

2019年度 中国医药电商消费投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝  电诉宝

发布时间：2020年5月30日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

目录

前 言.....	3
一、行业数据.....	4
（一）交易规模.....	4
（二）融资数据.....	4
二、投诉数据.....	6
（一）“平安好医生”	6
（二）“健康 724”	10
（三）“健客网”	15
（四）其他平台案例.....	19
三、关于我们.....	21
（一）关于“电诉宝”	21
（二）关于网经社.....	22
（三）报告发布计划.....	24

前 言

5月30日，依据国内电商专业消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2019年度受理的全国**980家**电商海量用户消费纠纷案例大数据，网经社电子商务研究中心发布了《2019年度中国医药电商消费投诉数据与典型案例报告》。

2019年“电诉宝”全年受理的投诉中涉及医药电商的有：平安好医生、健康724、健客网、荷兰DOD药房、1药网、国药网、药房网、德国BA保镖药房等8家，其中，3家医药电商入选《2019年全国电子商务TOP190消费评级榜》，分别为**平安好医生、健康724、健客网**。（另外，荷兰DOD药房、1药网、国药网、药房网、德国BA保镖药房因用户投诉数量未达到规定标准数量，故不列入评级统计范畴。）

据“电数宝”电商大数据库显示，**平安好医生、健康724、健客网**均获“不建议下单”评级，2019年度投诉医药电商的用户主要集中地依次为广东省、北京市、江苏省，投诉金额依次集中在100-500元区间、1000-5000元区间，而涉及投诉用户中，男性比例高于女性。

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）受理用户维权案例显示，用户投诉医药电商的消费投诉问题依次为**退款问题、发货问题、商品质量、网络售假、网络欺诈**。

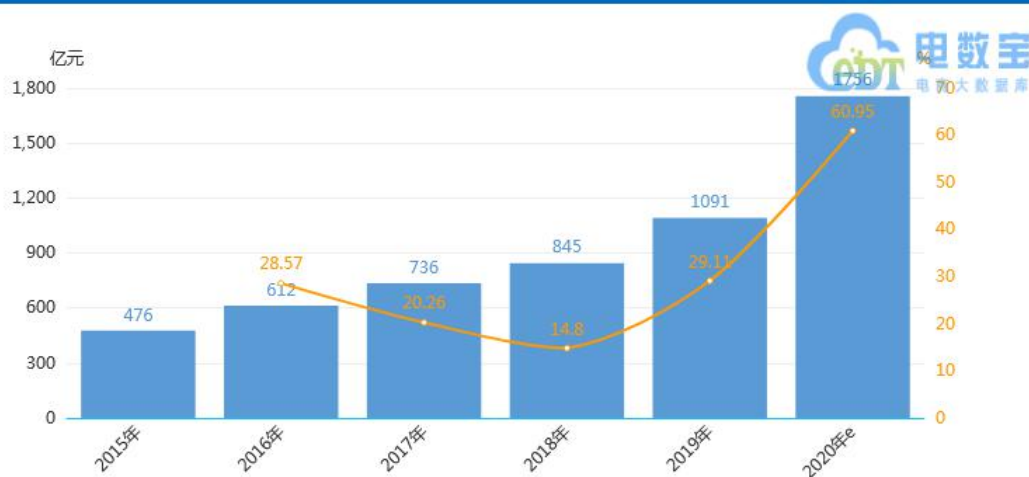
据网经社“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）监测显示，2019年医药电商行业交易规模达**1091亿元**，较2018年**845亿元**，同比增长**29.11%**；共发生6起融资事件，分别为世销网（数千万人民币）、药便利（3000万人民币）、国药在线（3亿人民币）、七乐康（未透露）、叮当快药（6亿人民币）、泉源堂（12000万人民币），融资总额达**10.7亿人民币**。

一、行业数据

（一）交易规模

据网经社“电数宝”电商大数据数据库（DATA.100EC.CN）监测显示，2019年医药电商行业交易规模达1091亿元，较2018年845亿元，同比增长29.11%。

