

# 2023年10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：2023年11月02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.....	3
（一）投诉问题类型分布.....	4
（二）投诉地区分布.....	4
（三）投诉用户性别分布.....	5
（四）投诉金额区间分布.....	6
三、评级数据与典型案例.....	6
（一）数字零售数据与十大典型案例.....	8
（二）数字生活数据与五大典型案例.....	15
（三）数字教育数据与五大典型案例.....	21
四、关于我们.....	29
（一）关于电诉宝.....	29
（二）关于网经社.....	31

## 一、报告摘要

10月份是传统的消费旺季，今年中秋国庆八天超长假期，网上订票出行人数骤增，文体旅消费热度攀升。临近双11，淘宝、天猫、京东、拼多多等各大电商平台提前进入备战状态。此外，各地出台一系列政策举措持续为中小企业发展注入新动力。

不过，在网络消费领域，仍有不少APP因侵害用户权益被通报，如，上海市网信办通报大众点评、饿了么、平安健康、一嗨租车等46款侵害用户权益行为APP，全民K诗、天天趣刷、快递100等22款APP侵犯用户权益被工信部通报。可见网络消费环境仍存在隐患。

在此背景下，11月2日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2023年10月受理的全国90家互联网消费平台（环比上升9.8%）纠纷大量案例数据，“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《2023年10月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》。

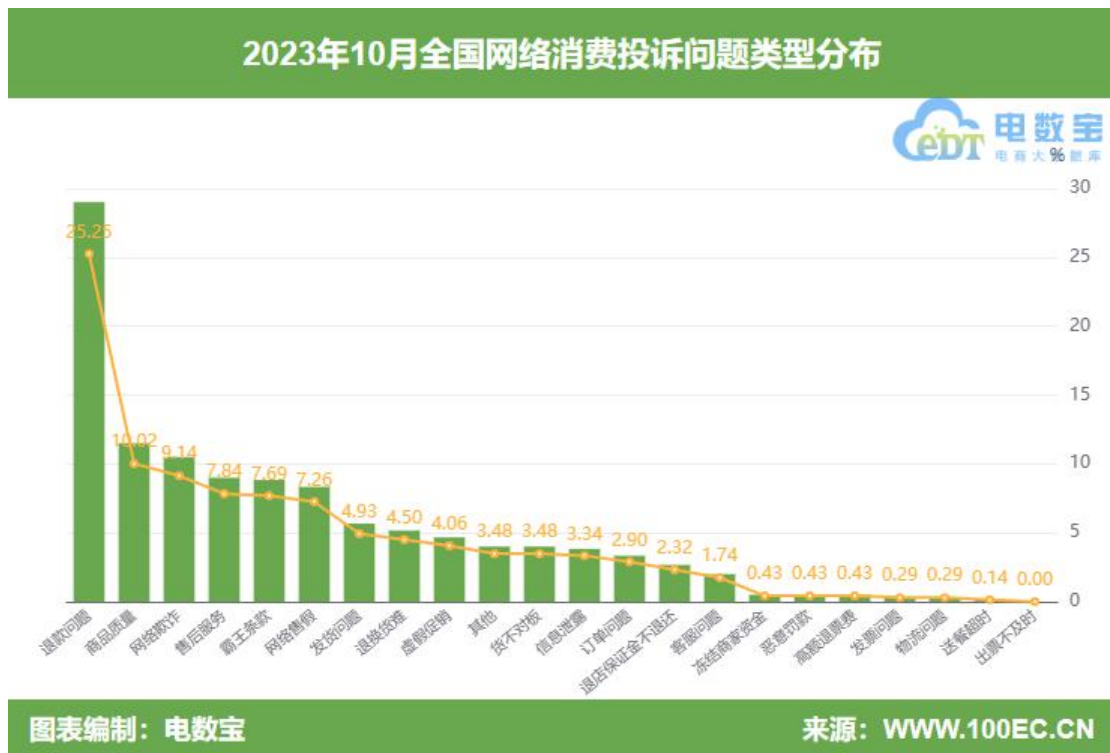
报告涉及了数字零售（主要集中在**直播电商**）、数字生活（主要集中在**在线旅游**）及数字教育、跨境电商、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了2023年10月网络消费投诉数据及《2023年10月数字零售十大典型投诉案例》《2023年10月数字生活十大典型投诉案例》和《2023年10月数字教育十大典型投诉案例》。

在报告公布的《2023年10月全国网络消费评级榜》中：获“**建议下单**”评级的有：苏宁易购、BOSS直聘；获“**谨慎下单**”评级的有：有赞、京东、美团、去哪儿等；获“**不建议下单**”评级的有：抖音、寺库、走着瞧旅行、分期乐、拼多多等；获“**不予评级**”的有：大麦网、淘宝、闲鱼、微店、二三良作。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

