

2021年5月

中国电子商务用户体验与投诉数据报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2021年6月3日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

目录

一、报告摘要	3
二、整体数据	5
(一) 投诉问题类型分布	5
(二) 投诉地区分布	5
(三) 投诉用户性别分布	6
(四) 投诉金额区间分布	7
三、典型投诉案例	8
(一) 零售电商	8
(二) 生活服务电商	13
四、关于我们	17
(一) 关于电诉宝	18
(二) 关于网经社	21
(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划	23

一、报告摘要

6月3日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021年5月受理的全国100家互联网消费平台纠纷案例大数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2021年5月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。（报告下载：<http://www.100ec.cn/zt/20215tsal/>）

报告涉及了综合零售电商（主要集中在**直播电商、二手电商、社交电商**）、生活服务电商（主要集中于**在线旅游、在线教育**）等领域。报告公布了《2021年5月全国电商投诉榜》、5月消费投诉数据及20家网络消费平台典型案例。

报告公布了《2021年5月全国电商投诉榜》，据悉，该榜单依据“电诉宝”5月份受理的全国100家网络消费平台真实海量用户投诉案例大数据显示：

投诉量TOP10依次为：拼多多、淘宝、京东、抖音、花礼网、天猫、学慧网、联联周边游、当当、玩物得志APP；

排在第11-30名的是：美团、红布林、海淘1号、旅划算、微店、苏宁易购、闲鱼、得物APP、帮考网、洋码头、寺库、海豚家、叮咚买菜、侠侣亲子游、小红书、微拍堂、熊猫生活、走着瞧旅行、唯品会、潭州教育；

排在第31-50名的是：德国w家、同程旅行、转转、店宝宝、有赞、橙心优选、5173游戏交易平台、工行融e购、顺丰速运、嗨学网、苹果、快手、滴滴出行、中国网库、飞猪、小猪短租、蘑菇街、华硕商城、有道精品课、中华会计网校；

排在第51-70名的是：Bonpont、微盟、百通物流、每日优鲜、快送鲜花网、国美、李宁、波司登、爱花居、平安好学、贝贝（贝店）、万师傅、HIGO、keep、人人车、九阳、万表网、必要、交易猫、支付宝；

排在第71-90名的是：淘粉吧、微薄利、今日优选、铭宣海淘、魔力恐龙、欢太商城、河小象、千千惠生活、一只船教育、高顿教育、高德、全球速卖通、联动云租车、电小童充电宝、麦软网、小电科技、海风教育、钱满贯、vip陪练、凰家尚品；

排在第91-100名的是：中国制造网、开三云匠网、dd373、86daigou、心心平台、中

中国联通、刻舟求件、尚德机构、三星网上商城、圆通。



电诉宝
网络消费纠纷调解平台

电诉宝 全新升级 运行10年, 对接近千家电商
1万+媒体采用, 影响1亿+用户



首页
投诉榜
评级榜
律师团
报道
专题

当前位置 > 投诉榜

领域:

总榜

零售电商

服务电商

金融科技

电商物流

产业电商

行业:

全部

筛选:

2021

5月

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	抖音
5	花礼网	6	天猫	7	学慧网	8	联想周边游
9	当当	10	玩物得志APP	11	美团	12	红布林
13	海淘1号	14	旅划算	15	微店	16	苏宁易购
17	闲鱼	18	得物APP	19	帮考网	20	洋码头
21	寺库	22	海豚家	23	叮咚买菜	24	侠侣亲子游
25	小红书	26	微拍堂	27	熊猫生活	28	走着瞧旅行
29	唯品会	30	潭州教育	31	德国w家	32	同程旅行
33	转转	34	店宝宝	35	有赞	36	橙心优选
37	5173游戏交易平台	38	工行融e购	39	顺丰速运	40	嗨学网
41	苹果	42	快手	43	滴滴出行	44	中国网库
45	飞猪	46	小猪短租	47	蘑菇街	48	华硕商城
49	有道精品课	50	中华会计网校	51	Bonpont	52	微盟
53	百通物流	54	每日优鲜	55	快送鲜花网	56	国美
57	李宁	58	波司登	59	爱花居	60	平安好学
61	贝贝(贝店)	62	万师傅	63	HIGO	64	keep
65	人人车	66	九阳	67	万表网	68	必要
69	交易猫	70	支付宝	71	淘粉吧	72	微薄利
73	今日优选	74	铭宣海淘	75	魔力恐龙	76	欢太商城
77	河小象	78	千千惠生活	79	一只船教育	80	高顿教育
81	高德	82	全球速卖通	83	联动云租车	84	电小童充电宝
85	麦软网	86	小电科技	87	海风教育	88	钱满贯
89	vip陪练	90	凰家尚品	91	中国制造网	92	开三工匠网
93	dd373	94	86daigou	95	心心平台	96	中国联通
97	刻舟求件	98	尚德机构	99	三星网上商城	100	圆通

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联, 为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大, 故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行, 在此前投诉数据未予统计故未显示。

