

百度道歉 央视曝光竞价排名误导消费者 网调显示有七成受访者曾上当

□本版撰文 信息时报记者 张志超 刘敬

日前,中央电视台的《新闻30分》连续报道曝光了号称全球最大中文搜索引擎的“百度”的竞价排名内幕。不少消费者抱怨称,由于百度搜索竞价排名所提供的虚假网站或信息而上当受骗。“竞价排名”更被指为“勒索营销”,同时也因此而引发了公众对百度商业道德的质疑。昨日,百度对信息时报记者表示,将向因竞价排名而造成伤害的用户诚挚地致歉。

■ 央视曝光 山寨医院排首位用户“很受伤”

百度号称自己为全球最大的中文网络营销平台,全球最大的中文搜索引擎,覆盖面广,覆盖率高,全中国95%的网民,每天响应超过数亿次的搜索请求。然而,据中央电视台《新闻30分》节目的报道,近日有越来越多的消费者抱怨称,因百度搜索竞价排名所提供的虚假网站或信息而上当受骗。

百多块钱。当记者随后致电查询这间总参管理保障部医院时,一接听的总后勤部卫生部工作人员马上语气肯定地表示该医院是假的。因为,“按照我们医院的政策,是不允许做广告的”。该工作人员更表示,“凡是在网上做广告的大部分都是假的”。

对自己因为百度竞价排名所提供的虚假信息而受骗,李先生非常愤慨。“这种信息不仅存在于网上,更被放到了搜索结果的第一位,这种行骗的手法 and 方式实在是让我太气愤了!”然而,李先生的遭遇并非个别的偶然现象。记者输入“肿瘤”,“治疗性病”等关键字同样可在百度上搜到不少打着专家的幌子行医的医院。除了“给钱就排前面”之外,在记者的暗访中更有内部员工承认自己曾帮忙虚假网站修改信息以造假。

百度回应信息时报记者原文: “我们深刻地反省”

中央电视台《新闻30分》栏目就百度竞价排名结果中存在的问题曝光后,我们立即对相关网站进行了下线处理。有部分网站利用竞价排名服务推广其网站上的虚假医药信息,百度已对此进行专项审查,并将配合国家有关部门对各类网络虚假医药信息进行清理整治。

由于网络上销售药品的虚假信息泛滥,网络欺诈横行,百度提示广大的用户,警惕任何利用网络销售药品的虚假信息。

有部分网站利用竞价排名服务推广其网站上的虚假医药信息,是百度对销售运营体系的管理不善造成的,对广大百度用户,对其它竞价排名客户的感情造成了伤害,百度对此表示真诚的歉意。

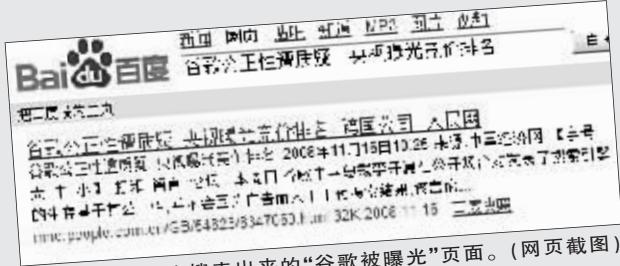
在百度八年的成长过程中,为了与Google这样全球领先的技术公司进行竞争,百度过多的关注了技术和研发,而对销售运营缺乏严格的管理和系统的投入,百度对此进行了深刻的反省。作为足以影响人类历史进程的伟大发明,搜索引擎正在发挥更大的作用,其深远的影响甚至不是今天我们所能全部预见的。我们意识到,百度公司肩膀上承载着巨大的社会责任,而如果我们仅仅一心扑在技术和研发上,不重视我们商业模式的优化,不重视我们对销售队伍的培训,我们就不能对社会、对广大网民,对广大信任我们的客户负起责任。

新闻链接

央视曝光百度 转眼竟成谷歌

昨日,有网友发帖称央视曝光百度竞价排名的新闻,在百度的新闻搜索首页竟显示为《谷歌遭央视曝光》。上周末,央视在《新闻30分》节目中连续报道了百度竞价排名的运作内幕,并揭示出这种商业模式所潜藏的种种不公

正之处。昨日下午,有网友惊讶地在百度的新闻搜索首页上,发现名为《谷歌公正性遭质疑 央视曝光竞价排名》的新闻。谷歌总裁李开复在公开场合表示,搜索引擎的生存基于其公正性,不会因为广告而人工干预搜索结果。



百度搜索出来的“谷歌被曝光”页面。(网页截图)

深陷“奶粉门”

在不少声誉颇佳的国产奶制品企业的产品被国家质检总局检出含有三聚氰胺,陷入了前所未有的信任危机之时,包括百度在内的多家国内主流网站和搜索引擎却对奶粉事件所牵涉的一些企业的关键词进行了不同寻常的处理,此举遭到许多网友的强烈质疑。在事件当中,作为占国内搜

索引擎市场份额最大的百度首当其冲。随后网上更曝光了“三鹿300万公关百度文件”,文件称三鹿的公关公司建议三鹿花300万摆平百度,屏蔽肾结石等负面新闻,并称伊利、蒙牛等都是花了500万拿下百度的。随后,百度方面数次出面回应网友的质疑,并表示“搜索结果说明一切”。

