



记者卧底10多个网络水军群发现

# 网购一致好评可能是刷出来的

调查动机

今年年初,国家互联网信息办公室发布关于《移动互联网应用程序信息服务管理规定(征求意见稿)》公开征求意见的通知。征求意见稿规定,应用程序提供者应当规范经营管理行为,不得通过机器或人工方式刷榜、刷量、控评,营造虚假流量。

1月14日,公安部召开新闻发布会介绍,网络水军由最初的简单发帖“灌水”,逐步发展演变为实施有偿删帖、虚假刷评、造谣引流、假冒新闻媒体敲诈勒索等违法犯罪行为。2021年公安机关共侦办相关案件200余起,抓获犯罪嫌疑人2000余名,依法关停网络水军账号620万余个、网站1200余个,解散网络群组17万个,有效净化了网络环境。

网络水军到底是如何运转的?其背后隐藏着哪些不可告人的秘密?为揭开网络水军黑幕,记者加入10多个网络水军群进行卧底调查。

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 王意天

“招收水军,1r一个,要做的来。”在一个名为“百度贴吧组合控评”的QQ群里,群主发送了一项任务,在群里的《法治日报》记者私信群主并领取任务,按照群主要求,记者用自己的个人账户,点击进入群主提供的链接(评价一部电影),复制粘贴群主提供的内容并点击发表,然后将评论截图保存并发送给群主。

不一会儿,该群主给记者转来一份佣金:1元钱。至此,记者才知道,任务中提到的“1r”代表的是1元钱。这是记者近期卧底网络水军群接到的第一单。

## 复制粘贴预定文案 评论越真报酬越高

之后,该群主又发布了另一个任务,同样有写好的一段文案,不过这次的任务是抹黑某旅游度假村,且文案用词十分粗鲁、恶劣。“你只需要用你的账号把这些文字复制粘贴上去就行了。”群主如是说。

当记者质疑文案内容是否过于不堪,会不会影响不好时?群主解释道:“咱们做水军的,只是为了完成上面派下来的任务,不需要关心后续影响,这类任务很多,做多了你也就觉得正常了。”

记者以刚入行需要适应为由没有接这单。但通过与该群主多次交流,且在不断加入其他水军群的过程中,记者对网络水军运作模式有了深入的了解。

据该群主介绍,网络水军业务来源广泛,以娱乐圈为例,有的小明星为了出名,会雇佣水军来涨人气,其经纪公司会把任务交给专门做网络水军的组织,组织再雇佣大量水军,冒充该明星的粉丝在网上进行正面评价,制造该明星大受追捧的假象。

一明星的粉丝小张告诉记者,有一天,她所在的粉丝群管理员找到她,询问是否愿意提供资金为其所粉的明星刷流量。原来,该明星参演的电视剧马上开播,“粉头”准备雇佣水军为电视剧刷评论。小张这才知道电视剧评论下面如此整齐划一的应援标语出自哪里。

实际上,记者所在的上述水军群,属于水军产业链的最末环,是人数最庞大的一环。这一环也分为两类:一类人数少,是几百人不等的精品群;另一类人数多,是1000人以上的任务群。

两类水军群有何不同?据记者调查了解,任务群往往就是纯粹的复制+粘贴,评论的文案几乎一致;而精品群,评论时不仅要图文并茂,评论内容也各有不同,要让评论看起来更加真实,后者更加复杂,相应的报酬也更高。

记者随后加入了一个精品群,该群的“主攻”业务是某大型电商平台。每次群主将商品链接发到群里,群友接单后,群主会给每个领取任务的群友发送不同的文案和视频图片。之后,接任务的群友要用自己的个人账户拍下商品,上传群主预先给的评论内容。

按照要求,记者参与完成了其中一单任务——拍下水果,向群主提供了下单截图和评论截图。群主核实后,将本金和佣金(1.5元)一并转给了记者。

记者在网络水军群卧底发现,水军们的“工作范围”可谓广泛——商品好评、影视控评、短视频热度、假粉丝等,凡是需要网络用户参与的领域,几乎都有他们的身影。

对此,一名用过网络水军的公关公司工作人员说,常言道“三人成虎”,水军的目的就是制造庞大的舆论引导网民,从而达到雇主预想的效果。

## 水军群里生意兴隆 完成任务迅速解散

水军群不仅“涉猎广泛”,每天更是“生意兴隆”。记者最早加入的那个水军群,据统计,一天之内,群里发布的各类任务就多达436条,而在高峰期,任务更是以分钟为单位被分派到群里。