二、整体数据

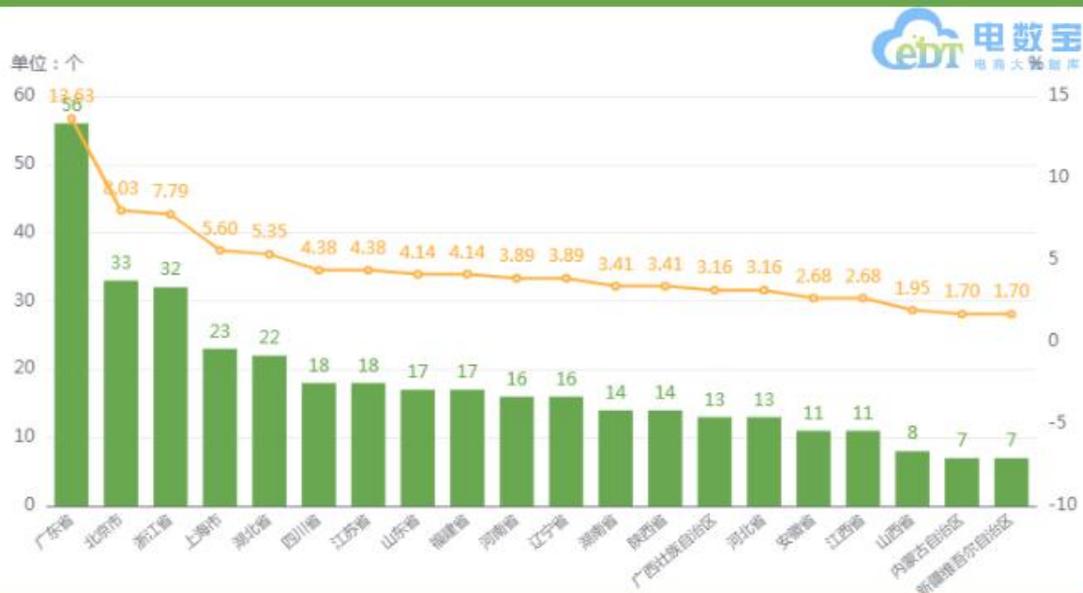
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年5月全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（22.38%）、**网络欺诈**（11.44%）、**商品质量**（11.19%）、**发货问题**（7.79%）、**网络售假**（6.81%）、**售后服务**（6.57%）、**虚假促销**（5.60%）、**霸王条款**（5.35%）、**货不对板**（4.62%）、**订单问题**（4.34%）。

（二）投诉地区分布

2021年5月全国电子商务投诉地区分布TOP20



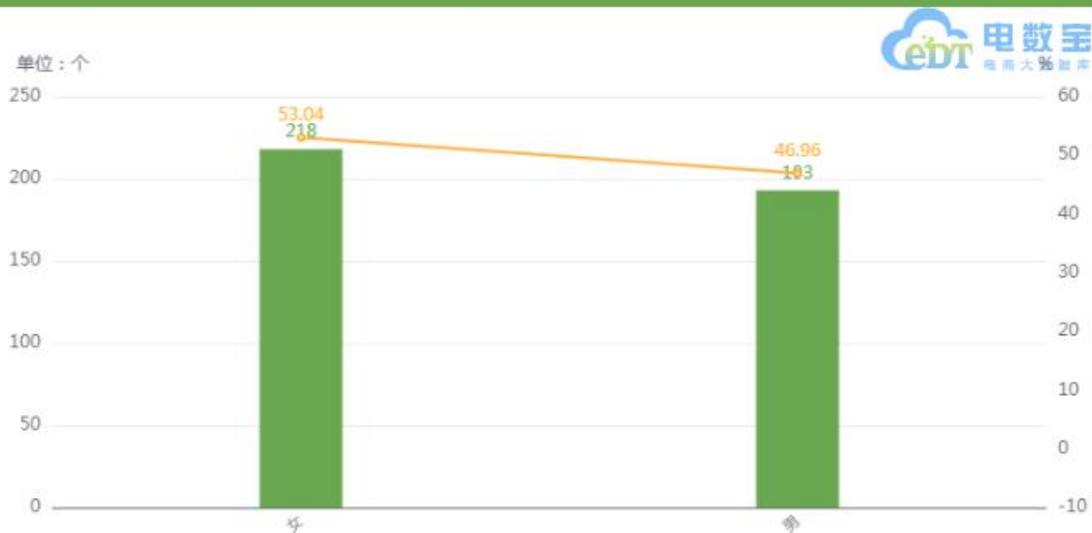
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

5月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省、北京市、浙江省、上海市、湖北省、四川省、江苏省、山东省、福建省、河南省、辽宁省、湖南省、陕西省、广西壮族自治区、河北省、安徽省、江西省、山西省、内蒙古自治区、新疆维吾尔自治区依次排名。

(三) 投诉用户性别分布

2021年5月全国电子商务投诉性别分布



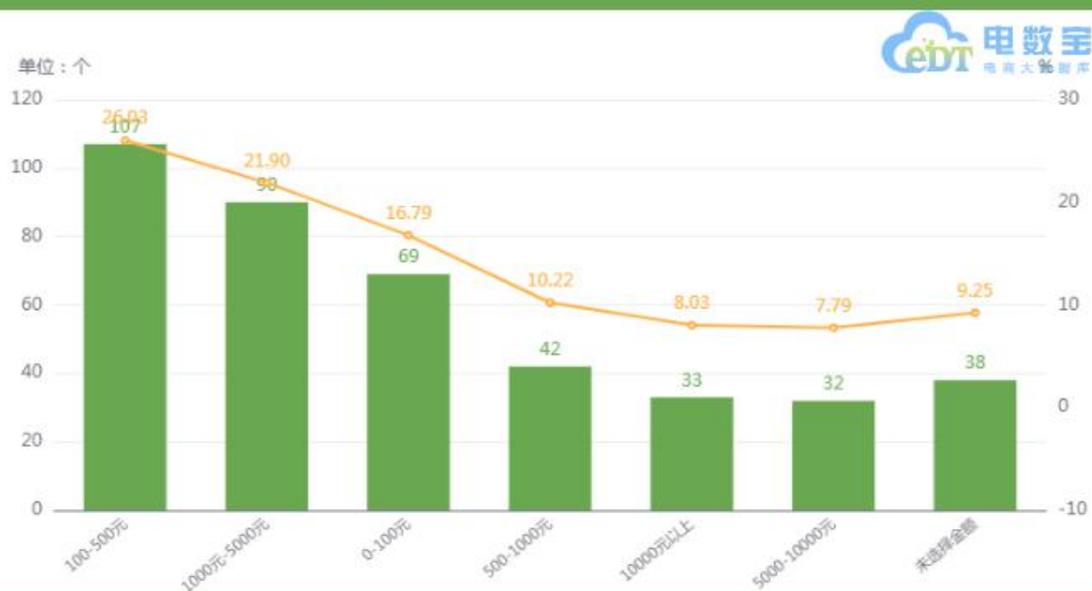
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，5月份女性用户投诉比例为53.04%，男性用户投诉比例为46.96%。