■ 网络调查 超七成受访者曾因此受骗

央视《新闻30分》的报道出来之后,立即在网上引起广泛关注。根据新浪网站的一项关于“你是否曾经因百度搜索出虚假网站而被骗?”的调查显示,在参与投票的6000多名网友中,有超过76%的网友表示自己曾经被骗,大约有4600人;大约有965名表示自己“没有”被欺骗,约占投票人数的16%,其余的网友则表示“不知道”。

有人发帖痛诉上当经历

“央视‘新闻30分’曝光百度竞价排名导致普通网友蒙受损失的新闻”除了被转载到各大论坛之外,不少网友亦对事件发表了自己的看法。记者浏览网友的回复看到,不少网友都认为百度搞“竞价排名”的服务“有失公允”。“有次我要搬家,于是就到百度搜索,看看有什么知名的搬家公司,结果就按搜出来的第一个排头的公司打过去,价格很贵。我想,知名度贵就贵吧。但是后来却发现,那根本不是什么搬家公司,都是假的,根本哪知道是假的。”天涯网友“lilychiu”留言,告诉大家自己被百度竞价排名欺骗的经历。

“网友利用搜索引擎搜索东西,肯定是希望得到一些最多人搜索的结果或最佳答案,但是排在前列的搜索结果,往往都是一些参加了‘竞价排名’的网站或公司,消费

者浏览这些网站后很容易就相信这是最佳结果,于是就可能被那些网站欺骗以致蒙受损失。”天涯网友“红星”留言说。一些网友更称,自从发现百度上排在搜索结果前列的网站都是推广网站之后,就开始使用谷歌了。“不是我们不想使用百度,但是百度的做法实在太令人伤心了,有时候搜多一个关键字,要到第二页才发现是和自己想搜的东西有关系,第一页的都是推广的网站,这样的搜索引擎用户如何相信?”网易湖南衡阳网友留言称。

也有网友支持合理竞价

不过,也有网友认为,网站本身的日常维护费等开支非常大,而且他们也要生存和发展,因此搞竞价排名也无厚非,“作为以搜索为主的网站,本身可投放的广告就不是很多,因此搞竞价排名的服务赚钱也是可以的。”天涯网友“依诺”称,“但是,网站在接受广告竞价的同时,希望能够利用自己手头上的资源,调查投放广告的公司是否合法,或者其产品是否有保证,这样做,既可以保障消费者的利益,又可以提高网站本身的诚信度,一举两得。”网友“依诺”为百度竞价排名的建设出谋划策,“另外,我建议百度搞一个干干净净的搜索引擎,让有需要的用户使用。”

■ 互联网专家 网站有义务 维护互联网的诚信体系

除了讨论百度是否应该搞“竞价排名”的服务之外,更多的网友认为,百度搞“竞价排名”其实不只是利益的问题,更是互联网诚信的问题。不少网友认为,百度的“竞价排名”之所以会引起如此多的网友反感,就是因为其中包含了大量的虚假广告信息,“治疗性病、同性恋治疗等医药广告,甚至连四六级代考、公务员代考等广告信息都能搜到,而且排在第一位,大家都知道这些肯定是虚假广告,有的甚至是违法的,但百度还要收钱为其做推广,完全没有诚信可言。”一天涯网友如此留言,“其实,互联网提供信息的真实性,很多时候都是值得怀疑,因此,作为大型网站,应该在构建互联网诚信的工作上出

一份力,至少不应该提供虚假广告信息。”昨日下午,记者就此事采访了一些网站的工作人员,他们均向记者表示,无论是门户网站还是搜索网站,又或者是论坛,都有义务维护互联网上信息的真实性,维护互联网的诚信体系。“要维护互联网的诚信体系,关键还是互联网工作者,只要在工作的时候,在转载或发布每一条信息之前,都对该信息的真实性都加以调查和思考,这样在呈现在网友广大网友面前的信息就会得到一定的保障了。”一位不愿意透露姓名的门户网站新闻编辑告诉记者,“如果碰到刻意欺骗网友的信息,网站的编辑也有义务调查清查事件,把真相告诉网友。”

■ 百度回应 竞价排名伤用户感情“很抱歉”

昨日下午,信息时报记者与百度公司的相关负责人取得联系。该负责人告诉记者,在央视《新闻30分》栏目就百度竞价排名结果中存在的问题曝光后,他们已经立即对相关网站进行了下线处理。该负责人还向记者表示,有部分网站利用竞价排名服务推广其网站上的虚假医药信息,是百度对销售运营体系的管理不善造成的,对广大百度用户,对其他竞价排名客户的感情造成了伤害,百度对此表示真诚的歉意。

从诞生第一天起,就与垃圾信息、网络欺诈进行着最艰苦的技术斗争。“我们深知,如果不能赢得这场技术战争,人们将不能利用搜索引擎便捷的获取信息。今天,广大媒体和广大的网民对百度的监督,也使我们深刻的意识到,对垃圾信息、网络欺诈的斗争,不仅仅是一场技术战争,而是对百度整体运营能力的自我挑战,百度将毫不犹豫地履行自己的社会责任。同时,解决垃圾信息、网络欺诈问题并不是百度一家公司能解决的,我们也呼吁互联网产业的同行和全社会共同携手,为打击垃圾信息、网络欺诈而努力。”该负责人说。