

# 2021年

## 中国产业电商投诉数据与典型案例报告

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：2022年01月20日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

## 目录

<b>一、报告摘要</b> .....	<b>3</b>
<b>二、整体数据</b> .....	<b>3</b>
(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
<b>三、评级数据与典型案例</b> .....	<b>7</b>
(一) “1688”投诉数据与典型案例.....	7
(二) “杭州女装网”投诉数据与典型案例.....	9
(二) “批批网”投诉数据与典型案例.....	11
<b>四、关于我们</b> .....	<b>12</b>
(一) 关于电诉宝.....	12
(二) 关于网经社.....	15

## 一、报告摘要

2021年，随着国家政策的大力支持下，资本加大对产业数字化领域的投资力度。在信息技术快速发展下，以互联网技术对各个垂直产业链进行数字化重塑和改造，产业数字化发展加速，正掀起新一轮的产业革命，也是资本买单的重要方向。

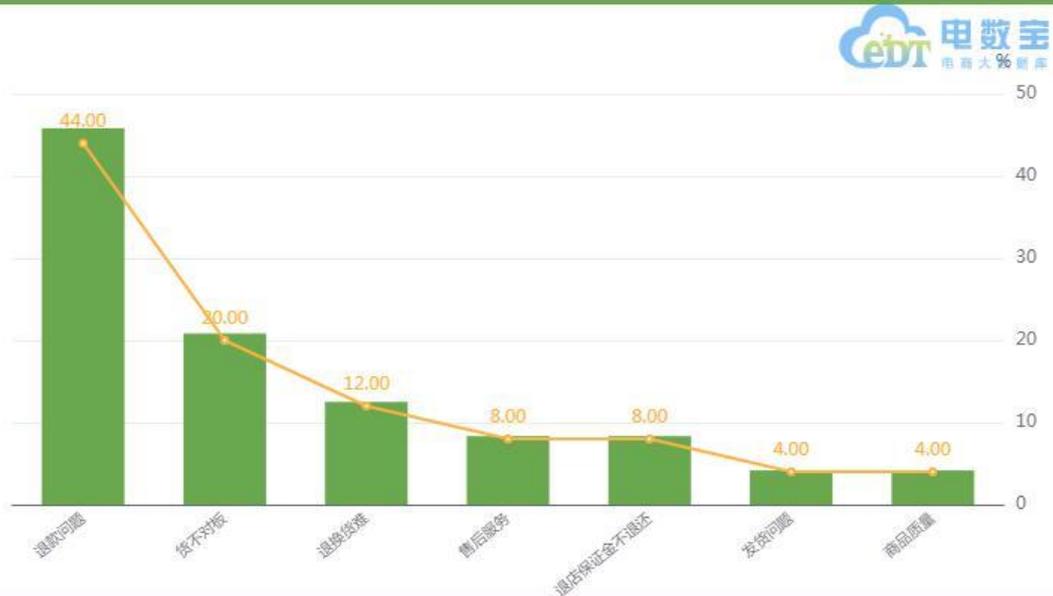
据网经社旗下电商大数据库“电数宝”（DATA.100EC.CN）监测数据显示，2021年产业电商融资事件数115起，同比增长23.65%；融资总金额242.2亿元，同比去年同期122.2亿元上升98.19%。反之在“资本宠儿”的背后，也存在消费者较多投诉，甚至有些平台多次因侵害用户权益被点名整改等问题。

在此背景下，2022年1月20日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021年全年受理的全国413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年度中国产业电商消费投诉数据与典型案例报告》。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

## 2021年全国产业电商投诉类型问题分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年全国产业电商用户投诉问题类型依次为：**退款问题**（44%）、**货不对板**（20%）、**退换货难**（12%）、**售后服务**（8%）、**退店保证金不退还**（8%）、**发货问题**（4%）、**商品质量**（4%）。