(四) 投诉金额区间分布

2021年5月全国电子商务投诉金额占比



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，5月份投诉金额分布主要集中在100元-500元（26.03%）、1000-5000元（21.90%）、0-100元（16.79%）、500-1000元（10.22%）、10000元以上（8.03%）、5000-10000元（7.79%）。

三、典型投诉案例

（一）零售电商

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 **零售电商** 服务电商 金融科技 电商物流 产业电商

行业： 全部 跨境电商 品牌电商 社交电商 生鲜电商 二手电商 汽车电商

筛选： 2021 5月

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	抖音
5	花礼网	6	天猫	7	当当	8	红布林
9	海淘1号	10	微店	11	闲鱼	12	苏宁易购
13	洋码头	14	海豚家	15	寺库	16	叮咚买菜
17	小红书	18	微拍堂	19	熊猫生活	20	唯品会
21	德国w家	22	有赞	23	转转	24	店宝宝
25	橙心优选	26	苹果	27	快手	28	微盟
29	华硕商城	30	蘑菇街	31	Bonpont	32	dd373
33	快送鲜花网	34	每日优鲜	35	爱花居	36	联动云租车
37	全球速卖通	38	今日优选	39	三星网上商城	40	中国联通
41	万表网	42	必要	43	中国制造网	44	凰家尚品
45	麦软网	46	李宁	47	国美	48	欢太商城
49	十荟团	50	本来生活	51	鲁班到家	52	孔夫子旧书网
53	NIKE商城	54	美的	55	淘粉吧	56	微薄利
57	心心平台	58	86daigou	59	九阳	60	人人车
61	交易猫	62	HIGO	63	贝贝（贝店）	64	千千惠生活
65	波司登						

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

在零售电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们将从中选取十大典型投诉案例，涉及快手（商城）、闲鱼、玩物得志、寺库、当当、海豚家、微拍堂、转转、红布林、熊猫生活。

2021年5月零售电商十大典型投诉案例		
时间	平台	案例
5月23日	 快手	纯银首饰竟能用吸铁石吸起？用户投诉在“快手”商家涉嫌售假
5月25日	 闲鱼	查防伪码显示假货 用户协商欲解决问题被“闲鱼”商家拉黑
5月12日	 玩物得志 <small>找国风好物 上玩物得志</small>	被判“引导加微信” 扣除保证金 商家向“玩物得志”申请处理被拒
5月6日	 SECOO 寺库	海购鞋子码数偏小欲退货 用户投诉“寺库”拒绝退换货
5月14日	 dangdang.com	促销界面显示3件3折？收货后未返回差价 用户投诉“当当”商家出尔反尔
5月10日	 海豚家	促销显示买三免一 用户投诉“海豚家”未兑现免单承诺
5月18日	 微拍堂 <small>专注拍卖的平台</small>	花万元购买瓷器疑鉴定为假货 “微拍堂”商家协商只退还7000元引用户不满
5月7日	 转转	验机报告为原装电池 用户投诉“转转”收到的却是维修过的电池
5月7日	 PLUM 红布林	还有价值40000余元商品在寄售 用户投诉“红布林”未事前通知无故封号
5月19日	 熊猫生活	用户投诉“熊猫生活”钱款退至账户余额无法提现

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】纯银首饰竟能用吸铁石吸起？用户投诉在“快手”商家涉嫌售假

5月23日，福建省的杨女士向“电诉宝”投诉称自己在5月17日和5月21日分别在快手平台买了首饰，当时宣传的是纯银品，说上边已经有“标识49”了，杨女士遂购买。到货后杨女士发现这个所谓的纯银品用吸铁石可以吸起来，所以杨女士认为这是假货，但是快手的客服不处理，杨女士表示自己的诉求是赔偿消费者假一赔三的赔偿，并且希望平台给个解

释。

【案例二】查防伪码显示假货 用户协商欲解决问题被“闲鱼”商家拉黑

5月25日，河南省的曹先生向“电诉宝”投诉称自己去年10月在闲鱼购买的鱼竿，卖家说是店铺处理特价商品。买回来后一直放着没打开，今年年初打开看时，朋友说看着不想正品，让查下防伪码，查过后才发现是假货，联系卖家直接被拉黑。联系平台，平台以已经自动确认收货唯有不予处理，沟通要求平台查处假冒商品才愿意进行协调，但是等了三个月毫无结果。联系小二也是毫无答复，虚假宣传，平台袒护售卖假货，真的太气人了，曹先生表示自己的诉求是赔偿全款。

【案例三】被判“引导加微信”扣除保证金 商家向“玩物得志”申请处理被拒

5月12日，福建省的阮先生向“电诉宝”投诉称自己在5月12日被“玩物得志”无故说引导加微信扣除1000元保证金。阮先生反映事情情况是这样的，当时客户在玩物得志聊天室让他给一个解释，于是阮先生就联系了客户留下170的联系方式，那个联系方式第一次也没打通，阮先生就在聊天室内问他，他也没回，后来再打第二次打通了，阮先生也给客户道歉并得到理解。阮先生表示感到疑惑，不知道哪里去加微信，自己没有把电话发给他，对方在聊天室有把联系方式发给自己了。阮先生表示联系平台客服，客服只给了句这边处理不了，叫出示证据又不出示。对此，“玩物得志”向“电诉宝”反馈称，经核实，商铺违反平台规范，无法支持到您的撤销处罚诉求。