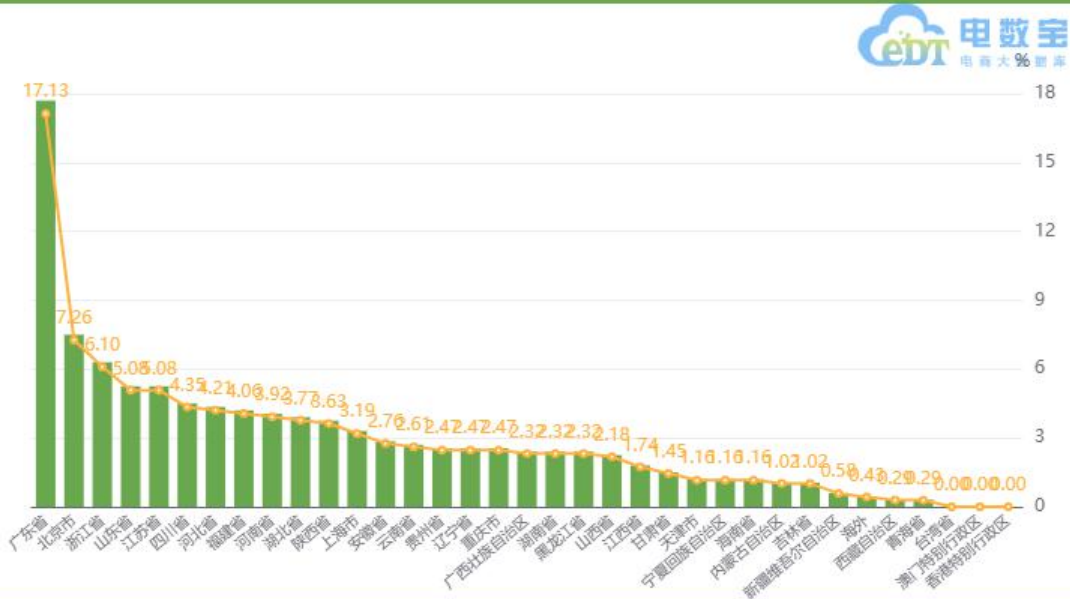
据“电诉宝”显示，2023年10月全国网络消费投诉问题类型TOP10中，退款问题占比高达25.25%，其余问题类型依次为：商品质量（10.02%）、网络欺诈（9.14%）、售后服务（7.84%）、霸王条款（7.69%）、网络售假（7.26%）、发货问题（4.94%）、退换货难（4.50%）、虚假促销（4.06%）、货不对板（3.48%）、



### （二）投诉地区分布

10月“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP10依次为广东省（17.13%）、北京市（7.26%）、浙江省（6.10%）、山东省（5.08%）、江苏省（5.08%）、四川省（4.35%）、河北省（4.21%）、福建省（4.06%）、河南省（3.92%）、湖北省（3.77%）。

### 2023年10月全国网络消费投诉地区分布



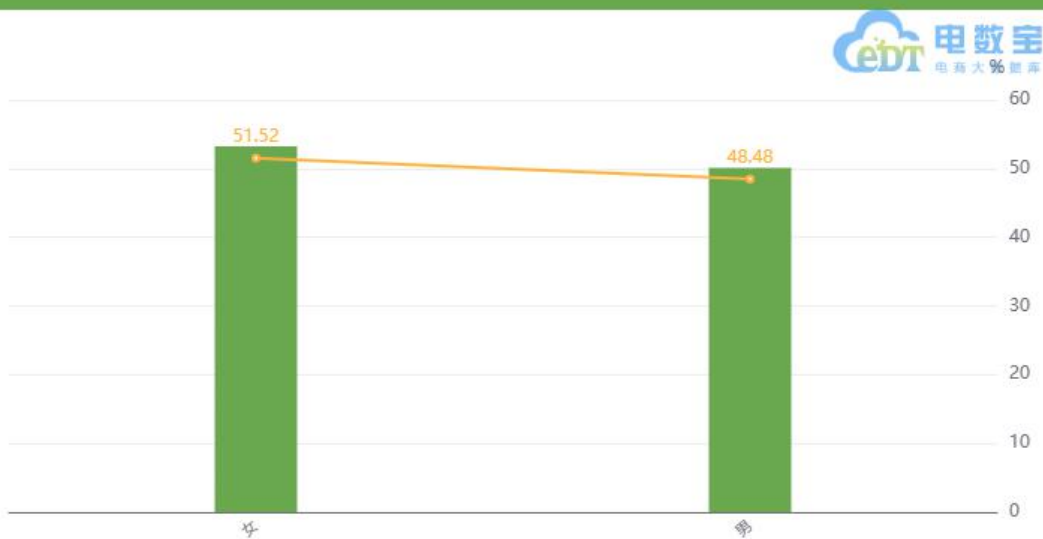
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### (三) 投诉用户性别分布

据“电诉宝”显示，10月男性用户投诉比例为48.48%，女性用户投诉比例为51.52%。

### 2023年10月全国网络消费投诉性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN



#### （四）投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，10月投诉金额分布主要集中在100-500元（21.34%）、0-100元（21.19%）、1000-5000元（20.32%）、5000-10000元（9.00%）、500-1000元（8.56%）、10000元以上（6.82%）、未选择金额（12.77%）。