在记者加入的10多个网络水军群中,每个群都有千余人。分派任务的人为了隐蔽,经常将群名起一个和水军毫无关系的名字,如踏雪而归、欢聚一堂等。其中,有些群被设置成全体禁言,只有群主才能发言,还有一些群主发布任务后,会把接任务的群友拉到一个新群或讨论组,在任务完成后又快速将该群解散。

记者发现,在一些精品群,为了让水军更加接近真实用户,群主还会对水军进行“入职培训”。

由于记者在多个网络水军群中一直积极发言,被管理员推荐到了精品群中。

进入精品群后,在接第一个任务前,该群管理员便添加记者为好友,并发送了一个文档用以培训,点开文档,里面的内容用两个字可以概括:“话术”。比如对面膜的评价,首先说“宝贝收到了,用起来很不错,国货之光”,之后就说“这个牌子的效果非常好,敏感肌使用一点问题都没有,精华特别多,包装精美,物流快”,最后推荐“值得管不住手又爱美的朋友入手,姐妹们快闭眼”。

“学习”后,记者在群接了第一单任务。雇主是入驻某网络平台的一名美妆博主,为了让她家的面膜大卖,雇佣水军来

她家售卖的面膜下面刷好评,但不要普通的好评,而是要“走心”的精彩评论。

管理员告诉记者,创建精品群的目的正在于此,现在普通水军刷评论的作用不大了,只有精品评论才能让人信服。

此次任务需要记者扮演一名“资深体验员”,并表示用了这款面膜后颇为惊喜,于是撰写了长篇“种草”文章。当然,评价文案的框架是提前设定好的,但需要记者按照这个思路添油加醋进行发挥,以增加可信度。

据了解,这类任务在水军群里被称为“推广”。记者和该管理员接触多次后,对方竟有意将记者“拉入麾下”,成为他们组织的成员,承担类似水军群群主的工作。

为更深入调查,记者同意了该管理员的邀请。之后,记者的工作从原来的接任务变成了派任务:每天从更加高级、更加隐蔽的群里获取任务,然后作为“小头目”在扣除自己的利润后,转发到水军群里。每个任务的价格在0.5元到1.5元不等。水军群主可以从中抽取百分之二十作为利润,自己留下。

其间,记者也接到几个金额比较大单的任务,如关注某企业微信公众号等,由于操作复杂,而且有时还需要要求个人信息,因此报酬也水涨船高。在高佣金的诱惑下,这些任务很快会被一些群主接走。

记者尝试接过一个刷评论的任务,在发到群里后,立刻有几十人前来领任务,之后的两个小时里,记者的QQ对话框中一直挤满了对话框,或是接任务或是完成任务后前来领奖的。

为更进一步深入调查,记者向该管理员提出“升迁”的意愿,被拒绝。该管理员称,“大头目”都是给雇主的亲信准备的,因为这里面“油水”多,没有关系的人轻易是进不去的。”

“拿影视圈来说,你需要和某个艺人的经纪公司扯上关系,才有机会当上‘大头目’,毕竟没有人知道你是不是替别人家来搞破坏的。”该管理员说。

## 水军行为涉嫌违法 需要多方协同治理

电视剧、电影好评如潮但并非不好看;看直播的时候经常会飘过大批相同的弹幕;一篇文章的阅读量顷刻间便上涨到10万+;网络购物的时候许多评价总是出人意料的一致……随着调查的深入,上述情形似乎有了答案。

那么,网络水军是合法存在吗?

在北京外国语大学法学院教授姚金菊看来,网络水军一般指受雇于公关公司或网络组织,由公关公司或组织支配,出于炒作或诋毁等目的,为他人发帖回帖造势的群体。水军通过发帖进行炒作诋毁其他市场经营主体进行非法牟利,是违法犯罪行为。

北京京鼎律师事务所律师张水说,网络水军行为严重扰乱社会主义市场经济秩序,干扰破坏网络环境,根据有关法律,水军行为侵害他人合法权益的,不但要停止侵害,弥补过错,还要承担相应的赔偿责任。《最高人民法院关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》明确,雇佣、组织、教唆或者帮助他人发布、转发网络信息侵害他人人身权益,被侵权人请求行为人承担连带责任的,人民法院应予支持。

