

花760元，“水军”能把一条虚假消息炒成5.4亿阅读量

起底“养号控评”虚增流量背后的千亿级灰黑产业链

本报记者毛一竹、胡林果、毛鑫

不过短短几个小时，家长刘某在微博上发布的信息被转发过百万次，获得5.4亿次阅读，登上微博热搜，词条上赫然写着“广州一小学生体罚哮喘儿童致吐血抢救”。刺激性的字眼，加上数张“血衣”照片，令人触目惊心。舆论迅速引爆，将矛头直指涉事学校和老师。

然而，不到一天时间，事件发生戏剧性反转。警方调查发现，这则劲爆信息乃是刘某一手编造。虚假信息得以登上热搜，获得巨大关注，源自于仅花费760元的网络推手行动。

近期，广州市白云区人民法院对这起网络散布虚假信息案进行宣判，刘某及网络推手均受到法律严惩。

案件背后，靠“养号控评”虚增流量的灰黑产业链浮出水面。看似操作简单、小打小闹的虚假流量“生意”，整体规模已达千亿之巨，遍及各大互联网平台。从浏览量、点赞量到交易量，一切皆可“刷”，破坏了互联网生态和社会经济秩序。

760元买“水军”制造炒作舆论风波

广州市方圆实验小学学生家长刘某，因女儿在学校被罚跑步对老师心生怨恨。2020年5月，她用化妆水、眼影伪造了“血衣”，拍成图片发布在微博上，谎称女儿患有哮喘，被老师体罚致吐血抢救。尽管内容劲爆、用词犀利，这条微博还是淹没在网络的海量信息里，并未掀起多大水花。

不甘心的刘某通过网络检索，找到了网络推手马某。刘某一共向马某支付了760元用于扩大该条微博影响力，100元买1万转发、160元买2万点赞、500元买10万粉丝。接到“任务”后，马某在一个名为“某某社区自助下单”的网络平台上发布了刘某微博的链接，由该平台购买代刷好评、阅读量及发布虚假评论，仅花了270元。

短短数个小时，刘某的微博内容被大量转发、评论，直至登上微博热搜。舆论群情激愤，涉事老师被“人肉”搜索，遭受网络暴力。马某开始觉得有些不妙，在微信上联系刘某要求删除聊天记录，但对方已被警方调查，没有回音。

公安机关的调查显示，刘某的相关微博被转发140万余次、评论46.5万余次、阅读5.4亿次。因散布虚假消息，广州市白云区人民法院判决被告人刘某犯寻衅滋事罪，判处有期徒刑一年六个月，缓刑二年；马某和“某某社区自助下单”的网络平台经营者陈某某被法院以寻衅滋事罪判处有期徒刑六个月。

据侦办此案的广州市公安局网警支队民警古悦雄介绍，陈某某经营的“某某社区自助下单”网络平台，利用API接口程序实现与其他上家网站对接，能够自动化完成用户的涨粉、点赞等需求。初步统计，该平台涉案流水逾2000万元。



大图：2020年11月侦破的公安部督办的一起自媒体“网络水军”专案，图为涉案团伙“广州某某文化传播有限公司”办公区域张贴的标语。

小图：广州警方提供的手机截图，内容是某下单平台APP上发布的刷单任务及价格。

“这类平台技术含量不高，注册一家空壳公司，几台电脑、几部手机，下载一套接码平台，一键下单便可刷高网文阅读量、点赞数、发布虚假评论等，且门槛低，收费不高。以微博为例，转发博文价格约为70元/万次、点赞价格约为30元/万次、评论价格约为65元/万条。”古悦雄说。

平台不仅与客户素未谋面，对刷炒内容也几乎没有审核机制。“我根本就不认识马某，连这条微博的内容都不太清楚。”该平台经营者陈某在庭审时如是说，“这种订单一年要接几十万条，根本看不过来。每天会抽查网站上的订单，推文内容涉及涉政、涉黄、涉暴力的我们不推，其他内容的真实性很难核实。”

陈某也表示，自己没有审核过微博内容的真实性，当意识到是虚假信息时，已经无法阻止网络大V和网民进行转发评论了。

用户点一次平台赚一毛

新华每日电讯记者调查发现，案件背后潜藏着大量制造虚假流量的不法网络平台，已经形成规模达千亿元的灰黑产业链。在百度上检索“点赞平台”，结果显示有2400万个链接，各大网络平台都可以刷高流量。具体操作方式有以下三种：