### （二）投诉地区分布

## 2021年全国产业电商投诉地区分布



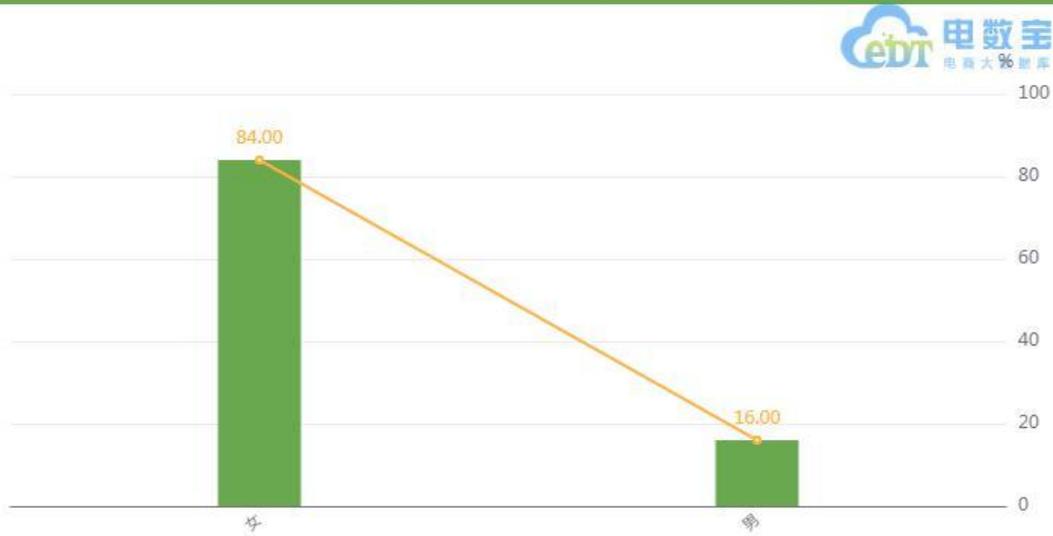
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP10 依次为浙江省（24%）、安徽省（8%）、江苏省（8%）、福建省（8%）、云南省（4%）、内蒙古自治区（4%）、北京市（4%）、山东省（4%）、山西省（4%）、广东省（4%）。

### （三）投诉用户性别分布

## 2021年全国产业电商投诉性别分布



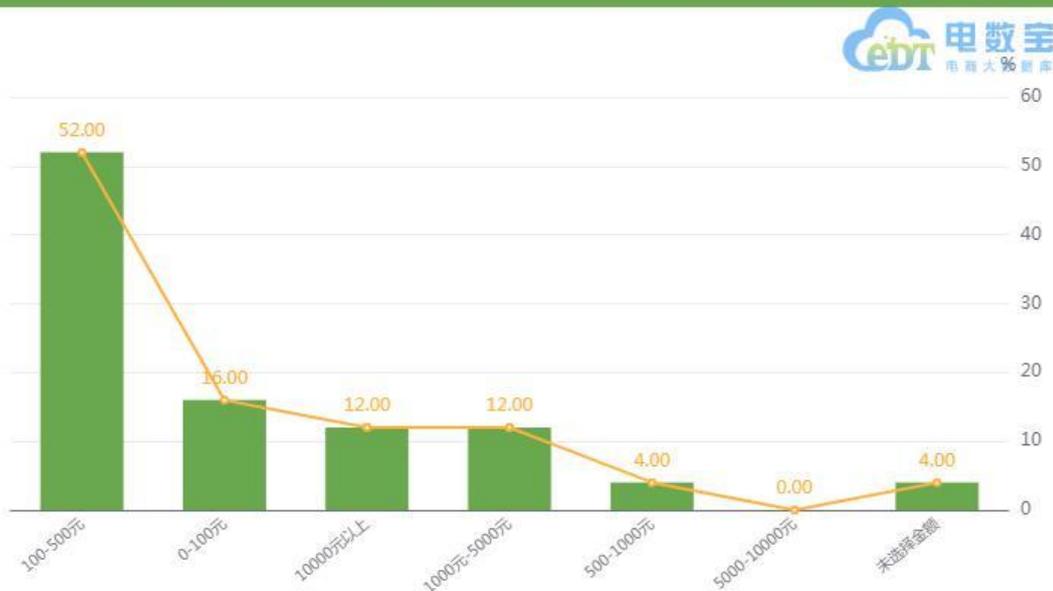
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，产业电商 2021 年女性用户投诉比例为 84%，男性用户投诉比例为 16%。

### （四）投诉金额区间分布

## 2021年全国产业电商投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年产业电商投诉金额分布主要集中在100-500元（52%）、0-100元（16%）、10000元以上（12%）、1000-5000元（12%）、500-1000元（0%）、未选择金额（4%）。

### 三、评级数据与典型案例

#### （一）2021年“1688”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年“1688”共获得11次消费评级，均获“不予评级”。同时，“1688”存在货不对板、退款问题、售后服务、商品质量的问题。

1688电商消费2021年评级数据						
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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN



### 【案例一】霸王条款？“1688”被指货不对板 拒绝退款

4月4日，浙江省的李女士向“电诉宝”投诉称，自己于3月24日，阿里1688看见批发衣服的，然后添加对方微信，微信下单进货60件短袖，说好都是各种棉料的。3月27日收到货物，结果收到货都是尼龙衣服，质量差，味道刺鼻难闻。货不对版，李女士提出要求退货，对方不肯退，说不是质量问题不退。