### 三、评级数据与典型案例

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2023年10月全国网络消费评级榜中：获“建议下单”评级的有：苏宁易购、BOSS直聘；获“谨慎下单”评级的有：有赞、京东、美团、去哪儿等；获“不建议下单”评级的有：抖音、寺库、走着瞧旅行、分期乐、拼多多等；获“不予评级”的有：大麦网、淘宝、闲鱼、微店、二三良作。

## 2023年10月全国网络消费评级榜

排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	苏宁易购	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2	BOSS直聘	100.00%	0.927	0.000	0.778	建议下单
3	有赞	100.00%	0.833	0.000	0.750	谨慎下单
4	京东	89.74%	0.836	0.000	0.699	谨慎下单
5	美团	100.00%	0.640	0.000	0.692	谨慎下单
6	去哪儿	100.00%	0.607	0.000	0.682	谨慎下单
7	抖音	48.28%	0.262	0.000	0.320	不建议下单
8	大麦网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	寺库	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	走着瞧旅行	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	分期乐	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	二三良作	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

**备注：**

1、综合指数=平台回复率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。

1.1、平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

1.2、回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。

1.3、用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。

2、评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。

3、由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。

4、本榜单所有数据均由系统后台根据各网络消费平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

### （一）数字零售数据与十大典型案例

#### 数字零售消费评级榜：

在2023年10月全国数字零售评级榜中：获“谨慎下单”评级的有：有赞、

京东；获“不建议下单”评级的有：抖音、寺库、拼多多等；获“不予评级”的有：淘宝、闲鱼、微店、二三良作。

2023年10月全国数字零售消费评级榜						
排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	苏宁易购	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2	有赞	100.00%	0.833	0.000	0.750	谨慎下单
3	京东	89.74%	0.836	0.000	0.699	谨慎下单
4	抖音	48.28%	0.262	0.000	0.320	不建议下单
5	寺库	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	二三良作	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：

- 综合指数=平台回复率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。
  - 平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。
  - 回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。
  - 用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。
- 评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。
- 本榜单所有数据均由系统后台根据各网络消费平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

## 数字零售上榜平台有 37 家：

投诉量 TOP10 依次为：淘宝、拼多多、京东、二三良作、抖音、闲鱼、苏宁易购、微店、有赞、寺库；

排在第 11-20 名的是：阿里巴巴、天猫、红布林、唯品会、快手、小红书、微拍堂、途虎养车、拍机堂、沃尔玛；

排在第 21-37 名的是：店宝宝、国美、找靓机、交易猫、云集、盒马鲜生、



朴朴超市、淘特、美团优选、年丰大当家、好分期、苹果、全民严选、转转、萌推、孔夫子旧书网、小米商城。

电诉宝 全新升级 运行10年, 对接千家电商 1万+媒体采用, 影响1亿+用户

当前位置 > 投诉榜

领域: 总榜 **数字零售** 数字生活 数字健康 数字教育 跨境电商  
产业电商 物流科技 金融科技 其他

行业: **全部** 综合电商 社交电商 社区团购 农村电商 生鲜电商  
奢侈品电商 汽车电商 母婴电商 二手电商 导购电商 食品电商  
服装电商 品牌电商 电商服务商 美妆电商 直播电商 文玩电商

筛选: 2023 10月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	二三良作
5	抖音	6	闲鱼	7	苏宁易购	8	微店
9	有赞	10	寺库	11	阿里巴巴	12	天猫
13	红布林	14	唯品会	15	快手	16	小红书
17	微拍堂	18	途虎养车	19	拍机堂	20	沃尔玛
21	店宝宝	22	国美	23	找靓机	24	交易猫
25	云集	26	盒马鲜生	27	朴朴超市	28	淘特
29	美团优选	30	年丰大当家	31	好分期	32	苹果
33	全民严选	34	转转	35	萌推	36	孔夫子旧书网
37	小米商城						

(以上为投诉量排行榜)

在数字零售消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及美团优选、萌推、红布林、微店、分期乐、拍机堂、微拍堂、小红书、有赞、云集。

## 2023年10月数字零售典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月7日	<b>美团优选</b>	消费者投诉“美团优选”销售商品存在安全隐患
10月8日	<b>萌推</b>	退店完成不退保证金？“萌推”被指无故推迟退款日期
10月8日	<b>红布林</b>	霸王条款？“红布林”被指未经卖家同意私自修改规定 拖延不结算订单
10月10日	<b>微店</b>	包庇商家？“微店”被指未尽监管责任 拒绝提供相关信息
10月10日	<b>分期乐</b>	“分期乐”被指高额利息不合理 借款七千还款两万余元
10月11日	<b>拍机堂</b>	“拍机堂”二手手机被指无法进行系统还原 用户表示不敢放心使用
10月15日	<b>微拍堂</b>	“微拍堂”变“一言堂”？动辄巨额罚款引商家不满
10月16日	<b>小红书</b>	“小红书”7天无理由退款服务假的？消费者申请退款被拒
10月22日	<b>有赞</b>	偏袒卖家？用户投诉“有赞”以有痕迹为由不予退货退款
10月28日	<b>云集</b>	签到送商品活动没得送？“云集”被指服务态度差 客服只会拖延