一是利用“网赚”类App收集闲散用户流量。例如在“喜爱帮”“手赚客”等App上，用户

按照要求进行转评赞操作，便可获取一定的积分报酬，完成代刷业务，赚取差价。

“这种操作门槛低、赚钱快，‘在家里躺着也能挣钱’，因此吸引了不少时间充裕的用户。”古悦雄说，参与人员按照平台提供的“剧本”套路写评论，然后截图发给所谓的“导师”进行点评，不符合要求的还要打回重写。一些产品的好评、差评多出于这些平台之手。

二是利用技术模拟人工操作，进行批量转评赞，较为常见的是群控软件。2020年9月，深圳市中级人民法院审理了一起专门针对微信平台刷流量的群控软件不正当竞争纠纷案，涉案群控软件主要通过电脑控制真实手机进行批量操作，一款微信群控软件可同时群控120个微信账号在线进行操作用于点赞、评论，由此收取企业的流量营销推广费，群控软件客户所需推广的往往是商业广告、公众号文章等。

“近年来，刷流量的形式不断翻新，已从早期的人工刷量升级为机器刷量，单一形式也变为综合形式。”中国人民大学法学院教授万勇说。

三是炮制网络“爆文”，吸引粉丝关注。“粉丝为王、买车买房”“成功只有不停的加粉、加粉、加粉才有钱，才有‘真爱’”……2020年11月，广州警方对一个“网络水军”团伙展开收网行动，在该团伙窝点这样的条幅随处可见。

据办案民警介绍，涉案团伙2020年4月以来以“广州某某文化传播有限公司”为名开展运营，为了“吸粉”从而赚取“流量主”广告费用，利用自媒体炮制网络“爆文”，发布大量谣言信息，扰乱社会秩序。

“互联网经济，流量为王。这些空壳公司‘养号’的目的就是赚取流量，收取广告费。用户每点击一次，公司就能赚取一毛钱。但他们发布的内容多数都是耸人听闻的虚假信息。”古悦雄说。

“小生意”暗藏“大风险”

受访人士认为，炮制虚假流量的灰黑产业链，操控舆论关注点等行为，极易变异为破坏互联网生态、扰乱社会经济秩序的不法工具，触发诸多社会风险。

记者在“某社区自助下单平台”上看到，“快手刷双击1元100个”，用户只需在平台上选择所需流量任务的平台、所需达到的点赞关注量，再填上自己的链接即可下单。记者选择了2.88元刷50个短视频双击，“某社区自助下单平台”弹出提示：为了规避监管，短视频需要在发布20分钟后生成任务。3分钟后，记者看到该条短视频已经被超过50个陌生的账号点赞。

“如在当天平台所有短视频中点赞量排名前十，则有可能被推上热搜榜，曝光量

将呈几何级增长。这时无需操纵点赞，也会获得社会关注。”广州一家传媒公司运营部门负责人说。

近日，上海市长宁区人民法院对一起提供侵入、非法控制计算机信息系统程序案作出判决。被告人姚某研发出一款“直播神器”，可虚增某电商平台商铺直播间流量。商家将这款软件“外挂”，就会有“僵尸粉”跟主播热情互动，营造出虚假的热闹场面，让一些不明真相的群众跟风买卖。

此外，近年来，上海、广州、深圳等多地法院审理的涉互联网不正当竞争的多起案件显示，几大互联网公司都深受其扰，对制造虚假流量的群控软件公司提起了诉讼。

审理腾讯诉群控软件案件的深圳中院知识产权法庭法官钟小凯说，群控软件通过不正当手段抢夺用户注意力，破坏了公平竞争的市场秩序，干扰社会对互联网流量经济的判断。

据钟小凯介绍，一些真实用户主动提供账号供刷单团伙使用赚取费用，一些不法分子会在用户账号中留下“后门”，以便后续“操纵”用户账号。如此一来，软件开发商能够窃取用户的个人信息、好友信息等隐私，还可能产生诈骗等问题，造成重大的隐私泄露及网络安全事故。

法治化、多元化治理网络黑灰产

万勇认为，从法律层面来说，网络虚假流量黑灰产业链根据不同事实和行为性质，可能违反多项法律规定，主要包括反不正当竞争法、电子商务法等。此外，如果为获得虚假流量实施了破坏计算机信息系统的行，可能属于刑法第286条规定的“破坏计算机信息系统罪”。

但打击虚假流量黑灰产业链仍然存在诸多现实难点。广州大学法学院教授欧卫安表示，涉及相关领域的法律较为零散，尤其在刑法领域，对相关行为的认定存在一定争议。万勇也表示，由于越来越多的网络黑灰产业租用境外的云服务器或者使用国外手机号，甚至雇佣境外人员从事相关违法行为，打击层面存在调查难、取证难。