【案例四】海购鞋子码数偏小欲退货 用户投诉“寺库”拒绝退换货

5月6日，广西壮族自治区的邓女士向“电诉宝”投诉称自己于4月21日在寺库app下单购买了亚历山大王36码高跟鞋一双，并且在5月8日收到该货物。经过试穿，邓女士发现鞋子比正常36码偏小，自己穿不进去，于是想要退货，联系客服却被告知，海外商品不退不换。邓女士表示自己假期去国内专柜试穿过这双鞋，脚感和价格都比寺库这双好，这使得邓女士更想退货了，但是几番周折还是不能如愿的退货退款。对此，“寺库”向“电诉宝”反馈称已联系客户，此问题未能达成一致，未能解决。

【案例五】促销界面显示3件3折？收货后未返回差价 用户投诉“当当”商家出尔反尔

5月14日，陕西省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于5月8日在当当网主页面，看到暇步士童装旗舰店3件3折促销信息后，进入该店铺选购商品。询问客服该促销的时候，客服说核查一下，就没有信息了，由于当时库存就剩了两件，于是王女士就询问能不能收货后返差价，客服就不回复了。等收到货后，王女士表示自己把当当主页面两个促销页面都发给客服了，客服强词夺理，表示没有该促销。王女士自己多次联系当当网，当当网均表示没办法管。王女士进一步表示自己的诉求是按页面促销消息给予结算。对此，“当当网”向“电诉宝”反馈称已联系消费者吸上处理，针对此问题致歉，协商不退换货，为其返还311.5元当当余额，预计2个工作日到账，客户同意。

【案例六】促销显示买三免一 用户投诉“海豚家”未兑现免单承诺

5月10日，湖北省的郭女士向“电诉宝”投诉称自己于4月15日在海豚家购买了三单面膜，促销显示买三免一，说收货后随机一单减免，免单金额会返还到平台的账号余额里。后来郭女士表示，收货快将近一个月了之间催促客服三四次都说尽快处理但是事情一直没有得到解决，还有今天联系客服，客服态度不好。郭女士进一步表示自己之前购买预购商品的时候，过了时间忘记付预购余额的时候，对方不让补后期余款就算了，还定金不退，东西拿不到尾款不让付还不退钱。对此，“海豚家”向“电诉宝”反馈称：您的反馈问题平台已受理，我们会尽快帮您核实订单情况，并及时帮您解决问题。

【案例七】花万元购买瓷器疑鉴定为假货 “微拍堂”商家协商只退还7000元引用户不满

5月18日，河南省的杨先生向“电诉宝”投诉称，自己于3月25日，4月2日通过微拍堂直播间购买山西老货瓷器三件，主播介绍说是康熙葫芦瓶，清代中晚期福寿纹罐，光绪冰梅赏瓶，价格分别是7282元，1792元，2370元。商家承诺永久包老包真，但是经鉴定三个都是赝品，通过微拍堂客服提出售后申请，要求退货。杨先生表示当时客服说需要到北京铜博鉴定后依据鉴定结论提出售后申请，如果是赝品不但无理由退货，还要对商家进行处罚。于是自己于4月25日联系铜博鉴定，这时微拍堂专员打电话说联系商家，商家愿意协商解决，瓷器不必要再鉴定了。

杨先生表示经过多次与商家交涉，商家只愿意退还7000元，其余货款包括鉴定费共5000元不退。我又多次给专员联系要求冻结商家货款和保证金，专员说目前能掌握的商家资金只

有 7000 元，保证金资金冻结准备赔付另外一个消费者。在无奈的情况下，被迫同意接受 7000 元退款。5 月 11 日上午杨先生从微拍堂看到山西老货自行终止经营，保证金 3000 元准备退给商家，于是又联系微拍堂客服，客服说售后申请已经处理到位了。杨先生认为微拍堂在这件事情处理上明显偏袒商家，对消费者买到假货后的维权请求采取敷衍甚至糊弄的态度，造成自己 5000 元损失得不到应有赔偿。对此，“微拍堂”向“电诉宝”反馈称：目前已有工作人员联系与您沟通，很抱歉无法达成一致，因订单无有效的鉴定结果证明，平台无法判定商家违规协助您退货退款。

【案例八】验机报告为原装电池 用户投诉“转转”收到的却是维修过的电池

5 月 7 日，江苏省的王先生向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 5 月 6 日在转转平台购买了一台二手苹果 X256G 的价格是 2025 元的手机，商品信息验机报告是原装电池。但是王先生表示自己拿到手上却是一个维修过的电池也就是不是原装的电池，王先生对这个平台的验机报告表示怀疑，甚至质疑根本就没有验机这个步骤，并且王先生表示跟售后说明问题之后，只会二话不说直接让自己申请退货，王先生表示这个态度自己实在忍不了。对此，“转转”向“电诉宝”反馈称，您的问题已经反馈给了相关工作人员处理了，请您耐心等待，注意接听 010 开头的电话。

【案例九】还有价值 40000 余元商品在寄售 用户投诉“红布林”未事前通知无故封号

5 月 7 日，天津省的张先生向“电诉宝”投诉称，自己在 5 月 3 日想在红布林购买一件商品时，发现账号被封，于此同时发现自己关联的 6 个账户同时都不可以购买，多次联系客服推脱不与解决，以升级处理，放假技术休息为由敷衍。张先生表示对方称账户有过违规操作违反了平台第八条用户手册，但是当问到客服第八条违规操作是什么，对方让张先生自己去平台找，张先生表示平台并没有此条约。