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】消费者投诉“美团优选”销售商品存在安全隐患

10月7日，安徽省刘先生向“电诉宝”投诉称他于2023年10月4日在美团优选下单购买万利达小米磨砂同款电热水壶，5日晚到货后烧水进行高温消毒杀菌，6日倒水时发现壶底处有水流出（壶体倾斜一定角度），随即查找原因发现壶壁内侧有了直径6mm左右的孔洞（壶把链接处，接近壶口），分析应该是烧水时水汽顺着孔洞进入到壶壁夹层与壶把手内部，水汽冷却后形成积水！

刘先生表示水汽进入孔洞时壶把手内开关位置和壶体底部位置电路处于通电状态，极易出现触电情况，安全隐患太大，不知美团优选和万利达水壶生产品控工作是怎么监管的？包装箱内无产品检验合格证，包装箱外印着执行标

准:GB4706.1-2005/GB4706.19-2008

### 【案例二】退店完成不退保证金？“萌推”被指无故推迟退款日期

10月8日，辽宁省李先生向“电诉宝”投诉称其是萌推入驻商家，有两个店铺申请退店之后，厂家迟迟不给退保证金和货款，申请退店流程全部走完之后，退店一直更改日期。李先生称，所有程序走完之后约定2023年6月1日退款，结果平台无故推迟退款日期，现在平台登陆不进，并提示店铺已经停止运营，然而钱却一直不给退，另一个店也是同样的问题。

李先生请有关部门核实，现在平台运营联系不上，不知道怎么处理了，希望能核实具体情况，给一个满意的答复。李先生还表示，自己一共就两个店铺都不给退保证金。

### 【案例三】霸王条款？“红布林”被指未经卖家同意私自修改规定 拖延不结算订单

10月8日，山东省赵女士向“电诉宝”投诉称自己于9月底在红布林寄卖出了一件mackage的棉衣，卖出时红布林的规定一直是有质量问题才可以退货，但卖出后红布林改了规定，没有经过寄卖人的允许，改为买家可以72小时无理由随便退货。

赵女士曾咨询客服，客服告知他们就是改规定了，霸王条款自己就必须接受，72小时内买家申请了退货，根据红布林规定72小时申请完，7天内需要寄回然后重新上架，自己这个衣服经过了一整个十一假期都没寄回，然后今早自己联系客服问进度，客服告诉自己因为超时买家未寄出，他们已经拒绝买家申请，明天会给自己结算，还更新了待结算状态。

之后，赵女士打开红布林平台后，突然那件衣服又变成了待上架，打客服电话说是买家又一次申请售后，已经十几天了，现在告知自己只能一直继续等待处理，处理过程没法告知，钱也不结算衣服也没寄回，如果超期买家没寄回红布林要是再次同意售后，那就是红布林自己的问题，赵女士要求平台给自己结算，红布林平台自己和买家去处理。

#### 【案例四】包庇商家？“微店”被指未尽监管责任 拒绝提供相关信息

10月10日，福建省陈女士向“电诉宝”投诉称其通过微信名冒充ozon跨境电商招商经理承诺在支付2899元后可提供跨境电商ozon陪跑服务，于2023年6月3日在微店平台向某个人实名注册商家。后冒充的招商经理又以ozon平台要收取保证金为由且承诺31日后原路返还，于2023年6月10日以同上方式支付3000元人民币。

陈女士在协助办理海南地址的营业执照后，冒充的招商经理直接断连，未兑现承诺给本人提供相应服务而直接断连致使原告无法追回两笔资金。陈女士认为自己与平台三次协商退款不成，直至对方私下登入本人微店账号把两笔订单都删除以至于销毁证据。微店平台方拒绝提供商家真实身份信息。

陈女士认为微店在经营运行的平台未尽到监管责任，且拒不提供某商家信息，以本人无法维权，造成本人财产损失。希望平台可以帮助本人追回经济损失。

#### 【案例五】“分期乐”被指高额利息不合理 借款七千还款两万余元

10月10日，安徽省纪小姐向“电诉宝”投诉称其于2019年，那时候还是高中生，被朋友忽悠借钱，在分期乐借款7000元，一开始能还上，后来经济条件出现问题还不上，所以逾期。从20年至今，每天都收到电话，假律师函警告，说要来户籍地，还说3天之内上门这样的恐吓短信。

纪小姐表示，分期乐直接看不了本金，多次打电话协商没用，平台客服支支吾吾，问年利率不敢回答，问本金就让自己看，没有统一的年率，每笔都不一样，加上还清的一共23403.11元，逾期费用加综合费用是本金的一倍多，严重违规国家利率。多次协商无果，电话暴力催收，联系亲朋好友。

