新规。

淘宝商城新规及续签工作延期执行

【新华社北京17日电】阿里巴巴集团17日宣布,淘宝商城新规及续签工作延期执行。马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

“忍”淘宝新规,我们反对的是任何不公平政策

【新华社北京17日电】马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

有上海卖家欲抱团维权

【新华社北京17日电】马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

“忍”让马云赢得了众多同情。

➤10月17日,马云一改12日微博上的强硬态度,不仅在发布会上对部分商家道歉,还宣布推迟淘宝商城新政推行。

➤在发布会上,马云表示:“有人问我的手上写了什么东西,我的手上写了4、5个忍字。”

➤而让马云赢得同情的不只是“语录”,其发布会上拿出的实际行动使“忍”字更为可信。

过问新例?我不是英雄

【新华社北京17日电】马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

淘宝:YY群骨干仅一半是卖家

【新华社北京17日电】马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

淘宝:YY群骨干仅一半是卖家

【新华社北京17日电】马云在发布会上表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。马云表示,新规中关于保证金和租金调整的部分,将暂缓执行。同时,对于续签工作,也将延期进行。

马云发布会语录

1.我在手上写了四五个**忍**字。

2.我从来不是互联网的英雄，我就是个杭州起来的**凡人**。

3.有人说马云你为什么老站在道德高峰，我并没有，我只是个**普通创业者**。

4.我不是一个轻易放弃的人，只要没**搞死我**，我会越战越强。

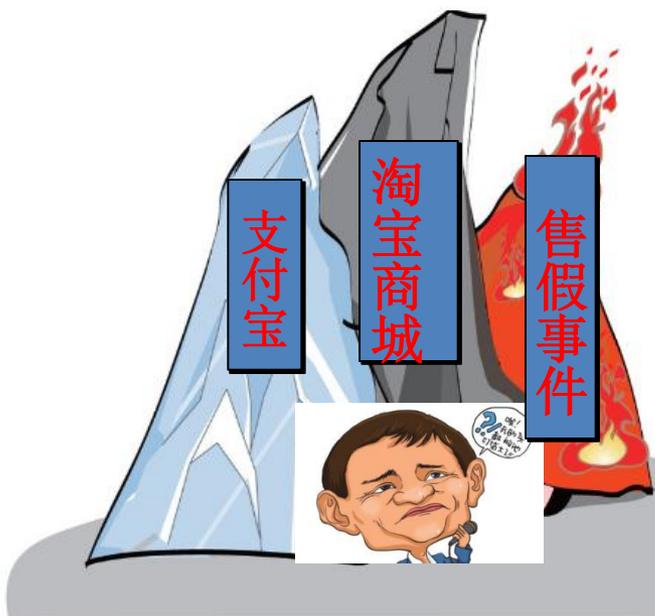
5.下辈子不想再做电子商务，以免把自己弄得**太累**，像乔布斯那样。



更深层次的思考



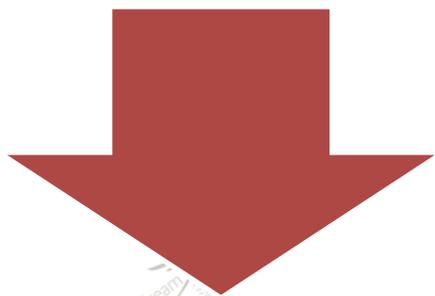
个人：走下道德神坛的马云



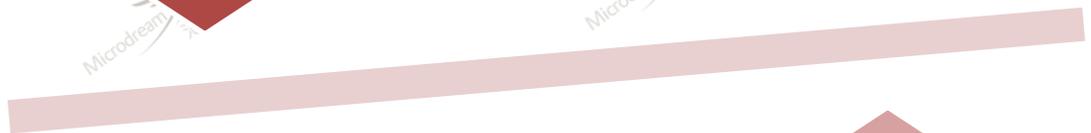
➤ “如果我马云可以创业成功，那么大部分的年轻人也能够创业成功”。在淘宝强势公关团队的包装之下，马云被誉为“青年导师”与“商业教父”，是引领商界的道德楷模！

➤ 然而近一年来的多起负面事件让公众逐渐意识到马云作为一名“生意人”的本质。道德形象的崩塌是这一连串事件最重要的后果。

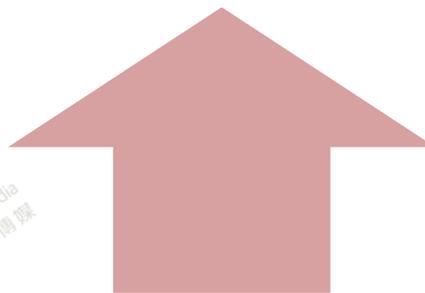
商业社会的道德神化，是公关营销还是引火自焚？



商界道德楷模



生意人



- 要做道德楷模，就要承担道德之重。
- 在危机时分，道德楷模可能瞬间倒塌，也要比常人承受更多地质疑和争议。

企业：回归商业价值的淘宝



企业的本质是盈利



- ▶ 在公众眼中，伴随马云走下神坛的是淘宝从一个提供千万人创业机遇的“公益机构”回归一家带有盈利目的普通企业。
- ▶ 道德化与社会化企业形象的转变将迫使淘宝未来会面临更多苛刻的商业化审视目光。

公众：“反垄断”意识觉醒



➤ 本次淘宝商城“十月围城”事件民众的参与度之高，舆论波及范围之广，让“垄断”这个词语更被熟知。毫无疑问的是，公众的“反垄断”意识将越来越强烈。

➤ 巨头群集的互联网未来将面对更多的“垄断”质疑——警惕来自互联网世界的经济“寡头”或将成为民众共识。

微软VS美国司法部

商业权力也有边界

- 一个显著的例子是微软与美国司法部的持续较量。
- 80年代，微软公司成为全球最大的软件厂商，掌握了90%以上的个人电脑操作系统市场，同时其也开始不断遭遇来自各方反垄断诉讼和舆论压力。



VS



谢谢观看

版权所有 汇志传媒
Copyright by Microdream Media

广州 广州市天河区林和西路9号耀中广场A座1522-1524室
Tel : 020-22082128 Fax : 020-22082199

上海 上海市闸北区梅园路228号企业广场1007-1008室
Tel : 021-63807630 Fax : 021-63808367

北京 北京市东城区东直门外小街甲2号正东国际大厦B座505
Tel : 010-64665436 Fax : 010-4665436

深圳 深圳市福田区深南大道6017号都市阳光名苑3座14D
Tel : 0755-86101579/80/81 Fax : 0755-86101579

佛山 佛山市南海区平洲玉器街平东村委会二楼
Tel : 0757-86782663 Fax : 0757-86782663