张先生进一步表示，事发 5 天多次联系对方客服给到答案不一，找了多次没有任何工作人员因此事与自己联系，而在无人通知的情况下封号，目前在平台还有将近 40000 元的商品寄卖，5000 元的商品未发送，如此操作让消费者无处说理，联系客服也不给解决，现在已经到了工作日事发 5 天今日联系对方平台理由仍然是无法解答，需要核实。王先生表示自己的诉求是自己的账户解封，并对于这么多天的精神伤害要求诚意道歉。对此，“红布林”向“电诉宝”反馈称，用户问题平台收到后已在第一时间联系用户处理，目前该用户账号异常

正在核实中，请用户耐心等待，核实后第一时间联系用户。

【案例十】用户投诉“熊猫生活”钱款退至账户余额无法提现

5月19日，海外的宋先生向“电诉宝”投诉称自己于05月12日在熊猫生活APP上购物，两个商品写着可以邮寄澳洲，但是当下单后说不能邮，钱只退到APP上的帐户，且账户不能退到微信或支付宝。宋先生表示没有客服电话和联系方式，而且两个商品不到110元，也就一公斤，但是熊猫生活说6公斤需要邮费1150多元。宋先生很无奈表示自己退货不能退，不邮或改寄中国国内也无法处理，他们规定中写着多长时间不处理，商品他们就自行处理了。对此，“熊猫生活”向“电诉宝”反馈称：商品在国际运输中会按照体积重量进行收费，您购买的商品实际重量不大，但是体积较大，物流公司会按照体积重量进行收费，目前商品已通知商家为您办理退货。

（二）生活服务电商

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象 为全国网络消费用户“保驾护航”

网络消费纠纷调解平台

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 零售电商 **服务电商** 金融科技 电商物流 产业电商

行业： 全部 在线旅游 在线教育 在线餐饮 交通出行 在线票务

筛选： 2021 5月

1	学慧网	2	联联周边游	3	美团	4	旅划算
5	帮考网	6	侠侣亲子游	7	走着瞧旅行	8	潭州教育
9	同程旅行	10	滴滴出行	11	嗨学网	12	小猪短租
13	飞猪	14	中华会计网校	15	尚德机构	16	周末酒店
17	智行	18	猫眼电影	19	keep	20	万师傅
21	爱彼迎	22	boss直聘	23	海风教育	24	vip陪练
25	开三云匠网	26	电小童充电宝	27	平安好学	28	魔力恐龙
29	河小象	30	一只船教育	31	高顿教育	32	高德
33	天天鉴宝	34	vipkid	35	对啊	36	腾讯课堂
37	小电科技						

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

在生活服务领域,据“电诉宝”受理用户维权案例,我们将从中选取十大典型投诉案例,涉及走着有赞、走着瞧旅行、旅划算、侠侣亲子游、联联周边游、Keep、万师傅、Boss直聘、美团优选、爱彼迎(Airbnb)。

2021年5月生活服务十大典型投诉案例		
时间	平台	案例
5月22日	 有赞 youzan.com	旅游卡未消费 用户投诉“有赞”退款要扣除六成手续费
5月24日	 走着瞧 travel around	用户投诉“走着瞧旅行”购买套餐还未预约出行 退款扣除近一半手续费引不满
5月24日	 侠侣 亲子游	用户投诉“侠侣亲子游”商家引导在第三方平台消费 事后欲退款遭拒
5月6日	 旅划算	有效期内套餐已被约满 用户要求“旅划算”退款遭拒引不满
5月9日	 keep	用户投诉“Keep商城”未收到其所发货物 被快递告知没有入库
5月21日	 万师傅 wanshifu.com	订单信息与实际情况不符 师傅取消订单被投诉“万师傅”处罚并扣除保证金引不满
5月29日	 联联周边游 LIAN LIAN TRAVEL AROUND	法用户投诉“联联周边游”未消费产品无法全额退款
5月21日	 BOSS直聘 互联网招聘神器	用户投诉“Boss直聘”无故封号且未告知原因
5月13日	 美团优选	“李逵变李鬼”? 用户投诉“美团优选”送货前后日期 口味不一致
5月7日	 airbnb	用户投诉“爱彼迎Airbnb”退款未履行承诺免费取消引不满

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】旅游卡未消费 用户投诉“有赞”退款要扣除六成手续费

5月22日,河南省的马女士向“电诉宝”投诉称自己于2019年05月09日在有赞小程序电商平台(云南时光之旅一趟云南漫时光之旅)购买2张云南旅游卡,金额1198,订单号为E2019*****003。后来马女士表示自己没时间去,遂申请退款,结果商家不给退说是特价商品,硬要退款的话要扣除60%手续费,于是马女士当时办理了延期。但是马女士表示自

已近期发现关于该旅游服务的网上恶评，强制消费（商家介绍说是纯玩无购物），宣传与实际不符，饥饿营销（说是限时特价，名额有限，限前 200 名 599，后来发现价格长时间为 599），马女士表示自己的诉求是退还消费金额 1198 元。接到该用户投诉后，“有赞”向“电诉宝”发来反馈内容中暂无实际解决内容。

【案例二】用户投诉“走着瞧旅行”购买套餐还未预约出行 退款扣除近一半手续费引不满

5月24日，江西省陈女士向“电诉宝”投诉称，自己于5月18日通过朵妈陪娃微信公众号购买走着瞧云南时光之旅6天5晚599元高性价比云南经典之旅，拍了2份。后因个人原因不能出游申请退款，下午售后打电话来了解情况，告知可以退款。期间陈女士再次联系客服，客服都告知已转售后由售后处理。5月24日售后联系告知退款要收取百分之40的手续费，陈女士表示自己都没有预约，也没有使用，无法接受这么高的退款手续费。售后反问那你觉得多少合理，你能接受多少的手续费，期间陈女士表示自己会申请平台介入，对方的态度就开始转为恶劣。