医药电商行业交易规模及其增长率数据图



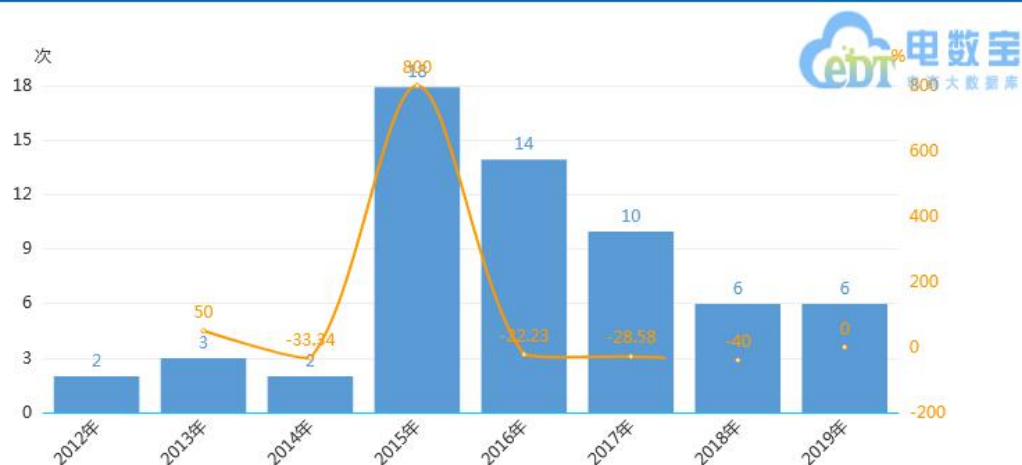
图表编制：网经社

数据来源：WWW.100EC.CN

（二）融资数据

据网经社“电数宝”电商大数据数据库监测显示，2019年医药电商共发生6起融资事件，融资总额达10.7亿人民币。

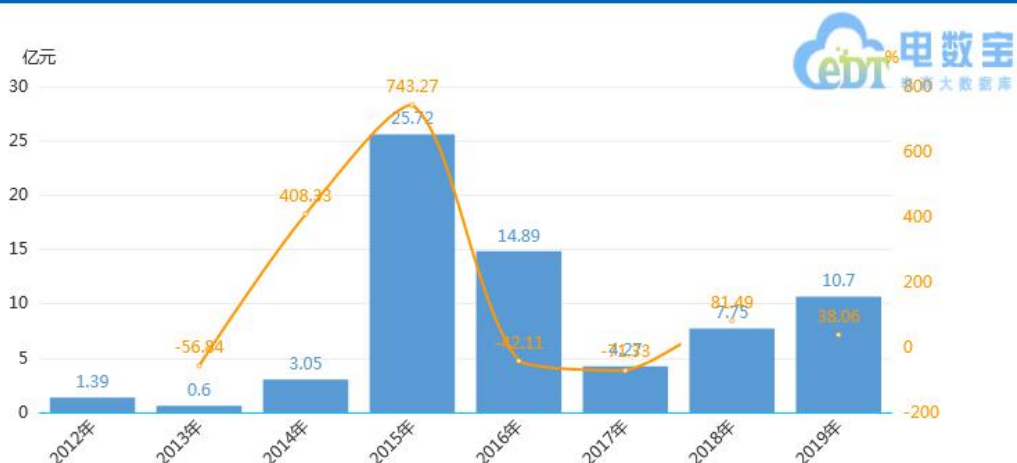
医药电商行业融资事件数量及其增长率数据图



图表编制：网经社

数据来源：WWW.100EC.CN

医药电商行业融资金额及其增长率数据图



图表编制：网经社

数据来源：WWW.100EC.CN

获得融资的平台有：世销网（数千万人民币）、药便利（3000 万人民币）、国药在线（3 亿人民币）、七乐康（未透露）、叮当快药（6 亿人民币）、泉源堂（12000 万人民币）。

2019年1月至12月中国零售电商（医药电商）融资数据榜

序号	融资方	所属行业	所在地	融资时间	融资轮次	融资金额	投资方
1	世销网	医药电商	上海市	2019年11月4日	天使轮	数千万人民币	真格基金
2	药便利	医药电商	北京市	2019年10月21日	A轮	3000万人民币	GGV纪源资本 何小鹏
3	国药在线	医药电商	上海市	2019年4月26日	B轮	3亿人民币	一村资本 高特佳投资 丰实金融...
4	七乐康	医药电商	广东省 广州市	2019年4月10日	E轮	未透露	通用创投 苏高新创投
5	叮当快药	医药电商	北京市	2019年3月27日	C轮	6亿人民币	软银中国资本 中金资本 国药中金...
6	泉源堂	医药电商	四川省 成都市	2019年3月1日	B轮	12000万人民币	KIP韩投伙伴 日本伊藤忠物流集团

图表编制：网经社

数据来源：WWW.100EC.CN

二、投诉数据

（一）“平安好医生”

年度投诉数据



据“电数宝”显示，2019年度平安健康医疗科技有限公司旗下“平安好医生”共获得9次消费评级，均获“不建议下单”评级，需积极受理第三方移交督办的全国各地用户投诉线索并第一时间相应、及时反馈，奋起直追，努力提高售后服务水平和口碑。综合评定，2019年“平安好医生”获“不建议下单”评级。

2019年平安好医生消费评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2019年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

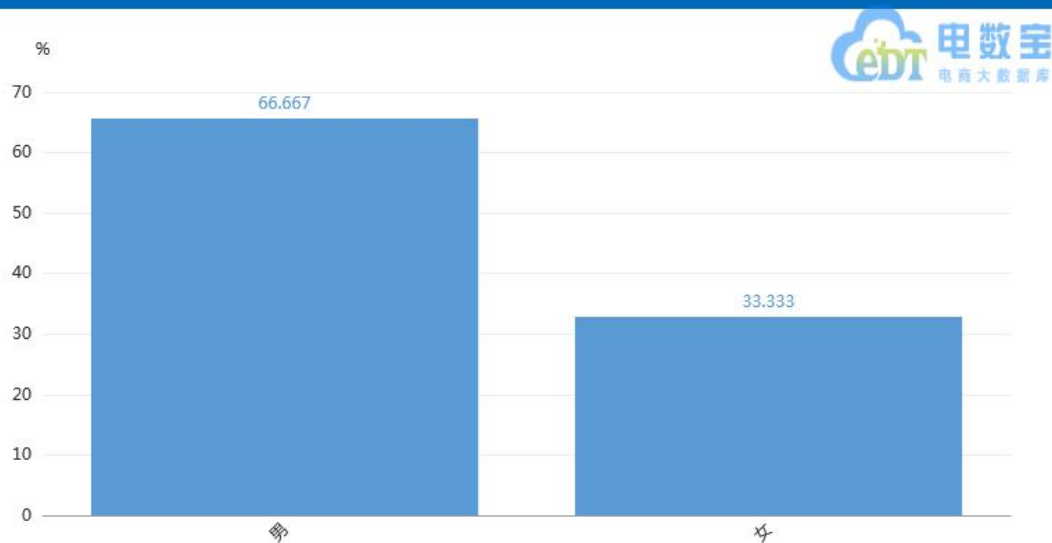
据“电数宝”显示，2019 年度投诉“平安好医生”的用户主要集中地为内蒙古自治区、北京市、安徽省、江苏省、重庆市。



