

□ 北京市隆安律师事务所上海分所 仇少明

在当前电商市场竞争激烈的环境下，企业面临诸多挑战，其中，员工与经销商合谋虚报销售业绩（即俗称的“刷单”）问题尤为突出。刷单行为不仅损害企业的经济利益，还可能引发法律风险、商誉受损以及平台处罚等诸多问题。因此，电商企业必须采取系统性措施，确保快速止损、合规处理并防范风险。

及时止损固定证据

（一）立即暂停异常账户

一旦发现刷单的迹象，企业应迅速采取行动，冻结涉事员工的账号权限，暂停涉事经销商的合作资格。这样可以有效切断进一步操作的可能，防止刷单行为继续扩大。同时，应当及时关闭或限制电商平台上的异常商品链接，避免更多的虚假交易发生。

（二）固定电子证据

电子证据是处理刷单问题的关键。企业应立即保存后台数据，包括刷单订单的详细数据，如时间、IP地址、支付账号、物流信息等。这些数据能够清晰地反映刷单行为的轨迹。此外，还需对员工与经销商的聊天记录、邮件指令、转账记录等进行保存。这些证据能够揭示双方的合谋关系和具体操作过程。为了确保电子证据的法律效力，企业还可以通过公证处对关键电子证据进行公证。

深入调查厘清责任

（一）成立跨部门调查组

一旦发现刷单，企业应当尽快成立一个跨部门的调查组，成员包括法务、合规、财务、IT等部门的人员。必要时，还可以聘请外部审计或律师团队介入，以确保调查的专业性和公正性。

同时，需要与相关人员及时签订保密协议，防止信息泄露或证据被销毁。

（二）核查资金流向

调查组需要追踪刷单资金链，查清虚假交易款项是否通过员工、经销商或第三方账户回流。同时，比对财务账目，确认虚增业绩是否导致企业多支付佣金、返利或存在税务风险。这一过程对于厘清责任和评估损失至关重要。

（三）约谈涉事人员

调查组需要分别约谈涉事员工和经销商，制作书面笔录并要求签字确认。通过利益关系分析，判断是否存在职务犯罪，例如员工是否收受经销商的回扣等。

这些信息将为后续的处理提供重要依据。

内部处罚追究责任

（一）对员工的处罚

1. 纪律处分：根据企业规章制度和《员工手册》的规定进行处理，如果构成严重违反规章制度，可以遵循法律规定的相关流程解除涉事员工的劳动合同，并追回其违法所得，如奖金、提成等。

2. 内部通报：在全公司范围内进行警示通报，明确刷单属于触碰红线的行为。通过这种方式，可以起到威慑作用，防止类似事件再次发生。

3. 刑事报案：如果涉案金额超过30000元，达到职务侵占罪的立案标准，企业应毫不犹豫地向公安机关报案，依法追究员工的刑事责任。另外，参与刷单的员工亦可能构成诈骗罪。

（二）对经销商的处理手段

1. 终止合作：企业可以立即解除与涉事经销商的合同，并追回已支付的虚假交易返利。这可以避免继续遭受经济损失。

2. 索赔追责：可通过民事诉讼

要求经销商赔偿企业的损失，包括平台罚款、商誉损失等。亦可考虑通过刑事报案以涉嫌诈骗为由追责。法律手段是维护企业合法权益的有效途径。

3. 行业通报：可向行业协会或电商平台提交黑名单，限制涉事经销商与其他品牌合作。这不仅能够惩罚违规经销商，还能在行业内形成警示作用，防止其他经销商效仿。

妥善应对外部风险

（一）民事风险



资料图片

电商企业如何应对员工与经销商刷单

避免因违规行为遭受平台的严厉处罚。

基于上述风险，企业应当做好如下应对：

（一）与电商平台主动沟通

1. 提交自查报告：向电商平台提交详细的自查报告，说明刷单行为系员工个人违规，企业已采取严肃处理措施。这有助于向平台表明企业的态度和行动，争取平台的理解。

2. 申请减轻处罚：主动与电商平台沟通，提供整改方案，申请减轻处罚，避免店铺被降权、封店或扣除保证金，最大限度减轻损害。

（二）应对政府部门调查

1. 市场监管部门：如果因刷单行为涉嫌违反《反不正当竞争法》第8条规定涉嫌“虚假宣传”，企业应主动配合市场监管部门的调查，并提供整改证据，争取从轻罚款。积极的态度和有效的整改措施是争取从轻处罚的关键。

2. 税务部门：核查虚增销售额是否导致偷税漏税等税务问题，及时补缴税款及滞纳金。税务合规是企业运营的基本要求，任何违规行为都可能导致严重的法律后果。

（三）舆情与公关管理

1. 发布声明：如有必要，企业应主动发布声明，承认管理疏漏，强调对刷单行为的“零容忍”态度及整改措施。例如，声明中可以明确表示“已开除涉事员工并追究其法律责任”，向公众展示企业的决心和行动。

2. 舆情监控：密切关注网络舆情，避免“刷单黑幕”等关键词发酵。必要时，可以通过法律手段要求删除不实信息，防止负面舆情对企业造成更大的损害。

制度整改预防刷单

（一）优化绩效考核机制

1. 降低销售额权重：调整绩效考核指标，降低销售额在考核中的权重，增加利润、复购率、客户满意度等综合指标。这样可以避免员工为了追求销售额而采取不正当手段。

2. 设置业绩增长阈值：当出现异常波动时触发预警机制。通过这种方式，可以及时发现潜在的刷单行为，防止其进一步扩大。

（二）技术监控升级

1. 部署反刷单系统：利用先进的技术手段，部署反刷单系统，识别同一IP高频下单、虚拟号码注册、空包物流等异常行为。这些技术手段能够有效防范刷单行为的发生。

2. 引入区块链存证：引入区块链技术，确保交易数据不可篡改，便于后续追溯。区块链的特性可以为企业提供更加可靠的证据支持，增强企业在处理刷单问题时的底气。

（三）建立举报与审计机制

1. 开通匿名举报渠道：鼓励员工通过匿名方式举报刷单行为，并对有效线索给予奖励。

例如，可以设定查实刷单奖励举报人相应奖励的奖励机制，激发员工的积极性。

2. 突击审计：定期由第三方机构进行突击审计，随机抽查销售数据与财务流水。

这种不定期的审计机制可以有效防止员工和经销商的侥幸心理，确保企业的真实可靠。

在因刷单解约的情形下，经销商可能会反诉企业“单方解除合同”，因此企业需要事先就在合同中明确约定“刷单属于根本违约”，为处理此类问题提供法律依据。

（二）刑事风险

如果刷单规模较大，可能涉嫌非法经营罪（组织刷单团伙）或诈骗罪（骗取平台补贴），企业必须高度重视这些潜在的刑事风险。

（三）平台规则

电商平台对刷单行为一般都会有严格的处罚规定，包括受到删除销量、罚款乃至关闭店铺的处罚。企业必须熟悉这些规则，并严格遵守，避