上述司法解释还规定了承担责任的方式:人民法院判决侵权人承担赔礼道歉、消除影响或者恢复名誉等责任形式的,应当与侵权的具体方式和所造成的影响范围相当。侵权人拒不履行的,人民法院可以采取在网络上发布公告或者公布裁判文书等合理的方式执行,由此产生的费用由侵权人承担;网络用户或者网络服务提供者侵害他人人身权益,造成财产损失或者严重精神损害,被侵权人依据相关法律规定请求其承担赔偿责任的,人民法院应予支持。

目前,水军群体仍活跃于各大网络平台,如何进行规制?姚金菊认为,水军的规制需要多方面的共同努力,多管齐下才能取得明显成效。首先,社会大众要增强法律意识,加强网络规范使用的社会宣传,让人们意识到在网络上恶意造谣及通过水军盈利的途径是不合法的,涉嫌违法犯罪,进而严格规范自己的网络行为。在使用互联网时,遵守互联网平台的规定,理智看待互联网上的内容,同时要增强自身防范意识,不接受他人教唆,不跟风进行评论或删帖、发帖。

其次,网络平台要持续提升自身对网络用户的管理能力



漫画/高岳

□ 本报记者 蔡岩红

“我志愿服务北京2022冬奥会和冬残奥会,弘扬奥林匹克精神,践行‘奉献、友爱、互助、进步’志愿服务精神……”近日,河北省税务系统35名税务干部作为冬奥会张家口赛区志愿者,许下誓言正式出征,他们分别进驻崇礼区和桥东区增值税退税指定办税服务厅、张家口赛区非注册媒体中心、崇礼区公安分局等地,在增值税退税、媒体接待、安保服务等多个领域提供双语服务。

为助力冬奥会和冬残奥会顺利筹办,在国家税务总局统一部署下,京冀两地税务部门通过在线导办、定制e服务、组建“冬奥税收服务团队”等多种方式,助推冬奥税收优惠政策落地生根。真金白银的税收优惠,成为支持冬奥筹办的硬核力量,给市场主体带来实实在在的获得感。

## 推出冬奥税收政策 辐射多方市场主体

落实好冬奥减免税政策,对成功举办冬奥会和冬残奥会,履行我国对国际社会的庄严承诺具有重要意义。

早在2017年、2019年,国家税务总局就联合财政部、海关总署分两批发布北京2022年冬奥会、冬残奥会税收政策,涉及增值税、消费税、企业所得税、个人所得税、土地增值税、印花税、资源税等多个税种,全方位覆盖冬奥会、冬残奥会筹办和举办过程的各个环节,辐射奥组委、运动员、教练员、赞助商、供应商等各类主体。

记者了解到,北京2022年冬奥会在继承了2008年夏季奥运会原有一些优惠政策的同时,又推出一系列新的税收优惠政策。

“因为冬奥会只进行冬季冰上和雪上两个大的项目,受自然条件限制,取水用水量较大,所以本次冬奥会税收优惠政策特别增加了水资源税减免政策。”北京市税务局国际处副处长邓晖说。

为推动冬奥各项税收优惠政策落地,京冀两地税务部门签署了《税收协同共建协议书》,建立起跨省税收协同机制,共同编写《北京2022年冬奥会和冬残奥会税收指南》,确保涉税纳税人及时享受各项税收优惠政策。

“在项目建设过程中,总有些税收政策吃不准,税务干部帮忙一起研究指导,切实为我们缓解了资金压力。”北京北控京奥建设有限公司和北京国家高山滑雪有限公司的财务负责人郑欣深有感触。

郑欣所在的两家企业承担着北京冬奥会延庆赛区高山滑雪中心、雪车雪橇中心、冬奥村、山地新闻中心的建设工作。项目建设成本高,涉税问题复杂,两家企业一度出现资金周转困难的情形。国家税务总局北京市延庆区税务局在主动上门服务过程中,快速解决了相关涉税问题,为两家企业办理各项冬奥退税超亿元。

法国MND集团在张家口成立的安美地(张家口)山地发展有限公司,专业生产滑雪设备。去年以来,当地税务部门累计为该公司办理留抵退税380余万元。“留抵退税的及时办理,让我们能够有充足的流动资金开展生产。”公司财务负责人梅小超说。

据了解,张家口市税务部门对全市冰雪运动装备产业园引进并投产运营的32个项目实行动态管理,为两个冰雪运动装备产业园的企业办理减免退税近5000万元,累计为相关企业减免退税39亿元。