投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“平安好医生”的用户中男性的占比为 66.667%、女性的占比为 33.333%。另外，用户投诉“平安好医生”的消费金额集中在 0-100 元区间、100-500 元区间，占比分别为 50.000%、33.333%。

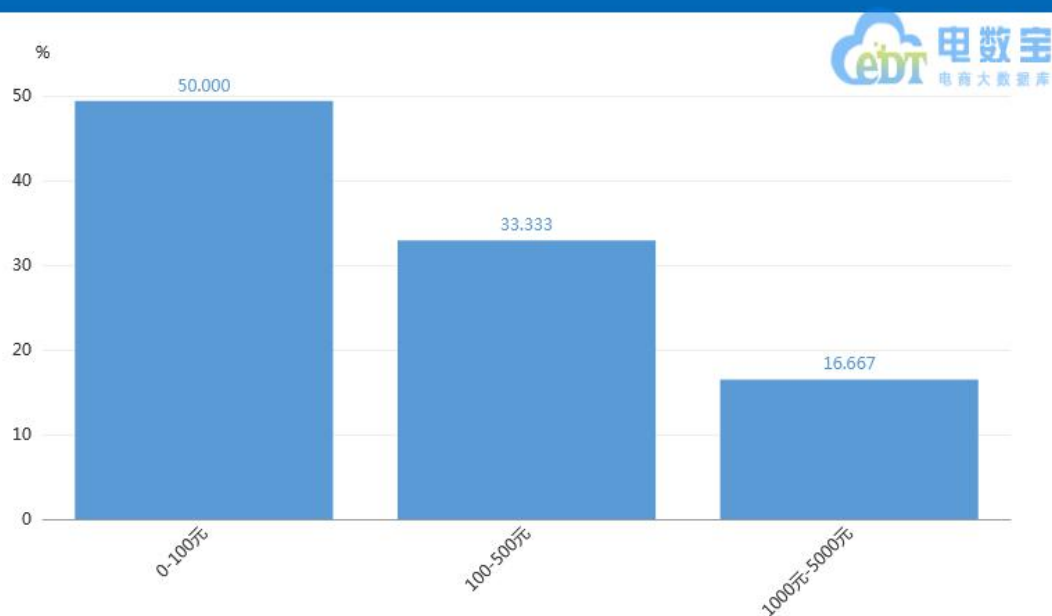
平安好医生2019年全年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

平安好医生2019年全年投诉金额占比图



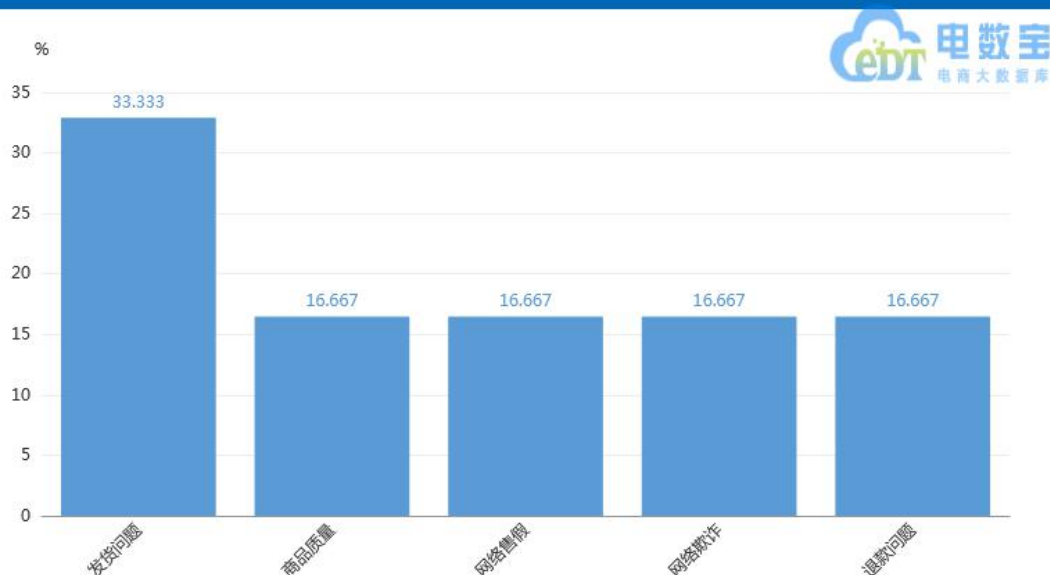
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“平安好医生”存发货问题、商品质量、网络售假、网络欺诈、退款问题等问题。

平安好医生2019年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“平安好医生”疑虚假发货 售后未有效处理

赵先生 2019 年 8 月 20 日在“平安好医生”里的平安好医生健康馆买的 2 罐奶粉，到现在 27 号了也不发货，无辜拖延，欺诈消费者，找平台客服，也不处理啊，他们为了逃避责任，只是录入快递号，而不发货，只是告诉消费者已经发货，其实是没有物流更新，严重欺骗消费者。

【案例二】“平安好医生”商品质量问题 售后久未处理

马女士于 2019 年 4 月 4 日在“平安好医生”平台康爱多大药房购买英和婴童医用冷敷凝胶药物，到货期间一直未使用 于 2019 年 4 月 27 日开始涂脸上使用，28 日早上起床脸部严重过敏，瘙痒红肿等症状，皮肤表层严重受损，联系商家不给解决也不理会我，还怪我自身问题，给我造成极大困扰。