对此，“走着瞧旅行”向“电诉宝”反馈称已经安排在线客服第一时间再次联系客人，本品牌疫情期间提供多种保障措施保障消费者的消费权益，可采取以特惠价置换国内任意线路、转赠、转让等措施提供保障，为消费者赠送出行小礼品让出行更加温暖方便；免费提供延期策略，让消费者更长时间享受到特惠价出行的措施来应对疫情对出行不便的影响。

【案例三】用户投诉“侠侣亲子游”商家引导在第三方平台消费 事后欲退款遭拒

5月24日，广东省的姜女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年5月20日在侠侣亲子游购买2人出游套票1260元，因为可能3人出游，在商家引导下在平台嵌入预约链接升级为3人额外补差价753元给第三方。现在确定是2人出游，沟通商家修改人数，退回差价。商家表示差价是直接给到第三方不能退。本人预约的是门票未经出票使用要求修改是合理诉求，商家引入第三方却不保障客户与第三方之间维权问题属商家平台漏洞以及对将风险转移给客户。请调解平台给予协助，帮助客户维护权益。商家产品销售规则不合理的做法，会影响到广大用户的权益，望平台能保障广大用户权益。

【案例四】有效期内套餐已被约满 用户要求“旅划算”退款遭拒引不满

5月6日四川省的郭女士向“电诉宝”投诉称自己在旅划算购买了三岔湖洲际酒店套餐，包括水上乐园和自助晚餐。使用期限到6月30日的周末使用，但是在预定平台上显示，到期限内所有周六周日的日期已经全部预定，无法再预约了，周五孩子上学根本不能玩。随后要求退款，但是旅划算拒绝。旅划算卖套餐多少不透明，而预定量有限，超过预定量，导致无法预约，就说是客人自己的原因。郭女士表示疑惑，如果旅划算卖出20份，但是预约量只有10份，多卖出的10份无法预约，是不是就是客户自己承担？郭女士表示自己的诉求就是退款。对此，“旅划算”向“电诉宝”反馈称，您反馈的订单平台已安排维权专员为您核实处理，订单已安排退款。

【案例五】用户投诉“Keep 商城”未收到其所发货物 被快递告知没有入库

5月9日，山西省的攀女士向“电诉宝”投诉称自己第一次在keep上购物，没有想到会有这样的遭遇，自己于2021年4月30日在keep商城购买了跳绳，5月3日开始发货，物流到站后，快递人员自行签收，后来有短信通知。然后攀女士去取货，发现根本找不到，于是去跟快递人员沟通，快递员说就没有入库，让攀女士再等等看，慢慢查询一下，但是这几天一直联系不上，攀女士表示很着急，那个是送给别人的东西，至今都没有找到快递，朋友也很伤心，攀女士认为这侵害了自己的合法权益，遂向“电诉宝”发起投诉。

【案例六】订单信息与实际情况不符 师傅取消订单被投诉 “万师傅”处罚并扣除保证金引不满

5月21日，辽宁省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于5月16日接到万师傅平台的一个维修单，订单信息与实际要维修的情况严重不符，需要操作的工艺和操作流程与操作环境已经超出师傅能力范围，与下单方沟通取消订单，下单方不同意并投诉，万师傅平台判定投诉成立。后果是处罚违约金100元，扣平台服务分10分，外加3000元的保证金。王女士认为万师傅平台不顾事实，恶意罚款，想搞清楚罚款的条款和依据是什么，请万师傅平台公布。王女士表示自己的诉求是万师傅平台尽快做出回应和处理，撤回错误处罚，加强平台管理，也能让师傅找到投诉说理之地。

【案例七】用户投诉“联联周边游”未消费产品无法全额退款

5月29日，浙江省的叶女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年12月10号，在联联周边游平台上下单了两个美食类的团购套餐，两个团购套餐可以预约使用的时间仅为一个月和

两个月，产品无任何到期消费的提醒，且在使用有效期期间内属于在冬天，当时疫情又有所严重，不适合外出进行聚餐。

叶女士表示发现产品逾期未消费后，平台上找不到任何退款通道，联系客服后表示逾期未消费仅能退款 70%，未享受该商品的任何服务，也没有进行任何消费，却只退款 70%，个人认为不合理，要求该平台进行全额退款，现在几大团购平台都支持过期自动退款，都能快速的找到退款通道，联联周边游不仅找不到退款渠道，而且不允许全额退款不合理。对此，“联联周边游”向“电诉宝”反馈称经核实您提出事项以及您的诉求，已于 2021-5-31 处理完成。

【案例八】用户投诉“Boss 直聘”无故封号且未告知原因

5 月 21 日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称自己 5 月 21 日在 boss 平台上正常招聘时，无故被封号。本月同事使用时也遇到同样情况，通过与官网服务电话、对接的销售、boss 北京总部的后台人员沟通均无果，不说解封，连封号原因都无可奉告，让人一头雾水莫名其妙。客服人员跟我说在 APP 上做保证，保证自己不再犯可能审核人员能通过。李女士表示连自己封号的原因都不知道做什么保证，接二连三封号频发，对于我们这种消费者而言真的是欲哭无泪，难道几万块钱给了就是一切任由平台摆布。