相关互联网平台负责人表示，尽管一直在打击“养号控评”以及由此滋生的虚假流量，但群控系统也在对抗中更新迭代。目前最新的群控系统表现为模拟人的行为，不定时、不定量、行为无规律，给防控工作带来一定困难。

法律人士建议，从立法、行政、司法及社会治理等层面多管齐下，打击流量黑灰产业的生存空间，进一步提高治理网络黑灰产业的法治化水平。万勇说，针对司法实践中出现的新型疑难问题，通过发布指导性案例、适时出台相关司法解释以及修改法律的方式，完善法律治理体系。

线上办市民卡要20多天，市内迁户口跑4趟派出所

记者在南京亲历基层办事“痛点”

本报记者郑生竹

线上申领市民卡，仅核验材料环节至少需7个工作日；将托管在人才服务中心的户口迁到相邻区，迁入地和迁出地两头派出所要跑四趟；“12345”热线服务评价回了“不满意”，工作人员像是接到差评的电商客服打电话来质问……这些是记者近期在南京经历的基层办事“痛点”。

“门难进、脸难看、事难办”曾是基层群众反映强烈的一大民生痛点，随着“放管服”改革的推进深化，基层办事人员的服务态度和工作效率已得到较大改善，但与“只跑一次”“让网上办事像网购一样方便”等目标口号仍有差距。

“审批不见面，办事更方便”——当前不少地方在推行线上办事，提高政务服务事项网上可办率，类似的宣传口号层出不穷。不少地方还推出一站式在线公共服务App，让以往一些需到现场办理的事项，只需动动手指就能“掌上办”。

实名注册用户超过600万的“我的南京”App就是其中一款热门应用，具备查询公积金、预约挂号、开具购房证明等多种功能。为了减少线下办事时间，记者近期使用“我的南京”应用申领新生儿市民卡，在线申请制卡虽然只花了几分钟，但拿到手却要等20多天。

“相对以前，您的申领速度算快的了。”在记者连续两次通过“12345”热线催促办卡进度时，终获答复。“我的南京”工作人员称，线上市民卡申领数量大、流程长，申请人将信息提交至制卡中心后，需要统一送到卡厂制作，办理进度不一样，受到所选开卡银行等因素影响。当前操作指南规定35日以内办结，一般最快也要20多天。

记者调查了解到，南京市市民卡申领时间

较长、快慢不一等问题不单单存在于线上，线下也是如此。2020年7月，杨先生在南京市江宁区市民中心提交新生儿照片后，工作人员现场直接打印制卡；而陆先生于2020年12月底在江北新区沿江街道便民服务中心大厅办理同一业务时，回执单显示领卡日期为次年2月5日，而工作人员告知“最好于2月20日去拿卡，早去不一定能拿到”。

“有的办事大厅有制卡机，有的则没有，这可能导致线下办卡进度不一。”上述“我的南京”工作人员介绍，线上线下申领市民卡属于不同的渠道，办结时限不尽一致。此外，办事大厅层级不同，也会导致办卡进度有别。

市民卡的主要功能之一是医保报销，为方便新生儿就医报销，南京市推出城镇居民基本医疗保险准新生儿参保登记卡，家长申请办理后，若新生儿住院期间发生费用，可直接凭此卡按居民医保政策结算。但要求在出生后3个月内尽早申领市民卡，办理正式参保手续。

而记者了解到，在“我的南京”申领市民卡时，临时参保卡在医院结算报销时无法使用，而此时申领的市民卡又没到手，会出现“两卡”衔接的真空状态，对就医报销带来不便。

市内迁户口跑多趟，打了服务差评遭质问

不少大学生毕业后，因工作单位暂未落定，会将户口托管在大学所在地人才服务中心。记者近期为他人代办户口迁移时发现，将托管在江苏省教育人才服务中心的户口迁至相邻区时，却要跑四趟派出所。

代办人首先要跑一趟迁入地派出所申请迁入，须等待审批通过后，再去一趟迁入地派出所领取准予迁入证明。拿到准迁证后，要到人才服

务中心属地派出所申请迁出，拿到户口迁移证后，要再次回到迁入地派出所上户口。前后总计要跑四趟。

南京市民刘先生为其在广东的亲戚代办同一业务时，遭遇了类似的迁移流程。由于未携带委托人常住人口登记表，他还需到江苏省教育人才服务中心档案室开具介绍信。记者在该人才服务中心现场办公桌上的《受理登记表》上看到，有多名申办人登记办理类似户口迁移事项。

