



高端旅游周刊

Business Travel Weekly



BBTravel订阅号

C1-C2

2018.10.9

总第291期 今日2版 每周二出版
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京商报社
主编 关子辰

刷单引出民宿业新信任危机



在刚刚过去的“十一”长假中，不少人出行都选择了民宿。然而民宿刷单的现象也由此浮出水面。北京商报记者了解到，一些民宿为了提高点击量，雇佣“水军”进行刷单，刷单甚至还衍生出了利益链条。针对民宿刷单，不少民宿平台也都表示对刷单现象有严格的监管，不过据一些民宿主透露，在实际的监管中刷单并不能真正杜绝。业内人士表示，民宿本来就是C2C产品，在刷单的背后，消费者并不能真正辨别民宿的好坏，进而影响到民宿行业的良性发展。同时民宿平台应该设计更合理的排名规则，否则民宿行业将陷入信任危机。

民宿刷单现身

近日有媒体报道，浙江一位经营民宿的王女士在去年新开了一家民宿，开始完全接不到订单，也无人评论。但她惊讶地发现，同一景区新开业的一家客栈，刚刚两个月评论就有100条，在平台上的排名一路领先。此后询问得知，这家客栈花钱请人刷单，并获得流量支持，迅速提升了曝光度。

据一位不愿具名的业内人士介绍，一些民宿平均一个月刷30单，很快就能出现在平台推荐榜单的热门民宿中。

上海一位经营多家民宿的民宿主向北京商报记者透露，民宿刷单的情况几年前便有了，但是并不是所有的民宿都在刷单，通常品质民宿并不会刷单，只是一些新进入的民宿或者一些定位“不高不低”的民宿，这些民宿通常想获得更高的排名，但是自身条件又不够，因此便通过购买“水军”或者刷单的方式来提升点击量和关注度。刷单成本的高低也跟民宿好坏有着直接的关系，价格高一点的民宿刷单服务费便高一些，但是通常最贵也不会超过20元。

报道还指出，民宿刷单甚至形成了

一套产业链，一些人专门做民宿刷单生意，这些人往往潜伏在民宿业微信群中，伺机搭讪聊生意，服务项目包括刷成交量、刷好评、删差评等。北京商报记者一些酒店微信群中发现个别商家发布刷单需求，“刷手”自由接单，每条费用为3~10元。

平台治理难题

面对民宿的刷单，各大民宿平台也都纷纷出招整治。

途家、爱彼迎、小猪短租等国内知名短租平台表示，严厉禁止刷单等滥用平台评价机制的行为，一旦发现有入驻平台的商家、房东存在违规，将会采取房源排名降低、罚款甚至永久下线、封停账号等措施。

小猪短租相关负责人表示，目前小猪短租专门设有防刷单机制，比如可以根据ID使用情况和评论情况来判断，同时平台有权作出封停账号、房源永久下线等处理方式。同时，途家方面也表示，目前还未发现平台有刷单现象的存在，如果是商家存在刷单行为，途家有权根据违规程度，给予取消优选商户资格、永久下线房源以及按违规所得的双倍进行罚款的处罚。

“就像所有的电商平台一样，刷单的背后蕴藏着巨大的需求和利益，仅仅从平台打击来看，很难有效根治。”上述民宿主坦言。“刷单民宿主”可以使用不同的账号来进行操作，比如一些排名并不是很高的民宿原本也有一些订单，只是订单不多，因此刷单控制在一定比例时，民宿平台并不好监管。此外，另有一位业内人士指出，民宿主通常都是雇佣“水军”，这些都是不同的账号，一些账号并不好辨认。

对此，小猪短租方面负责人也坦言：“对于刷单这个事情，确实没法只通过机制100%杜绝，但对于这种现象，肯定是要严厉打击”。

避免同质竞争

一方面民宿主迫切推广的需求不断增加，另一方面刷单黑色利益链条的利益驱使，让刷单现象频出。而刷单的出现，最直接就是让游客很容易选择与现实不相符的民宿。业内人士指出，刷单现象的频现，最终将让游客对民宿产生信任危机，觉得平台上点击量高的民宿都是假的，从而影响整个行业的良性发展。

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军表示，通常刷单民宿并非是依靠情怀的民宿，而是带着盈利性质的，这些民宿为了吸引入住过度营销，实际上得到的反馈并不好。这两年协会也在推行民宿文化，言下之意就是民宿不仅仅有房子，还应该有生活方式，如果把民宿只是当成一个商品来做的话，它就一定是同质化竞争，并且是价格竞争。这种价格竞争反映到市场手段就是刷单。

此外，张晓军还分析指出，除了民宿领域，很多电商平台都存在刷单情况，而在这一过程中，平台要负起相应的责任。当前民宿平台应该加强房源的筛选和监管，真实将房源情况反馈给消费者。不过，当前我国民宿市场还处在第一轮跑马圈地时期，一些民宿平台为了扩大房源而忽略了筛选房源，从而给民宿刷单以可乘之机。

亦有业内人士指出，当前共享住宿行业标准正在制定当中，未来品质化房源将成为一种趋势，而品质化房源比例的增加也会在一定程度上避免民宿因为价格而过度竞争，从而减少刷单的出现。

北京商报记者 关子辰/文 高蕾/制表