（二）“健康 724”

年度投诉数据



据“电数宝”显示，2019年度七二四(北京)科技有限公司旗下“健康724”共获得11次消费评级，均获“不建议下单”评级，需积极受理第三方移交督办的全国各地用户投诉线索并第一时间相应、及时反馈，奋起直追，努力提高售后服务水平和口碑。综合评定，2019年“健康724”获“不建议下单”评级。

2019年健康724消费评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2019年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	双11	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

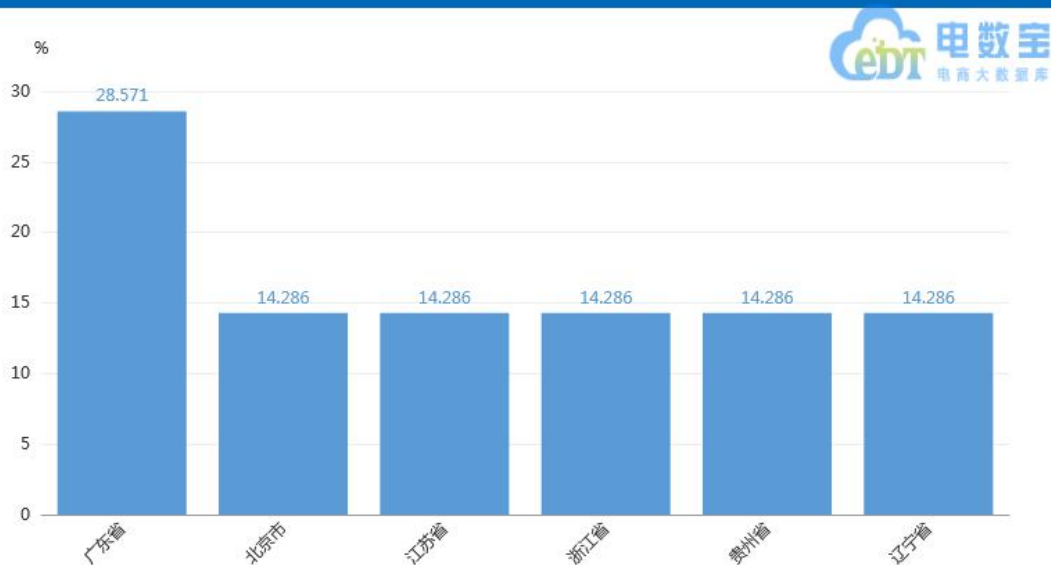
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2019年度投诉“健康724”的用户主要集中地为广东省、北京市、江苏省、浙江省、贵州省、辽宁省。

健康7242019年全年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

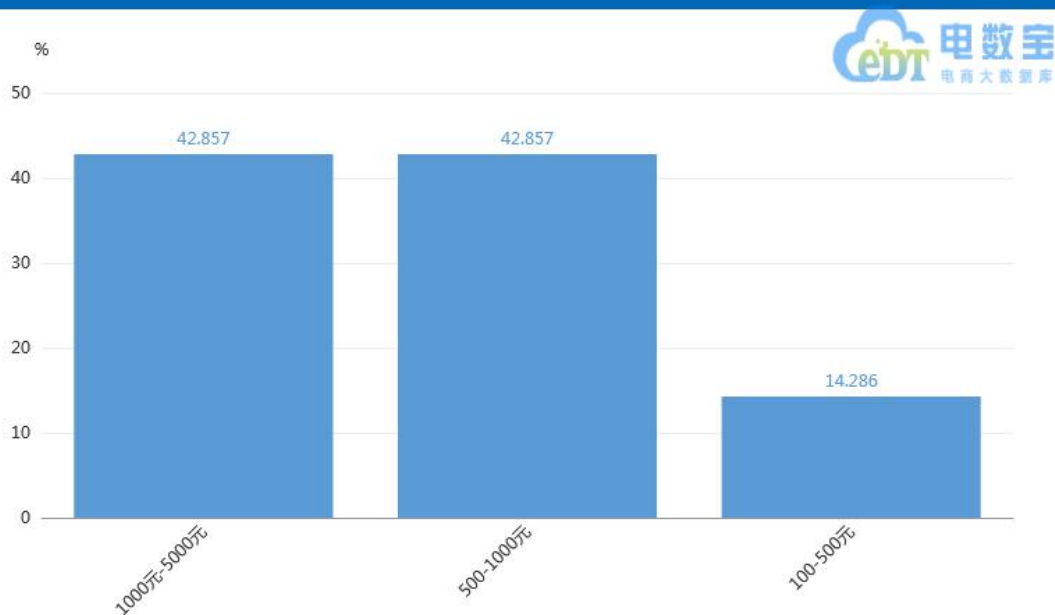
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“健康724”的用户中男性的占比为42.857%、女性的占比为57.143%。另外，用户投诉“健康724”的消费金额集中在1000-5000元区间、500-1000元区间，占比均为42.857%。