【案例九】“李逵变李鬼”？用户投诉“美团优选”送货前后日期 口味不一致

5 月 13 日，安徽省的牛女士向“电诉宝”投诉称自己于 5 月 11 号在美团优选上面买了两箱安慕希酸奶，第二天去拿货的时候，发现送的商品和自己购买的不一样。牛女士反映两箱酸奶，一箱日期购买时明确看的是四月份的，但是送来的确是二月份的；另一箱购买的是香草味的，送来的却是原味的，日期也是二月份的。牛女士认为商家以次充好，拿老日期的来充当新日期的。并且牛女士表示送错一份个人表示可以理解，但是两个都是拿旧日期的来充装新日期的商品，超市做活动都是过期的便宜两份价格明确又不一样。牛女士进一步表示既然上架什么样的肯定就要发什么样的货，不能因为在美团优选上面买的便宜，就私自乱发货。

【案例十】用户投诉“爱彼迎 Airbnb”退款未履行承诺免费取消引不满

5 月 17 日，北京市的曲先生向“电诉宝”投诉称自己于 4 月 25 日在 Airbnb（安彼迎）

平台下单了三个海外住宿订单。曲先生表示无论是查询房源下单的时候网页显示，还是下单付款后官方平台发至邮箱的行程单及确认信，都明确无误表明可以【免费取消】，即 100% 退款。后由于签证问题，曲先生取消了订单申请退款，符合订单要求的免费取消条件，但是其中两个订单并未全额退款，而是收取服务费总计 996.57 元。

曲先生表示自己第二天查询退款进度才发现被扣取了服务费，在举报前，多次与 Airbnb 客服沟通，对方态度恶劣，拒不正面回应，一直以平台退款规则搪塞我，声称不符合免费退款的条件要求，但是事实上曲先生表示自己是全程按照 Airbnb 网站指引和说明操作下单，也是因为 Airbnb 网站明确显示可以免费取消才会下单和取消。我认为收到侵权。曲先生表示自己的诉求是要求平台予以返还服务费并道歉。

四、关于我们

（一）关于电诉宝

网经社电子商务研究中心法律权益部成立于 2010 年，专注于互联网的消费者权益维护，兼顾法律（推动立法、电商法规、法律案例分析、法律援助）、媒体、电商信用、电商质检、安全、电商物流。实时跟踪把握电商法律动态，研究并运营有“电诉宝”、“电子商务法律求助服务平台”等业内知名平台。

此前，网经社法律权益部还参与由国家工商总局牵头发起的《网络商品及服务交易监督管理条例》的立法工作并担任立法组成员。

网经社电商法律权益服务体系



“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行十余年，与全国数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80% 以上，深受全国各地网购用户信赖。

根据平台受理的客诉“大数据”和真实案例，每月度、季度、半年度、年度公开发布客观用户体验报告和相关榜单，已连续十余年发布，被业内视为“电商 315 风向标”，被全国广大用户、企业、媒体、政府所认可和引用。

新平台于 2018 年 315 前夕正式上线运行。新系统实现“一键投诉”、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、满意度评价、律师坐堂法律求助，还有大数据分析功能，真正实现了“天天 315”，成为千千万万电商用户

的“网购维权神器”。

此外，为了更好帮助电商平台更好的处理投诉。平台“绿色通道”服务向广大电商平台开放，电商可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。

电诉宝
315.100EC.CN
电商维权直通车

投诉案例 曝光台 案例解读 法律求助 电商预警 微信投诉 自媒体爆料

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

在线投诉 进度查询 平台登录

真实姓名* 姓名 年龄* 性别* 所在地* 邮箱* example@qq.com 投诉对象* 电商平台如淘宝、京东、...

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版于2020年7月1日正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化
信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

首页
投诉榜
评级榜
律师团
报道
专题

当前位置 > 首页

最新投诉
已移交
已受理
已评价

福建省
2020-07-31 09:49:37
未审核

联联周边游电商平台福州君豪酒店499套餐虚假产品，根本无法使用，拒不退款

本人2020.7.29在联联周边游电商平台购买一款福州君豪酒店499套餐，后发现平台无法完成预约，联系酒店，酒店表示必须平台预约并且她们目前没有和这家平台合作过。这个是一个虚假产品，电话客服从来无人接听，在线客服一直打太极。而且虚假产品，还不让我们退款。可恶至极。

[投诉对象] 联联周边游 领域：在线差旅 类型：网络售假 详情>

河南省
2020-07-31 09:48:45
未审核

以设置价格错位为由取消订单

我与2020年七月21买的婴儿奶瓶，商家以设置价格错误为由私自取消订单。

[投诉对象] 当当网 领域：商家纠纷 类型：订单问题 详情>

广东省
2020-07-30 18:01:06
未审核

拼多多平台

虚假发货 明明没有发货硬说发货了，结果一个星期都没有物流显示，欺骗消费者，辛辛苦苦等了一个星期，快递和商家联合起来扫描出中转物流信息，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做假物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为。 虚假发货 明明没有发货硬说发货了，结果一个星期都没有物流显示，欺骗消费者，辛辛苦苦等了一个星期，快递和商家联合起来扫描出中转物流信息，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做假物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为

[投诉对象] 丽质睡衣店 领域：国内网购 类型：发货问题 详情>

浙江省
2020-07-30 17:22:34
未审核

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电商投诉，就上“电诉宝”

高效解决消费纠纷

投诉榜 更多

总榜	零售	服务	金融	物流	产业
1	淘宝	2	拼多多		
3	京东	4	联联周边游		
5	嗨学网	6	天猫		
7	绿森商城	8	洋码头		
9	飞猪	10	微信商家		
11	大塘小鱼	12	有赞		
13	小红书	14	旅划算		
15	苏宁易购	16	闲鱼		
17	当当	18	微拍堂		

（二）关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司有着近 20 年历史，旗下运营有：网经社(电商门户)、电子商务研究中心(智库)、“电数宝”（大数据）、“电融宝”（FA）、“电诉宝”（C 端）等系列子品牌/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，并致力于打造“中国领先的电商产业链综合服务商”。