### 【案例二】“1688”被指商家久未发合格产品 答应退的定金也未退还

3月17日，浙江省的瞿女士向“电诉宝”投诉称，自己于2020年10月11日在1688定制了一个模具，生产日期是50天，一直到2021年3月17号都没有给瞿女士发过合格的样品，在瞿女士不断的催促下，3月10日给瞿女士打了电话跟瞿女士说最后一次3月20日，在没有合格的产品寄给瞿女士，就把定金退还，星期六收到了样品还是不合格的，跟商家联系不理。

### 【案例三】“1688”被指商家以产品影响二次销售为由拒收并拒绝退款

3月7日，陕西省的苏女士向“电诉宝”投诉称，自己于1月24日在1688平台购买72个充电宝，收到后发现不是苏女士链接购买的东西，立即联系卖家，

卖家不承认自己发错货，苏女士通过各种举证证明收到的货是他们发错。苏女士描述在投诉过程中一直举证的是卖家发错货不承认，没有提出他们的产品氧化问题两种包装和包装破损问题，现在货退回去商家以产品影响二次销售为由拒收，拒绝退款。

## (二) 2021年“杭州女装网”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年“杭州女装网”共获得7次消费评级，均获“不予评级”。同时，“杭州女装网”存在退款问题、售后服务、退换货难的问题。

杭州女装网电商消费2021年评级数据						
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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）  
数据来源：WWW.100EC.CN



### 【案例一】“杭州女装网”被指货不对板 久未退款

11月30日，北京市的王女士向“电诉宝”投诉称，自己于11月9日，在杭州女装网八号店铺杭州仓购买了一件245元的女士长款羽绒服。因为色差较大，申请退货。商家同意退货后王女士寄出快递，商家于11月16日签收，完成入库登记。王女士多次咨询客服退款事宜，客服只说要与档口商议。

### 【案例二】“杭州女装网”被指商家以商品下架为由 绝决退换货

12月7日，云南省的王先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年11月21日15:53分在杭州女装网上购买一件羽绒服，服装价格320元，快递费8.5元，寄回快递费13元，本人共花费341.5元，除去2元服务费，商家要退回318元。王先生讲述，购买商品时商家显示8天无理由退换货，服装不能穿，当天收货就寄回商家。商家以商品下架为由，绝决退换货。

### 【案例三】“杭州女装网”被指货不对板 退换货难

12月8日，浙江省汤女士向“电诉宝”投诉称，自己于2021年11月16日，给妈妈买了一件棉衣，特别选了一个大码XL的，结果货不对板，太小没有办法穿着，汤女士讲述，11月16日购买的，11月21日签收当天，没有办法穿上11

月 21 日就寄回了，女装网那边 11 月 23 日就收到了，自费运费的一直拖退款，拖了大半个月了，本来汤想着换货，对方也不给换。

### (三) 2021 年“批批网”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021 年“批批网”共获得 7 次消费评级，均获“不予评级”。同时，“批批网”存在退款问题、退点店保证金不退还、退换货难的问题。

批批网电商消费2021年评级数据						
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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN



### 【案例一】 “批批网”被指质量出现问题 未告知没有吊牌不予退还

11月4日，重庆市唐女士向“电诉宝”投诉称，自己于10月27日，在批批网电商平台（批批星选）购买秋冬新款女装立领收腰羽绒服中长款抽绳显瘦保暖外套，衣服存在质量问题，由于自己是做实体店，收到衣服后没有仔细检查就将吊牌剪掉挂上了自己的吊牌，10月31日，唐女士发现衣服存在质量问题和商家协商退还，商家同意退还，唐女士讲述整个购物过程没有尽到提醒消费者没有吊牌不予退还的义务。

### 【案例二】 “批批网”被指诱导消费者开店 保证金就未退还

3月24日，广西壮族自治区的蒙女士向“电诉宝”投诉称，自己于2019年6月，在批批网开了一个网店，缴纳保证金1500元，和规定直播费用12423元，客服说一共是40场直播。蒙女士一共直播了不到10场，剩余未使用金额大约8000多元，加上店铺保证金1500元，合计9500元，因为卖不出去产品，直播费用又贵，然后蒙女士就不播了，蒙女士讲述，想问怎么样退直播场次费和保证金？一直在联系客服从来不回复，也没人处理过。

## 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](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。

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。

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

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近 20 年历史，旗下运营：网经社(数字经济门户)、网经社电子商务研究中心(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，在业内被誉为数字经济行业的“Bloomberg”，并致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济门户”。

网经社网站(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门户。



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经济媒体、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。

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《2021 年度中国产业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：2022年1月18日

**官方公众号 ID : i100EC**

(近 40 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](http://DATA.100EC.CN) )**

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



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

(我要投诉)



**网经社小程序码** (微信小程序搜网经社)