健康7242019年全年投诉金额占比图



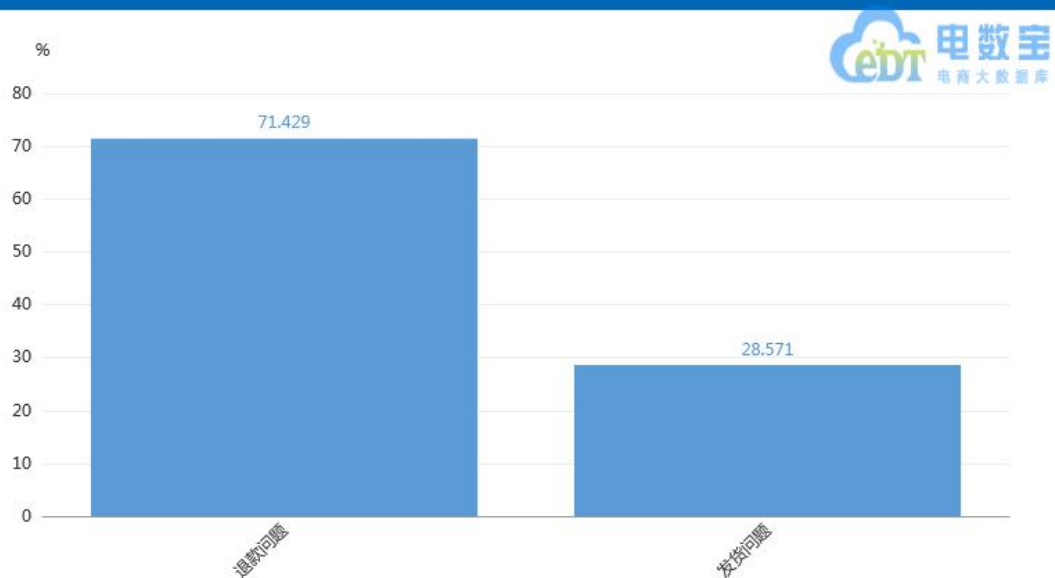
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“健康724”存退款问题、发货问题等问题。

健康7242019年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“健康 724”商品拖延发货 售后退款遭拒

方女士于 2019 年 7 月 18 日通过线上 APP “健康 724” 购买 1 整箱吉悠乳酸菌产品，价格为 2980 元整，商家以供货不足为由拖延发货，在商家还未发货的情况下，本人于 8 月 28 日申请退款。客服说该产品已经停止生产，问是否愿意换货，本人再三强调不需要换货只想退款，协商再三客服决定退货，没想到第二天就没经过我同意换货且发货，现在产品我已拒收，再找客服时说我拒收需要承担运费，原本说的退款也不退了。

【案例二】“健康 724”商品换货仍未发货 售后退款遭拒

戚女士于 2019 年 7 月 25 日在“健康 724”平台上购买了吉悠产品，下单后迟迟不发货。经销商让我换成另外一款产品说效果更好，我同意了，但还是不发货，我说退款。但经销商说下单就不能退款，但是根本没有发货，不存在不能退款的问题。我联系平台客服也从来没有人回复过，再联系经销商她就直接不回复我了。现在货也不发，款也不退，完全属于强买强卖的诈骗行为。

（三）“健客网”

年度投诉数据



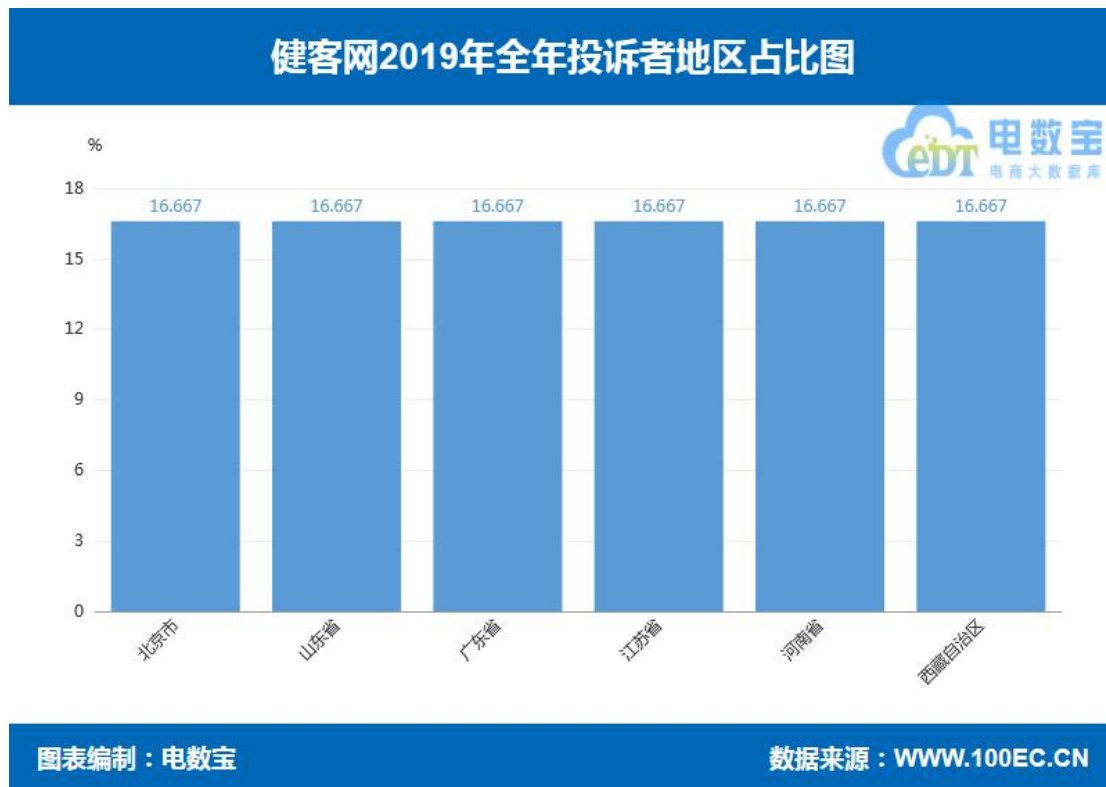
据“电数宝”显示，2019年度广东健客医药有限公司旗下“健客网”共获得9次消费评级，均获“不建议下单”评级，需积极受理第三方移交督办的全国各地用户投诉线索并第一时间相应、及时反馈，奋起直追，努力提高售后服务水平和口碑。综合评定，2019年“健客网”获“不建议下单”评级。