## 点面结合精准落实 涉奥企业赞不绝口

2021年10月27日,在北京2022年冬奥会倒计时100天之际,京冀两地5家冬奥会增值税退税指定办税服务厅同日挂牌。

为支持北京2022年冬奥会顺利举办,国家出台一系列税收支持政策,特别是北京2022年冬奥会增值税退税政策,按照规定,我国对特定主体在中国境内发生冬奥会相关采购支出负担的增值税予以退还,并由线上通过北京市电子税务局,线下通过北京、河北两地5家指定办税服务厅办理退税申请业务。

“与其他退税政策不同,冬奥会增值税退税政策的顺利实施涉及税务、财政、国库、外汇等多个部门,面临相关政策衔接、征管系统调整等诸多难题。”国家税务总局货物和劳务税司司长谢文坦言。

在国家税务总局统筹推进下,北京市税务系统建立了与冬奥组委、河北省税务局等相关单位“共案共商、追踪问效”的沟通联络机制。“采取一盘棋统筹,一张表推进、一揽子服务、一体式督导,全面规范流程,统一标准,明确细则,推出‘绿色通道’‘咨询专线’‘预约服务’‘双语办税’等服务举措,帮助企业用好用足冬奥会相关税收优惠政策。”北京市税务局局长张有乾说,同时不断简化对外支付审核流程和外籍人员免征个人所得税流程,专窗办理涉奥外籍人员完税证明。

“税务部门及时对接,上门辅导冬奥税收优惠政策,公司2021年累计享受减免税1642万元,为按时完成冬奥项目建设提供了保障。”北京冬奥会滑雪单板大跳台项目承建方、北京首钢自动化信息技术有限公司财务负责人范宇秋有着切身感受。

2022年1月4日,在国家税务总局和北京冬奥组委的统筹指导下,北京冬奥会税收服务热线正式开通,为涉奥企业提供便利服务。

“北京冬奥会税收服务热线开通,将精准把握冬奥税收政策咨询特点,推动热线服务更高效、更便捷、更专业。”国家税务总局12366北京纳税服务中心主任张瑞菊进一步介绍说,依托电子税务局精准推送功能,通过冬奥涉税政策特征标签,“一对一”推送优惠政策,办前提醒,让冬奥会税收优惠政策直达快享,扎实服务好北京冬奥会和冬残奥会。

## 实时推送涉税政策 量身定制解决方案

“天气这么冷,但是税务部门的热情服务,让我们心里暖洋洋的。”北京市延庆区冬奥签约酒店中交富力和美万豪酒店财务人员赞许道,该酒店承接服务冬奥会国内外工作人员及新闻媒体的餐饮住宿任务,急需了解冬奥会税收优惠政策和电子税务局系统操作问题。

国家税务总局北京市延庆区税务局通过在线导办、定制e服务等智慧税务产品,针对辖区内16家冬奥会签约酒店,详细梳理实时推送相关涉税政策,量身定制解决方案,帮助涉冬奥企业用足用好税收优惠政策。

“在北京电子税务局办理增值税留抵退税,从申请到审批都可以足不出户,两三天退税就能到账,真正体验到了智能退税的北京速度。”北京国家速滑馆经营有限责任公司负责人说,“退税款缓解了企业资金压力,为后续经营发展提供了有力支持。我们一定高质量、高标准做好冬奥建设收尾工作。”

企业享受便利的背后,是国家税务总局北京市朝阳区税务局积极创新“智慧+双语+云端”办税新模式,“云端服务”依托在线导办、线上直播功能,远程辅导纳税人办理冬奥退税业务,享受面对面“云端一起办”互动办税新体验。

河北省税务局将支持北京冬奥会和冬残奥会筹办作为头等大事,崇礼税务局办税服务厅设立冬奥办税“绿色通道”专窗,2021年累计为涉奥国际组织、官员、运动员办理个人所得税退税记录155笔,对外付汇税务备案业务677笔。河北省、张家口市、崇礼区三级税务部门整合国际税收、政策法规等业务骨干和注册会计师、税务师、律师等专业人才,组建50多人的“冬奥税收服务团队”,梳理编撰冬奥会和冬残奥会税收指南,税费政策及操作流程等,在冬奥税收政策落实、业务办理、风险防控等方面精细服务,让税收政策红利直达快享。据了解,2021年河北税务部门累计为172户涉奥企业减免退税22.53亿元。