网经社网站（100EC.CN）旗下拥有 100 多个电商细分频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外电商资讯，为全国电商用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内首屈一指的电商门户入口。



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的服务电商产业链的第三方媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，市值近百亿，实力雄厚，是我国电商行业的见证者与推动者。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户除覆盖各大电商上市公司、独角兽等“头部平台”和创业者外，还包括国家和各地政府部门，有口皆碑。



数据墙：

平均每天有 50-100 万人/次 (PV)，访问我们网经社电商门户网站

平均每年有 **5000 余家** 海内外媒体, 超过 **10 万篇** 新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方, 为超过 200 家各级政府部门提供了相关服务

超过 **50 家公司** 在海内外及投融资时, 参考使用我们数据分析

平均每年, 超过 **10 万人** 参加我们主办或协办、演讲的各类电商论坛、沙龙活动, 覆盖人群规模超百万

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

超过 **1000+家** 电商、**10000+** 家中小企业依靠我们的信息、服务和解决方案不同程度提升了他们的经营业绩

(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《全球电子商务数据报告》	√			
《中国电子商务市场监测数据报告》	√	√		
《中国电商人才状况调查数据报告》	√			
《中国电商上市公司数据报告》	√			
《中国新三板挂牌电商公司数据报告》	√	√		
《中国泛电商“独角兽”数据报告》	√	√		
《中国泛电商“千里马”数据报告》	√	√		
《2020 年中国电商 APP 月活数据报告》				√

【零售电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国零售电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国社交电商发展报告》	√			
《中国二手电商市场数据报告》	√			
《中国农村电商市场数据报告》	√			
《中国生鲜电商市场数据报告》	√			
《中国汽车电商市场数据报告》	√			
《中国医药电商市场数据报告》	√			
《中国导购电商市场数据报告》	√			
《中国二手车电商市场数据报告》	√			
《中国家电电商市场数据报告》	√			

《中国美妆电商市场数据报告》	√			
《中国奢侈品电商市场数据报告》	√			
《中国母婴电商市场数据报告》	√			
《中国食品电商市场数据报告》	√			
《中国直播电商市场数据报告》				

【跨境电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国跨境电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国出口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国进口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国跨境电商服务商市场数据报告》	√			
《中国跨境支付市场数据报告》	√			
《中国跨境物流市场数据报告》	√			

【生活服务电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国生活服务电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国在线旅游（OTA）市场数据报告》	√			
《中国在线旅游市场数据报告》	√			
《中国共享经济市场数据报告》	√			
《中国网约车市场数据报告》	√			
《中国共享充电宝市场数据报告》	√			
《中国在线外卖市场数据报告》	√			
《中国互联网大健康市场数据报告》				

【产业电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国产业电商市场数据报告》	√	√		
《中国大宗电商市场数据报告》	√			
《中国企业采购电商市场数据报告》	√			
《中国工业品电商市场数据报告》	√			
《中国快消品 B2B 市场数据报告》	√			
《中国钢铁电商市场数据报告》	√			
《中国塑化电商市场数据报告》	√			

【电商物流类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度

《中国电商物流市场数据报告》	√			
----------------	---	--	--	--

【投融资类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务投融资市场数据报告》	√	√	√	√
《中国生鲜电商行业融资数据报告》	√			
《中国二手电商行业融资数据报告》	√			
《中国汽车电商行业融资数据报告》	√			
《中国社交电商行业融资数据报告》	√			
《中国交通出行行业融资数据报告》	√			
《中国在线旅游行业融资数据报告》	√			

【电商权益类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》	√	√	√	√
《中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《中国电子商务法律报告》	√			
《跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《二手车电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《二手电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《社交电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线外卖消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《电商物流消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《医药电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			

• **报告准则：**坚持客观性、全面性、权威性、专业性基础上，兼顾商业性，力求传播广泛性、各项效果超预期。

• **调研方法：**平台调研、平台评测、“神秘买家”抽查、供应商与合作伙伴调研、用户调查、政策研究、专家访谈、桌面研究、律师审查等。

• **数据来源：**一手调研数据、中心历史数据库、行业公开数据，以及中心合作伙伴、政府部门、科研机构、咨询公司、第三方数据监测工具、相关指数、中心采购数据等等。

• **发布渠道：**（1）网经社 www.100ec.cn 电商门户网站及《电商周刊》EDM 订阅用户（覆盖数百万电商行业用户）；（2）网经社入驻自媒体平台（覆盖数千万电商相关群体）；（3）3000+实名认证的记者库媒体采用（覆盖数亿级电商用户受众）。

• **版权声明：**

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有，任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容，均请注明：“根据网经社电子商务研究中心发布的《2021年5月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》”。

2、本报告仅为参考研究资料，不构成投资、决策等任何建议，由此带来的风险请慎重考虑，网经社电子商务研究中心不承担因使用本报告信息而产生的任何责任。

3、报告涉及金额单位除特殊标注外，均默认为人民币（元）；本报告数据除特殊说明外，一般不含港澳台。

除参与上述报告合作外，我们欢迎也各电商平台及相关公司，基于各自平台大数据，开展个性化定制，包括但不限于：平台年度用户画像与大数据报告、公司案例研究专题研究报告、公司与竞对研究分析投资价值、平台合规性审查报告，以及公司所在细分行业关于平台模式、物流网络、金融科技、用户体验、财务分析、投融资、行业影响力、舆情口碑、用户体验评测、平台界面与功能服务评测等细分角度切入的行业性报告。

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2021年6月3日

官方公众号 ID :i100EC

网购投诉平台 ID :DSWQ315

(近 40 万+电商人都在看!)

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据 覆盖 4000+平台)

(我要投诉)