2019年健客网消费评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2019年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	双11	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2019年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

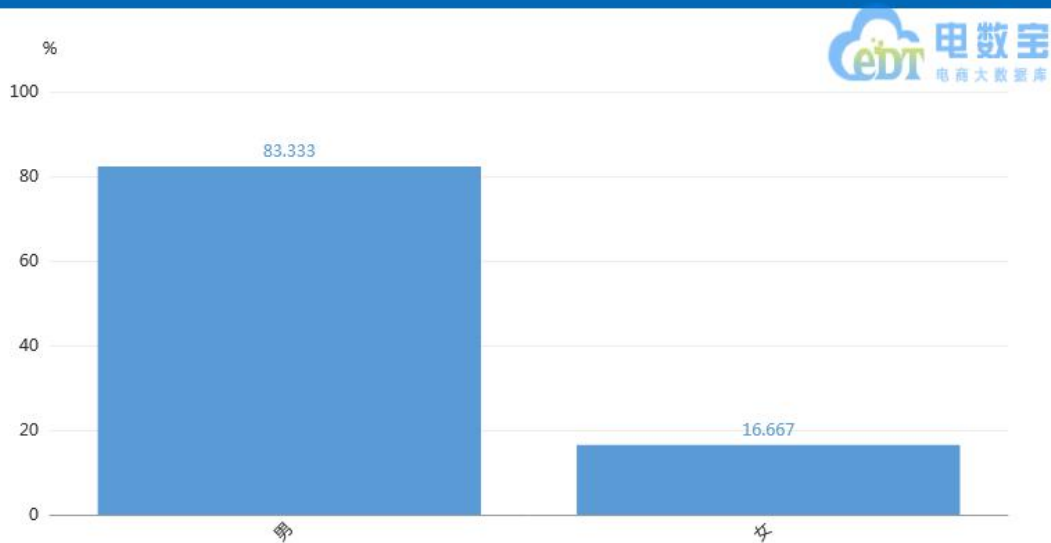
据“电数宝”显示，2019 年度投诉“健客网”的用户主要集中地为北京市、山东省、广东省、江苏省、河南省、西藏自治区。



投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“健客网”的用户中男性的占比为 42.857%、女性的占比为 57.143%。另外，用户投诉“健客网”的消费金额集中在 1000-5000 元区间、500-1000 元区间，占比均为 42.857%。

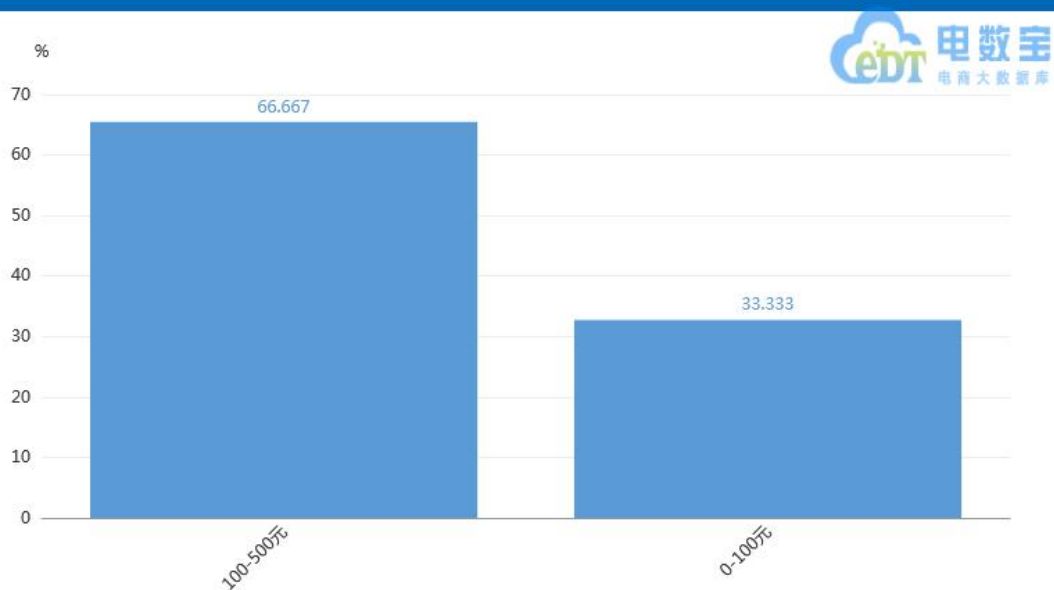
健客网2019年全年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