#### 【案例六】“拍机堂”二手手机被指无法进行系统还原 用户表示不敢放心使用

10月11日，山东省的张先生向“电诉宝”投诉称其于2023年10月7号在拍机堂购买了几部华为麦芒7手机，其中一部商家描述只有外屏维修，功能全部正常等。但张先生收到手机后发现无法进行系统还原，怀疑被内部植入木马或没有维修好。



张先生将手机返厂后，拍机堂内部鉴定表示正常，不许退款。不过张先生还是认为购买二手手机，必须要能清理干净原来的内容才敢使用，毕竟现在很多支付、身份都在手机里，因此张先生申请全额退款。

### 【案例七】“微拍堂”变“一言堂”？动辄巨额罚款引商家不满

10月15日，四川省杨先生向“电诉宝”投诉称，其于去年开始在微拍堂上进行钱币类文玩拍卖，今年6月份，有一个买家在杨先生处拍下一件商品，并私下询问是否支持评级，杨先生回复支持钱币类评级。10月14日，买家联系杨先生说评级未入，按照约定应当退款处理，并承担额外费用。但微拍堂售后服务按钮之类均已消失，商品已过售后期内，杨先生就让买家联系客服处理。

10月15日，客服打电话直接通知杨先生要罚款3000元。杨先生表示，自己从来不知道这个规则，也不清楚主动联系平台处理售后还有罚款。而后杨先生多次联系微拍堂客服均不处理，杨先生认为这是霸王条例。杨先生称，出现问题解决问题，无可厚非，但动辄就巨额罚款，也不由商家解释，而且很多条款都没有给商家说清楚，而是平台一言堂，怎么处罚由他们说了算。

### 【案例八】“小红书”7天无理由退款服务假的？消费者申请退款被拒

10月16日，浙江省周先生向“电诉宝”投诉称自己于2023年10月13日下午三点在小红书商场Moslate旗舰店下单一件商品。周先生称晚上小红书平台主页给他推送同店同款商品视频广告，发现仅仅一下午，该商品降价三十多，于是与客服联系处理。

第二天客服回复“重新下单，直接退差价。”周先生重新下单了一件之后，客服告知，直接退退单的差价也可以，他就把新订单退了，在原单上申请了退差价。晚上去取快递时，被告知该快递包裹被商家要求撤回了，联系客服，客服告知已经联系快递续发，但是第二天（15号）快递告诉周先生，该件并没有“取消拦截”，也就算商家并没有跟快递沟通续发。

之后周先生向商家客服询问，客服只是告诉他已经跟快递沟通过了并出示了他们14号的拦截要求截图，让他等着。但是周先生觉得这件事被售后处理的太复杂了，并不想再等下去，便申请退款。然后申请被拒绝，商家坚持要等商品回

流才能退。但是现在这个商品在哪，什么时候退回跟自己有什么关系呢？为什么需要自己来付出这个时间成本？周先生表示需要立即退款。

### 【案例九】偏袒卖家？用户投诉“有赞”以有痕迹为由不予退货退款

10月22日，天津市许先生向“电诉宝”投诉称自己于2023年10月4日在“有赞”的“ASICS 亚瑟士官方微商城”购买了一双“ASICS 亚瑟士 MAGIC SPEED 3 (2E)男子宽楦竞速型碳板跑鞋运动鞋 1011B704-001”。

收货后试穿了一次，发现鞋码不准确偏小，以至于将我大脚趾顶黑了，我发起退款退货，遂将该鞋寄回给卖家。卖家以有穿着痕迹影响他二次销售为由拒绝退货，我申请有赞客服介入后，客服以相同理由偏袒卖家拒绝退货，并关闭该交易的售后退货渠道。

【案例十】签到送商品活动没得送？“云集”被指服务态度差 客服只会拖延。

10月28日，浙江省的米女士向“电诉宝”投诉称其于十月十四日凌晨在云集店铺参与国庆签到送商品活动，连续签到7天，付一元领取洗衣液；连续签到14天，付一元领取洗发水和沐浴露，界面显示签到百分之百能领到商品。米女士连续签到14天，于第14天的凌晨十二点零几分签到领取，结果显示商品已抢完，客服当时也下班了。

米女士于当天上午八点多与客服联系，客服态度不明确，拖拖拉拉，就是不给处理。米女士称自己要投诉，客服才给了一个工单号说24小时内处理。米女士称第二天联系客服，客服让她继续耐心等待，结果处理了两天还没结果。米女士认为客服服务态度非常差，不处理，只会拖延，希望相关部门严肃处理，保护消费者权益。

## （二）数字生活数据与五大典型案例

### 数字生活消费评级榜：

在2023年10月全国数字生活评级榜中：获“建议下单”评级的有：BOSS直聘；获“谨慎下单”评级的有：美团、去哪儿；获“不建议下单”评级的有：

走着瞧旅行；获“不予评级”的有：大麦网。

2023年10月全国数字生活消费评级榜						
排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	BOSS直聘	100.00%	0.927	0.000	0.778	建议下单
2	美团	100.00%	0.640	0.000	0.692	谨慎下单
3	去哪儿	100.00%	0.607	0.000	0.682	谨慎下单
4	大麦网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
4	走着瞧旅行	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

