

直播帶貨終於迎來了史上第一份「國標」(中華人民共和國國家標準)!近日,人社部、中央網信辦、國家廣播電視總局共同發布了「互聯網營銷師國家職業技能標準」。根據從業時長、培訓時長等規定,下設5個等級,符合條件的群體可通過考試、答辯等方式申報相關證書。

●香港文匯報記者 李薇 廣州報道

港人內地帶貨 考不考證?



香港文匯報記者李薇攝

廣州直播業者張應軍:暫時還沒有收到要考證的消息,如果一定要考,我會去參加。現在整個電商行業經營非常困難,流量向金字塔尖傾斜太厲害。我不知道這個認證可以給我們從業者帶來什麼,我是真心希望,它可以幫助我們電商行業更健康發展,有更好的監管。



香港文匯報記者李薇攝

TVB前藝人何俊軒:如果需要考級別,我是一定會全力以赴去考試的。如果什麼人都可以當帶貨主播,可能會給網絡帶來一些不好的風氣。所以我們想從事這個行業的人,有必要配合政府去考證,一起杜絕社會不良風氣,發揮正能量。我也希望通過配合國家政策,一起促進互聯網環境越來越好,讓下一代可以在健康的環境下成長。現在不出門都能知道天下事,不出門都能買到天下產品,真的是一個非常好的時代。希望大家可以一起努力,營造一個健康的網絡購物環境。



受訪者供圖

帶貨主播王若龍:尚未留意到這個新聞,如果一定要考了才能做主播,我是一定會去考的。我覺得現在從事直播行業的人和貨品都比較混亂。當然平台也有在優化,如果國家也有對應措施加強監管,協助營造健康的互聯網購物環境,就更好了。

帶貨主播有「國標」 分五等級考評嚴



▼選品員、直播銷售員、視頻創推員三個工種設五個等級。圖為一名主播早前在直播帶貨。資料圖片

2020年5月14日,人社部、市場監督總局、國家審計局發布聯合公告,將互聯網營銷師列入中國新十大職業,成為國家認證的新興職業,並正式納入《中華人民共和國職業分類大典》。根據定義,互聯網營銷師是在數字化信息平台上,運用網絡的交互性與傳播公信力,對企業產品進行營銷推廣的人員。同時,在「互聯網營銷師」職業下也增設「選品員」、「直播銷售員」、「視頻創推員」、「平台管理員」四個工種。帶貨主播由此成為正式工種。

此次國家相關部門發布「互聯網營銷師國家職業技能標準」,可以說是互聯網營銷師成為新職業後的又一個重要節點。其中明確指出,從事「互聯網營銷師」職業的人群,需初中文憑及以上。

等級申報考核嚴苛

按照要求,互聯網營銷師需要初中畢業(或相當文化程度)。其中,選品員、直播銷售員、視頻創推員三個工種設五個等級,從低到高分別為:五級/初級工、四級/中級工、三級/高級工、二級/技師、一級/高級技師。平台管理員設三個等級,從低到高分別為:五級/初級工、四級/中級工、三級/高級工。

此次等級申報、考核十分嚴苛。不同級別的申報要求中,除了對從業者從業時長有規定,對培訓學時、是否已取得上一級證書亦有規範。像是李佳琦、薇婭這樣的行業「一哥一姐」,按照規定細則也只符合四級的申報要求(見表)。而後憑借四級證書,再申請考取更高一級。

而申報方面也不是光看資格,需和內地其他技術資格證考試一樣,通過理論知識考試、技能考核以及綜合評審。理論知識考試以筆試、機考等方式為主,主要考核從業人員從事該職業應掌握的基本要求和相關知識要求;技能考核主要採用現場操作、模擬操作等方式進行,主要考核從業人員從事該職業應具備的技能水平;綜合評審針對技師和高級技師,採取審閱申報材料、答辯等方式進行全面評議和審查。

職業守則要求「嚴控質量」

此外,「嚴控質量」也被寫入了互聯網營銷師國家職業技能標準的職業守則中。職業守則明確要求,從業者需要做到遵紀守法,誠實守信,恪盡職守,勇於創新,鑽研業務,團隊協作,嚴控質量,服務熱情。

隨着互聯網營銷從業人員數量快速增長,主播們在賺得盆滿鉢滿的同時,也屢屢出現「翻車」,從之前的辛巴「假燕窩」、薇婭「田園主義全麥麵包」事件,再到近期李佳琦和薇婭「歐萊雅全年最大力度促銷」事件,都曾引發廣泛質疑。

香港TVB前藝人何俊軒在獲悉政策後指出,「作為主播,我們需要協助政府一起杜絕社會不良風氣,如果考證可以給大家帶去正面信息,我一定會全力以赴去考試,畢竟現在把大部分心血都放在直播帶貨上。」何俊軒說,一個健康的互聯網環境,才能更好培育下一代,希望可以盡自己所能,按照國家政策規定,一起營造良好的互聯網購物環境。

而在廣州從事皮包產品直播的張應軍則說,作為從業人員,更想知道考證以後可以得到什麼。「如果需要考證才能上崗,我是一定會去考的,但我真心希望,考證以後,電商行業能夠更健康發展,有更好的監管。」