健客网2019年全年投诉金额占比图



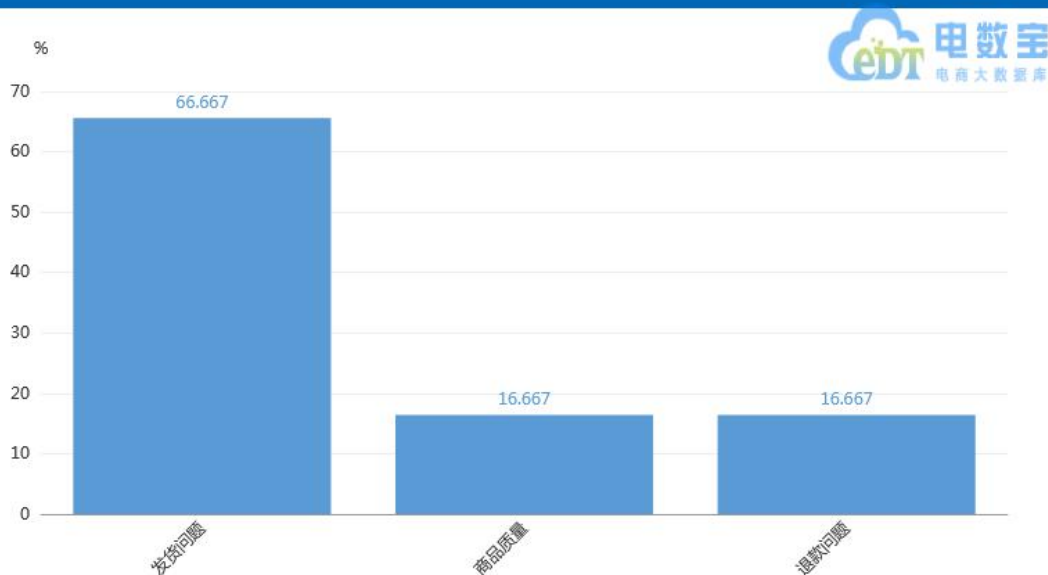
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“健客网”存在发货问题、商品质量、退款问题等问题。

健客网2019年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】疫情期间下单商品久未发货 用户“健客网”售后困难

石女士于 2 月 1 日在“健客网”下单购买了双黄连口服液，显示库存充足，购买 100 件以后他们就下架了，下架之后跟我说发不了货，因为现在双黄连很紧俏，他们就哄抬物价，直接说发不了，期限也不给，就让我遥遥无期地等。

【案例二】“健客网”商品久未发货 哄抬物价

何女士在“健客网”上药店哄抬物价，马来酸氟伏沙明片。2.7 日下单购买 68 元单价每盒，共下了两盒，因为一直显示调货未发货，2.14 再次下单购买网页显示 79 元单价每盒，又下了单，买了一盒，还是显示调货。投诉 1. 疫情期间可以理解缺货，缺货就缺货，每次问客服也都是机器人一样的答复，急等用药。2. 最关键哄抬物价，湖北 4 毛进价的口罩卖 1 元被伐四万，相比之下，才一个礼拜同一种药售价就高了 11 块钱卖出来，还一直不发货。

（四）其他平台案例

【案例一】“荷兰 DOD 药房”物流久未更新 商品过期限售后难

田先生于 2019 年 10 月 27 日在荷兰 24 小时线上药房“荷兰 DOD 药房”直邮平台购得牛栏婴幼儿配方奶粉第 2 阶段（6-12 月）6 罐，一直到今天（2019 年 12 月 8 日）还没有收到

货，物流显示一直不更新，联系药房客服一直没有实质性的帮助，不让退货，不让退款就说让等，关键是我家小孩马上1岁了，就过了2阶段奶粉时期，即使过段时间收到货这批奶粉就没有用了，还有物流显示是已完成，但是没有收到货，都这么久了。对此，“荷兰DOD药房”表示目前包裹已在清关中，一般清关会在5-20个工作日内完成，如果遇到法定节假日会有延迟。

【案例二】“1 药网”商品货不对板 售后久未处理

何先生于2019年12月31日在广东壹号大药房连锁有限公司旗下“1 药网”App上瑞人堂大药房旗舰店买药，发货过来发现寄错，与其沟通后，约定寄回发错的药，对方补偿我运费，并重新寄出对的药，但10天过去了，中间多次追问，都没有有效回复。始终回复会尽快，已经登记，已经告知仓库等托词。至今补偿运费未到账，补寄的药也一直未发货。该要是家人持续服用的药，已经因此拖延了一周多，数次调解都没有任何进展。

【案例三】“国药网”商品缺货仍售卖 售后订单被强制取消

申女士2019年1月30日在中国医药集团旗下“国药网”平台下单三单，均拍了面纸100件，第一次客服联系说我只拍了50件，经我确认拍的是确实是100件，后第二天联系客服，客服说她们只有50件库存，只能发50件，当时平宣传语是你敢秒，我就敢送，却被告知没货。经协商处理国药网可以补偿两支云南白药牙膏或者等面纸到了再发货，客服说可能要等一两年，现商家已发货，收货后确认只发了50件，现订单号状态被商家已取消。

【案例四】“药房网”下单商品无货 售后被客服告知退款

王女士在仁和药业旗下“药房网”商城医药店平台上，在广东康爱多连锁药店有限公司广州云景分店，购药王山 妇炎舒胶囊 东科制药（5盒）；葵花康妈消炎栓（栓剂）-伊春（5盒），买药时咨询客服能下单有就货，付款后却被告知无货，让退款理由是不想买了，我没有同意，商家发货了，收货地址及收货人，我不知道是商家写的是谁，在物流信息里，显示是辽宁的收货地，还是本人签收。

【案例五】“德国 BA 保镖药房”商品久未发货 售后退款难

冉女士于2019年11月7日在“德国 BA 保镖药房”购买价值312.3元兰蔻粉水，一直显示已付款，但是未发货，11月14日联系微信客服要求取消订单，客服回复让晚上查看订单进程，11月15日依旧未退款，与多位客服沟通后，明确表面不需要商品，只需要退款。