- 综合指数=平台回复率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。
  - 平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。
  - 回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。
  - 用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。
- 评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。
- 本榜单所有数据均由系统后台根据各网络消费平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

### 数字生活上榜平台有 19 家：

投诉量 TOP10 依次为：去哪儿、大麦网、BOSS 直聘、美团、走着瞧旅行、飞猪、万师傅、携程、智行、联联周边游；

排在第 11-19 名的是：鲁班到家、同程旅行、航班管家、黄河票务、58 到家、如程、百合网、猫眼电影、饿了么。



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 数字零售 数字生活 数字健康 数字教育 跨境电商  
 产业电商 物流科技 金融科技 其他

行业：  
 全部 在线旅游 社区服务 在线票务 移动出行 餐饮外卖  
 家政服务 美业服务 共享经济 互联网家装 在线婚恋交友 互联网维修

筛选：  
 2023 10月

1 去哪儿	2 大麦网	3 BOSS直聘	4 美团
5 走着瞧旅行	6 飞猪	7 万师傅	8 携程
9 智行	10 联联周边游	11 鲁班到家	12 同程旅行
13 航班管家	14 黄河票务	15 58到家	16 如程
17 百合网	18 猫眼电影	19 饿了么	

(以上为投诉量排行榜)

在数字生活消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取五大典型案例，涉及去哪儿、BOSS直聘、飞猪、Keep、百合网。

2023年10月数字生活典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月4日	去哪儿	“去哪儿”没入住不给退款惹争议 回应：已原路退回
10月9日	Boss直聘	用户不熟悉规则 “Boss直聘”账号被永久封禁冤不冤？
10月15日	飞猪	航空公司原因致飞机改签 “飞猪”和国航相互推诿拒绝全额退票
10月22日	Keep	注册即会员？用户投诉“Keep” 未经同意随意扣费致手机停机
10月26日	百合网	“百合网”销售执意先付款后给合同？ 用户反映退款收高额手续费

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN



去

### 【案例一】“去哪儿”没入住不给退款惹争议 回应：已原路退回

10月4日，广东省的郑女士向“电诉宝”投诉称其在去哪儿 app 上预定了两间酒店，共五天晚上，时间是10月6号到10月11号的时间，一间总金额为一万元，一间为七千元，预订两小时内发现9-11天平台马上调整低价为六百元，马上申请退款，没入住，平台退了一间一万元，拒绝退七千元的。

郑女士表示另外一间一直拖延退款，自己六号要飞行到首尔，他们一直说等会回电话，每次都联系去哪儿客服，有次直接把电话挂了，没入住的情况下拒绝退款，同一个供应商却不一样处理手法。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，对此，去哪儿工作人员向“电诉宝”发来反馈称：经核实，消费者反馈预订错误，申请免费取消整单。平台联系商家同意取消，已操作退款金额7060元原路退回，消费者认可，和解成功。

### 【案例二】用户不熟悉规则 “Boss 直聘”账号被永久封禁冤不冤？

10月9日，山东省的孙先生向“电诉宝”投诉称其公司于2022年5月份在BOSS直聘软件中进行招聘，招聘对象为音乐类的学徒和助教岗，学徒是给那些有想法但是没条件的底层人准备的，助教是给有一点基础但对自己没信心准备的，这两个岗位都是为了给求职者一个重新打开自己世界的机会。

孙先生表示因为会有一些应聘者因从小条件限制没有学过音乐，但又非常想到岗试一下，所以沟通中会出现“零基础学徒需要付费学习”的字眼，而沟通时的付费字眼也是加强筛选过程，但实际操作当中没收取过一毛钱的费用。再加上刚用软件对规则限制不熟悉，导致永久封禁。公司又没法注销重新注册，致电BOSS直聘回复敷衍。

### 【案例三】航空公司原因致飞机改签 “飞猪”和国航相互推诿拒绝全额退票

10月15日，浙江省的陈女士向“电诉宝”投诉称其于10月10日通过飞猪平台购入温州北京往返机票2份，总价2768元，其中回程票价1170元。包括

本人及妈妈双人机票共 4 张。当天因航空公司原因，造成原定 10 月 14 晚 19:15 从北京大兴出发的飞机自动被改成当天下午 15:30 起飞的航班，未经本人同意，遂根据飞猪平台指导做改签，最后被迫无奈改成 18:30，本人在北京的行程因为这次改动，造成不便！陈女士表示，当天下午飞机起飞前，向国航及飞猪反馈退票问题，遭遇拒绝全额退机票费用，与飞猪客服多次沟通，他们给的回复是只退燃油和机建费用，其他费用无法退还，造成高额损失。

陈女士称国航和飞猪机票代理两个公司互相推诿，不解决问题，以高额的退票手续费收取自己不该承担的费用。目前，多次致电飞猪客服，他们重复抱歉，企图让接受损失，陈女士表示不接受，平台收费没有有效的监管没有能力应对客户需求，陈女士要求全额退回 1170 元！