“托管在江苏省教育人才服务中心的户口性质比较复杂，不能类同市内户口直接迁移。”当记者向派出所工作人员咨询，为何在同一市域内的户口迁移程序，流程却如此繁琐。对方表示，这类户口属于大学生毕业的时候没地方挂靠，该迁走的没迁走，现在“只出不进”，目前也不支持网上办。

而在南京市为新生儿登记户口时，网上办理并不顺畅。记者先后尝试了“我的南京”App、“南京公安”公众号、江苏政务服务网在线申报户口登记，3个系统分别出现无法办理、材料提交不成功、未显示待办事项等问题。

记者通过“12345”热线反映上述问题时，接线员表示服务热线查看不到政务服务网的个人申办事项，会把问题转交给相关部门。记者很快接到南京市公安局电话反馈，称因江苏政务服务网不由南京公安维护，后台也无法查看到待办事项，并被告知由申请人所属辖区相关工作人员负责答复。

栖霞区政务服务中心工作人员随后致电回复，服务中心主要管理学生和教师户口，新生儿户口登记需要在当地派出所办理。记者随后致电咨询了属地派出所户政管理部门，对方表示网上提交材料后还需寄送原件核验，其实并不省事，线下办理更

为便捷。记者去属地派出所登记完户口不久，就收到了“12345”热线的短信通知，邀请从“是否联系”“态度是否满意”“结果是否满意”3项评价服务，由于在线咨询了多个部门，最终还得回到线下办理，记者对“态度”和“结果”两项回复了不满意。令人意外的是，栖霞区政务服务中心工作人员次日电话质问，“为何评价不满意”，语气如同电商客服接到差评。

咨询电话“十打九不通”，告知不精准导致多跑腿

为熟悉办事流程、带齐办事材料，一些群众常常提前咨询业务部门，但记者调查发现，不少部门的对外联系方式长期占线或无人接听，有的部门电话甚至翻遍官网也找不到。

记者就市民卡办理时限问题，连续不间断拨打南京市市民卡服务中心、栖霞区政务服务等部门，长期处于占线状态，即使拨通，也是无人接听。而印刷在“南京政府专递上”的南京市市民卡服务中心电话，拨过去显示“号码有误”。

一些部门对外联系方式在门户网站甚至查询不到，例如江苏省高校招生就业指导服务中心（江苏省教育人才服务中心），在官网和“企查查”等企业信息查询平台上都难以寻觅。

此外，由于相关部门工作人员因信息不对称，还存在热情地“误导”办事人的现象。

南京市市民吴女士于2020年11月底、12月初先后两次去当地邮局的“交警超市”申领机动车检验合格标志，被告知系统在升级，全市“交警超市”都不能网上办，要申领检验合格

标志只能去车管所。

12月中旬，吴女士在打开交管App查询车管所服务时间时，却发现检验合格标志已在系统里自动生成。记者注意到，早在2020年10月，公安部就出台了新规，自当年11月20日起，非营运小微型客车（面包车除外）超过6年不满10年的，由每年检验1次调整为每两年检验1次。

记者经历的这些办事“痛点”，印证了在基层“放管服”调研时听到的问题。有基层政务办干部直言，在牵头“放管服”改革时，一些部门“不感冒”，未能形成改革合力，陷入“谁牵头、谁磕头”的尴尬境地。以数据共享为例，为了“让数据多跑路，让群众少跑腿”，需要部门将数据拿出来，但现实却是“要数据跟要饭一样”。

“理想状态是通过流程再造，打造线上、线下统一的政务服务，让群众到一个窗口、一张网上办事。”南京市政务办相关负责人表示，一些部门在推进“放管服”改革时，思想观念解放不到位，主观上有惰性，不愿接受新东西。一些部门还担忧部门利益受损，“担心奶酪被动了，例如‘一网通办’后，权力寻租的空间会变小。”

江苏省政务办相关负责人表示，当前江苏的“放管服”改革取得了一定的成效，但与企业和群众的期盼还有不小差距。“信息壁垒”“信息孤岛”问题长期存在，数据无法完全共享；到政府部门办事仍需提交很多材料，办理流程还要进一步简化优化；“一网通办”系统不整合、业务不协同、政务信息基础设施建设相对滞后等。

针对记者调查了解到的上述问题，南京市政务办相关负责人表示，正在召集相关部门研究解决。