下午显示已发货，客服以已发货为由拒绝取消订单，但物流情况依旧停留在 11 月 7 日当天，并未有实际物流进展。

三、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，专注于泛电商的消费权益维护，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。



“电诉宝”（电子商务消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行近十年来，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，已连续第九年发布，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。

电诉宝
电商消费纠纷调解平台
网购维权直通车

首页 | 维权 | 曝光 | 法律 | 法规库

投诉案例 曝光台 案例解读 法律求助 电商预警 电商评级 微信投诉 微博爆料 产品检测

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、苏宁 网址 店铺或商品网址 订单号* 输入订单号 涉及金额

（二）关于网经社

网经社公司是中国电商行业的“Bloomberg”。运营网经社 www.100EC.cn (电商门户)、电子商务研究中心(智库)、电数宝(DT)、电融宝(FA)、电诉宝(315)

等子平台，面向电商提供媒体/智库/平台三大系列、20 余项专业产品服务。



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) 2019-2020 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划

【电商行业类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年全球电子商务数据报告》	√			
《2019 年度中国电子商务市场监测数据报告》	√	√		
《2019 年度中国电商人才状况调查数据报告》	√			
《2019 年度中国电商上市公司数据报告》	√			
《2019 年新上市 17 家电商公司数据报告》	√			
《2019 年度中国新三板挂牌电商公司数据报告》	√	√		
《2019 年度中国泛电商“独角兽”数据报告》	√	√		
《2019 年度中国泛电商“千里马”数据报告》	√	√		
《2019 年度中国电商百强数据报告》	√	√		
《2020 年 AppStore 中国互联网下载量数据报告》				√
《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”成果报告》	临时			
《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”政策报告》	临时			
《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”分析报告》	临时			

【零售电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年度中国零售电商市场监测数据报告》	√	√		
《2019 年度中国社交电商发展报告》	√			
《2019 年度中国二手电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国农村电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国生鲜电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国汽车电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国医药电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国导购电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国二手车电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国社区团购市场数据报告》	√			
《2019 年度中国家电电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国美妆电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国奢侈品电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国母婴电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国食品电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国家居建材电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国服装电商市场数据报告》	√			
《2020 年“618”电商消费评级数据报告》	√			
《2020 年“双 11”电商消费评级数据报告》	√			

【跨境电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年度中国跨境电商市场监测数据报告》	√	√		
《2019 年度中国出口跨境电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国进口跨境电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国跨境电商服务商市场数据报告》	√			

《2019 年度中国跨境支付市场数据报告》	√			
《2019 年度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
《2019 年度中国生活服务电商市场监测数据报告》	√	√		
《2019 年度中国在线旅游（OTA）市场数据报告》	√			
《2019 年度中国在线教育市场数据报告》	√			
《2019 年度共享经济市场数据报告》	√			
《2019 年度共享单车市场数据报告》	√			
《2019 年度共享住宿市场数据报告》	√			
《2019 年度网约车市场数据报告》	√			
《2019 年度共享办公市场数据报告》	√			
《2019 年度共享充电宝市场数据报告》	√			
《2019 年度共享汽车市场数据报告》	√			
《2019 年度在线外卖市场数据报告》	√			
《2019 年度互联网家装市场数据报告》	√			
《2019 年度互联网医疗市场数据报告》	√			

【产业电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年度中国产业电商市场数据报告》	√	√		
《2019 年度中国大宗电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国企业采购电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国工业品电商市场数据报告》	√			
《2019 年度中国快消品 B2B 市场数据报告》	√			
《2019 年度中国钢铁电商市场数据报告》	√			

《2019 年度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
《2019 年度中国电商物流市场数据报告》	√			
《2019 年度中国即时物流市场数据报告》	√			
《2019 年度中国同城货运市场数据报告》	√			
《2019 年度中国同城配送市场数据报告》	√			
《2019 年度中国智慧物流市场数据报告》	√			
《2019 年度中国冷链物流市场数据报告》	√			

【投融资类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年度中国电子商务投融资市场数据报告》	√	√	√	√
《2019 年度中国生鲜电商行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国二手电商行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国汽车电商行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国社交电商行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国交通出行行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国在线教育行业融资数据报告》	√			
《2019 年度中国在线旅游行业融资数据报告》	√			
《2010-2019 年度 BATJ 电商领域投资数据报告》	√			

【电商权益类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《2019 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》	√	√	√	√
《2019 年度十大电商行业消费投诉数据与典型案例》	√			

例报告》				
《2019 年度中国社交电商合规报告》	√			
《2019 年度中国电子商务法律报告》	√			
《2019 年度中国电商平台消费评级数据报告》	√			
《2019 年度中国电商消费主题调查报告》	√			
《2019 年度中国跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国二手车电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国社交电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国在线外卖消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《2019 年度中国在线教育消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国电商物流消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国海淘转运消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国品牌电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国二手潮鞋交易平台消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国医药电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国交通出行消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国导购类电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国分期电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《2019 年度中国在线票务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《2019 年度中国医药电商消费投诉数据与典型案例报告》”。

- 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：2020 年 5 月 30 日

官方公众号 ID :i100EC

（30 万+电商人都在看！）



网购投诉平台 ID :DSWQ315

（在线网购投诉）



电数宝 (DATA.100EC.CN)

（12 年沉淀 10 万+条数据 覆盖 4000+电商）



电诉宝 (315.100EC.CN)

（我要投诉）