#### 【案例四】注册即会员？用户投诉“Keep”未经同意随意扣费致手机停机

10 月 22 日，湖北省刘女士向“电诉宝”投诉称自己于 2023 年 10 月 19 号小孩在步步高学习机上下载一个打字软件，该平台点进去显示 keep 的广告，要求自己注册登陆，因为现在平台所有的 app 都要注册登陆，自己就登陆了。收到了验证码，点进去登陆突然手机收到短信说是 keep 会员办理成功。

刘女士表示，这个就是欺诈，从头到尾自己没有同意办这个会员，只是正常登陆而且扣费的金额都没有，导致自己手机欠费。刘女士认为这个属于恶意扣款，该软件没有经过同意随便扣，自己连绑定银行卡都没有，直接扣话费导致停机。keep 会员自己至今没有用过，没有授权。切在学习机器的这种安全平台都这样操作实属过份。自己的诉求是退款所有的金额并三倍赔偿。

#### 【案例五】“百合网”销售执意先付款后给合同？用户反映退款收高额手续费

10 月 26 日，黑龙江省的王先生向“电诉宝”投诉称其在 2023 年 10 月 20 号晚，接到陌生来电，百合网红娘推荐红娘牵线包年服务，自己说贵不接受，红娘说可以按月扣费，不满意可以退费，然后全程没有提百分之二十手续费，诱导下载百合网 App 发起订单。在没有看任何合同的情况下，直接发付款订单。

王先生表示自己全程录音，自己付款特意强调合同，红娘执意要先付费，再给合同。付费后，也没有给任何合同，让等待下一个红娘上传，资料，等下一个红娘联系要资料，因为没看见合同要求重新说下资费，然后她才告知有百分之二十的手续费。王先生表当时就感觉不对，不需要了直接退费就行了，然后马上联系百合网 400 客服，就是每天打电话，就是不处理。

第 5 天有个所谓红娘说可以退费，要求扣除百分之二十手续费和一个月使用费，王先生说第一你们让消费者没有告诉有手续费，还有一分钟都没使用，资料也没给你们，怎么来的使用费，然后拒不退费，就是抵赖，无赖，说只要交费，合同成立，目前到现在 10 月 26 日 App 上仍然显示未签署合同，又跟所谓红娘要合同，不回答，不回复也没有给发任何合同。

### （三）数字教育五大典型案例

**数字教育上榜平台有 15 家：**

**投诉量 TOP10 依次为：**兴为教育、小叶子陪练、帮考网、对啊网、高教通、尚德机构、中职通、一只船教育、帮考教育、赛优教育；

**排在第 11-15 名的是：**聚师网、喜马拉雅、潭州教育、恒企教育、常青藤爸爸。



电诉宝 全新升级

运行10年，对接千家电商  
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 数字零售 数字生活 数字健康 数字教育 跨境电商  
产业电商 物流科技 金融科技 其他

行业: 全部 综合类 知识付费 职业教育 早教 语言类  
老年教育 教育服务商 高等教育 steam教育 K12 AI教育

筛选: 2023 10月

1	兴为教育	2	小叶子陪练	3	帮考网	4	对啊网
5	高教通	6	尚德机构	7	中职通	8	一只船教育
9	帮考教育	10	赛优教育	11	聚师网	12	喜马拉雅
13	潭州教育	14	恒企教育	15	常青藤爸爸		

(以上为投诉量排行榜)

在数字教育消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取五大典型案例，涉及兴为教育、小叶子智能陪练、一只船教育、大鹏教育、帮考网。



## 2023年10月数字教育典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月10日	<b>兴为教育</b>	“兴为教育”APP无法登录 学校老师 客服失联 公司风险评级处高风险
10月11日	<b>小叶子智能陪练</b>	“小叶子智能陪练”不满意随时退款？ 家长反映真退款无人理睬
10月12日	<b>一只船教育</b>	申请退费遭多次碰壁？ 用户投诉“一只船教育”停课无法继续学习
10月15日	<b>大鹏教育</b>	不挣钱无需还款？“大鹏教育” 被指疑似倒闭 网站无法登陆
10月17日	<b>帮考网</b>	学员称“帮考网”不过包退为骗局 要求退费后各种推脱

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“兴为教育”APP 无法登录 学校老师 客服失联 公司风险评级处高风险

10月8日，河北省的王女士向“电诉宝”投诉称其于2022年3月份报名兴为教育法考培训，当时老师承诺要是不能通过的话可以退费或者免费在学，第一年考试没有通过，然后联系老师要求退费，以各种理由不退费，要求再学一年，一年后要是还能通过可以给退费，当时也认可了，就想继续再学一年再说。

王女士表示可8月份开始App就经常不能登陆了，现在的情况是老师也联系不上了，学校客服也联系不上。王女士觉得兴为教育就是属于诈骗了，也希望有关部门可以重视这个问题，再次感谢平台。

### 【案例二】“小叶子智能陪练”不满意随时退款？家长反映真退款无人理睬

10月11日，浙江省的陈女士向“电诉宝”投诉称其于2023年6月30复购小叶子钢琴培练，花费9500元购买课时，当时承诺不满意随时退款，过了一段时间，因个人计划有变并和当时购买老师提出要退款，当时老师让打指定电话申请退款，后打电话那边已申请并承诺二天内老师和自己联系，办理退款手续。