監管紅線頻出 網購維權有據

新聞鏈接

近年來直播帶貨成為風口,產業發展迅猛,形成了「全民直播帶貨」的熱潮,不少消費者也養成了在直播間購物的習慣,輕鬆就買出萬億級市場。然而由於直播帶貨行業尚未成熟,假冒偽劣、虛假宣傳等亂象頻出,就連李佳琦、薇婭這樣的頂部主播也是頻頻「翻車」,不少消費者買到問題商品時更是維權艱難。

面對亂象頻出的直播帶貨,相關主管部門屢出手整頓和規範。據媒體統計,僅2020年就有不下10份相關監管文件出台。其中,在2020年6月24日,中國廣告協會發布《網絡直播營銷行為規範》,這是內地出台的第一個關於網絡直播營銷活動的專門規範。

不得欺騙誤導消費者

對於商家,明確規定:商家應具有與所提供商品或者服務相應的資質、許可,並亮證亮照經營。對於主播,明確規定:主播在直播活動中,應當保證信息真實、合法,不得對商品和服務進行虛假宣傳,欺騙、誤導消費者。對於網絡直播營銷平台,明確規定:電商平台類的網絡直播營銷平台經營者,應當加強對入駐本平台內的商家主體資質規範,督促商家公示營業執照及與其經營業務有關的行政許可信息。

不得刪除差評彈幕

而在今年4月,國家互聯網信息辦公室、公安部、商務部、國家市場監督管理總局、國家廣播電視總局等七部門又聯合發布《網絡直播營銷管理辦法(試行)》(下稱《辦法》)。《辦法》由五章共30條構成,劍指利用未成年年直播牟利、虛假宣傳數據造假、假冒偽劣商品頻現等公眾反映強烈的行業問題。明確了直播帶貨主播應滿16歲且有8條行為「紅線」,要求不得刪除差評彈幕,並加強了對直播營銷平台主體責任的要求等。

相關政策的接連出台,加上「互聯網營銷師國家職業技能標準」的明確,意味着未來直播帶貨不再是簡單的「播播播」和「賣賣賣」,而應是符合條件的人、以規範的言行,真實、準確、全面地發布商品或服務信息。直播活動需要遵守法律法規,帶貨行為更應遵循公序良俗,守法有序發展才是王道。

需初中文憑及以上 行業「一哥一姐」也未達一級

考級申報條件(部分)

四級/中級工

滿足以下其中之一可申報:

- (1) 取得本職業或相關職業五級/初級工職業資格證書(技能等級證書)後,累計從業至少3年
- (2) 累計從業至少4年
- (3) 累計從業至少兩年,經本職業四級/中級工正規培訓達規定標準學時,並取得結業證書
- (4) 取得技工學校本專業或相關專業畢業證書

一級/高級技師

滿足以下其中之一可申報:

- (1) 取得本職業或相關職業二級/技師職業資格證書(技能等級證書)後,累計至少從業3年,經正規培訓達規定標準學時,並取得結業證書
- (2) 取得本職業或相關職業二級/技師職業資格證書(技能等級證書)後,累計至少從業4年

主播「翻車」事件(部分)

2019年9月 李佳琦

李佳琦在直播中出售陽澄湖大閘蟹,部分消費者收到貨後投訴蟹的品質非常不好,大小不一、有死蟹。而且,這款「陽澄湖的狀元蟹」蟹腿上的環並不是陽澄湖大閘蟹行業協會認證的防偽蟹扣。隨後,媒體記者查詢發現這家水產店註冊地甚至都不是陽澄湖所在的江蘇省,而在山東青島。事發後,佳琦刪除了相關產品直播。

2019年10月 李佳琦

李佳琦助手在演示不黏鍋煎蛋效果的時候,出現了黏鍋現象。事後,李佳琦承認是自己的錯,是使用方法不正確,不是商家的錯,也不是鍋的錯。

2020年11月 辛巴

有網友爆料「辛巴直播間買到的燕窩不是真正的燕窩」,隨後職業打假人王海拿着檢測報告發布微博稱,「辛巴直播間所售燕窩只是燕窩風味飲料。」事發後,辛巴通過社交平台發布《辛有志寫給廣大網友的一封信》,承認直播時存在誇大宣傳,燕窩成分不足每碗2克。在此事件中,辛巴退賠了6,198萬元(人民幣,下同)。

2020年11月 羅永浩

羅永浩直播帶貨「皮爾卡丹」品牌羊毛衫,但經消費者鑒定,並非羊毛製品。對於此事,羅永浩先是承諾對所有購買該產品的消費者代為三倍賠償。隨後又在公告中表示,這次羊毛衫的供貨商家涉嫌偽造文書、偽造假冒偽劣商品、蓄意欺詐。

2021年5月 薇婭

薇婭售賣了一款198元的「Supreme聯名小風扇」,被時尚博主公開質疑是山寨聯名商品,而非美國潮牌。這場直播共售出了2.19萬件產品,銷售額高達433.62萬元。

面對質疑,薇婭在直播間道歉,並稱「這是天貓國際官方小二推薦給我的,它不是我理想中的Supreme。我希望商家能夠對所有買的人進行全額退款、不退貨。」

2021年8月 薇婭

上海市消保委官方微信發文稱,號稱銷售第一、薇婭帶貨的「田園主義」全麥麵包,實測能量高出宣傳40%,碳水化合物比標稱多出16%,並不如直播時宣稱那般「健康」。對此,薇婭所屬公司發文宣布停止該品牌與旗下所有主播的合作。