陈女士称再打电话一直说催一下，一直未给明确回复，经多次再一直推托，

经办人生病请假等等，一直不给正确的回应，和购课时老师联系也不回复，也不给回应。

### 【案例三】申请退费遭多次碰壁？用户投诉“一只船教育”停课无法继续学习

10月12日，天津市赵女士向“电诉宝”投诉称其于2021年1月11日在微店购买了一只船教育的消防工程师的课程，销售和自己说不过包退，时间越往后退的也就越少。但是2022年一、二月份，由于赵女士怀孕，孕期反应太重，没法学习申请停课，到十一月赵女士再去看课程，也看不了。

赵女士联系当初的销售，已经离职了，联系很多次班主任，也没有消息，就申请退款，好多次才回复可以，给赵女士联系售后客服，这个售后客服也联系了三四个月才联系上，联系上又是拖延，说找不到我赵女士的信息，找到后又是公司冻结账户，还是拖，今年到七月份才告诉自己不符合退款条件。如果不符合条件从开始申请就开始说，而且合同我也是今年七月份才看到，这就是欺骗消费者诈骗。

### 【案例四】不挣钱无需还款？“大鹏教育”被指疑似倒闭 网站无法登陆

10月15日，魏先生向“电诉宝”投诉称大鹏教育疑似倒闭，平台网站已经无法登录账号。21年11月魏先生通过微信某大鹏教育的老师购买大鹏教育的课程，说可以永久兼职，并说不挣钱可以不用还款，由于用的花呗到期自动还款，花呗分期是有手续费的，现在花呗已还完，总计3400块。

魏先生表示自己并未挣到钱，强烈要求大鹏教育先返还自己本金，现在网站跑路，传说中的“升级永久账号”的大鹏账号已经无法登录。大鹏教育的王班主任于2023年2月让自己参加考试，魏先生说没钱，2023年3月6日又说这边有书本费需要魏先生交书籍费290块。

### 【案例五】学员称“帮考网”不过包退为骗局 要求退费后各种推脱

10月17日，广东省的贺女士向“电诉宝”投诉称其于2021年12月31日在帮考网机构的虚假宣传下支付培训费共计6980元购买了消防工程师的课程，在

他们推荐的 APP 上进行课程学习，并参加了一级注册消防工程师考试，但并未通过，后联系被告要求退费，却推脱不予处理。

贺女士表示买之前承诺包过考不过退费，在合同上埋雷，要求退费后各种推脱，以合同名义不予受理。帮考网故意诱导缴纳费用，并承诺为其挂靠兼职获取相关费用，存在虚假宣传，恶意欺诈，贺女士要求返还缴纳的费用。

## 四、关于我们

### （一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行 10 余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响 1 亿+网络消费用户，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、评价体系、法律求助、大数据分析等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。为了更好地营造公开、透明、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，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、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；[315.100EC.CN](http://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，为了更好地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。



在线投诉	进度查询	平台登录			
真实姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	年龄*	<input type="text" value=""/>	性别*	<input type="text" value=""/>
所在地*	<input type="text" value=""/>	邮箱*	<input type="text" value="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。



首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题 请输入平台名搜索 如：淘宝

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

电诉宝  
网络消费纠纷调解平台

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拥有 16 年历史，旗下运营：网经社(数字经济服务商)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“投融资中心”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)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，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

网经社网站(WWW.100EC.CN)旗下拥有 100 多个细分台、频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外数字经济资讯，为全国乃至全球用户提供全面、及时、专业的靠谱资讯，是国内首屈一指的数字经济服务商。

公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的数字媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，实力雄厚，是我

国电数字经济行业的见证者与推动者。

2022年11月23日，国内领先的数字经济服务商“浙江网经社信息科技有限公司”宣布成立“消费品电商供应链金融服务中心”，并发布消费品电商供应链金融解决方案，此举旨在破解消费品流通企业融资难题。



具体服务包括：向平台企业基于网经社数字经济门户、自媒体&社群矩阵、媒公宝（3000人记者库）提供媒体传播业务为核心的品牌服务；向政府机构基于互联网行业内唯一一家国家发改委认定的“一带一路”TOP10影响力社会智库“网经社电子商务研究中心”提供研究资讯为核心的智库服务；向消费品供应链企业基于“网盛消费品电商供应链金融服务中心”提供供应链金融解决方案；向创业公司基于“网经社投融资中心”20000+投资者库提供FA服务。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。



### 数据墙：

拥有 100+专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

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 20000 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、演讲的数字经济论坛、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+家数字经济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。

### • 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《2023 年 10 月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

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：2023年11月2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](http://DATA.100EC.CN))

电诉宝 ([315.100EC.CN](http://315.100EC.CN))

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)

(我要投诉)



视频号 (视频号搜网经社曹叔)

抖音号 (抖音搜网经社)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

