

2022年11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

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2022年12月06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	4
（一）投诉问题类型分布	4
（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、评级数据与典型案例	8
（一）数字零售数据与十大典型案例	8
（二）数字生活数据与十大典型案例	14
（三）数字教育数据与十大典型案例	20
四、关于我们	26
（一）关于电诉宝	26
（二）关于网经社	30

一、报告摘要

受“双11”影响，整个11月都萦绕着电商大促的氛围，从月初层出不穷的玩法，到月中陆续发出的数据战报，以及月末时有发生投诉案例，都围绕双11展开。

11月25日，中消协发布2022“双11”消费维权舆情分析报告，对10月20日—11月13日期间相关消费维权情况进行了网络大数据舆情分析。25天监测期内，共收集相关“消费维权”类信息48930596条，日均信息量约195.7万条。由此可见，11月是一个消费纠纷高发的月份。

此外，国家市场监管总局下发通知，在吉林、广东、四川、新疆4省区开展消费投诉信息公示试点。目的是减少消费领域的信息不对称，强化社会监督，通过发挥消费者充分知情、自主选择的市场配置资源作用，来引导经营者落实消费维权主体责任，促使消费纠纷化解在源头。然而，目前的网络消费环境形势依然不容乐观。

2022年12月6日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年11月期间受理的全国112家互联网消费平台纠纷大量案例数据，“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《2022年11月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**二手电商、电商服务商**）、数字生活（主要集中在**生活服务、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2022年11月网络消费投诉数据及《2022年11月数字零售十大典型投诉案例》《2022年11月数字生活十大典型投诉案例》和《2022年11月数字教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2022年11月全国网络消费投诉问题类型中，退款问题占据首位，占比高达32.53%，其余问题类型依次为：网络欺诈（11.38%）、商品质量（8.05%）、售后服务（7.59%）、霸王条款（5.40%）、其他（5.17%）、虚假促销（4.83%）、发货问题（4.60%）、网络售假（3.91%）、退换货难（3.22%）。

（二）投诉地区分布



11月“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（16.78%）、江苏省（6.78%）、山东省（6.55%）、浙江省（6.32%）、北京市（4.60%）、河北省（4.48%）、四川省（4.25%）、湖北省（4.14%）、河南省（3.79%）、上海市（3.68%）、福建省（3.10%）、江西省（2.99%）、湖南省（2.99%）、辽宁省（2.76%）、陕西省（2.64%）、黑龙江省（2.41%）、内蒙古自治区（2.18%）、安徽省（2.18%）、云南省（2.07%）、山西省（2.07%）。

（三）投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，11月女性用户投诉比例为53.33%，男性用户投诉比例为46.67%。

（四）投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，11月投诉金额分布主要集中在1000-5000元（29.54%）、5000-10000元（13.91%）、100-500元（13.45%）、0-100元（13.10%）、10000元以上（12.76%）、500-1000元（9.31%）、未选择金额（7.93%）。

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，2022年11月全国网络消费评级榜中：获“**建议下单**”的有：有赞、苏宁易购、红布林、帮考网；获“**谨慎下单**”的有：开课吧、美团、抖音；获“**不建议下单**”评级的有：寺库、分期乐、对啊网、学慧网、一只船教育；获“**不予评级**”的有：饿了么、淘宝、店宝宝、交易猫、转转、识季、天猫、闲鱼、腾讯课堂、快手、潭州教育、大鹏教育、中免日上、微店、二三良作、中公教育等。

（一）数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 48 家：



电诉宝
网络消费纠纷调解平台

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”

[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](#)
[食品电商](#)
[服装电商](#)

[品牌电商](#)
[电商服务商](#)
[美妆电商](#)
[酒水电商](#)
[直播电商](#)
[鲜花电商](#)

[文玩电商](#)
[数字藏品](#)

筛选：

[2022](#)
[11月](#)

1 淘宝	2 拼多多	3 京东	4 寺库
5 快手	6 抖音	7 有赞	8 转转
9 闲鱼	10 天猫	11 苏宁易购	12 店宝宝
13 二三良作	14 交易猫	15 微店	16 红布林
17 识季	18 唯品会	19 当当	20 美团优选
21 淘特	22 国美	23 途虎养车	24 拍机堂
25 小米商城	26 蝉妈妈	27 找靓机	28 云集
29 微拍堂	30 朴朴	31 千千惠生活	32 小年鱼
33 兴盛优选	34 高汇通	35 阿里巴巴	36 95分球鞋交易平台
37 孔夫子旧书网	38 小红书	39 每日优鲜	40 猎趣
41 贝贝（贝店）	42 网易严选	43 屈臣氏	44 喵街
45 百丽优购	46 盒马鲜生	47 叮咚买菜	48 华硕商城

投诉量 TOP10 依次为：淘宝、拼多多、京东、寺库、快手、抖音、有赞、转转、闲鱼、天猫；

排在第 11-20 名的是：苏宁易购、店宝宝、二三良作、交易猫、微店、红布

林、识季、唯品会、当当、美团优选；

排在第 21-30 名的是：淘特、国美、途虎养车、拍机堂、小米商城、蝉妈妈、找靓机、云集、微拍堂、朴朴；

排在第 31-48 名的是：千千惠生活、小年鱼、兴盛优选、高汇通、阿里巴巴、95 分球鞋交易平台、孔夫子旧书网、小红书、每日优鲜、猎趣、贝贝（贝店）、网易严选、屈臣氏、喵街、百丽优购、盒马鲜生、叮咚买菜、华硕商城。

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，涉及店宝宝、二三良作、转转、红布林、微店、有赞、百丽优购、小年鱼、微拍堂、国美真快乐。

2022年11月数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
11月2日	店宝宝	宣传与实际不符？用户投诉“店宝宝”老师转变态度快交完入门费后又交钱
11月14日	二三良作	“二三良作”被指售卖“三无产品”商家为逃避责任竟拒接电话？
11月15日	转转	一意孤行强买强卖？“转转”卖家被指违反发货规范
11月16日	红布林	拍错商品不同意退款？“红布林”被指客服多次推诿
11月17日	微店	一日之后又延三日？“微店”被指提现金额迟迟不到账
11月20日	有赞	虚假宣传？“有赞”被指纵容商家欺诈一直推诿不退款
11月22日	百丽优购	“百丽优购”被指质量存疑售卖的鞋子与实体店相差明显
11月22日	小年鱼	用户投诉“小年鱼”销售商品存质量问题没穿几天鞋底就脱胶
11月25日	微拍堂	“微拍堂”被指涉嫌诱导性消费收取技术服务费1800元且不予退费
11月28日	国美真快乐	用户投诉“国美真快乐”发货退款均需等待客服搪塞处理
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

【案例一】宣传与实际不符？用户投诉“店宝宝”老师转变态度快 交完入门费后又交钱

11月2日，新疆维吾尔自治区夏女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月21日在店宝宝平台有个客户让夏女士加她微信说给其解析开店问题啥的，然后夏女士就加了。说了好多还给夏女士看别人开店转的钱，当时觉得特别靠谱，一开始还以为免费，最后说给夏女士开课交钱，然后就选了最低的就是1000元。

交完后给夏女士安排了老师，一开始挺热情的，第三天开始不找自己，还说交完入门费以后不会说再交费啥的。第四天开始那个客户一直给夏女士发需要18000，7000，3000费用的东西，说交了他们就帮自己开店啥的，还说过自己的货特别多啥的。夏女士第三天发现货并不多而且特别少，也赚不到钱的那种还死贵，现在要退款也一直不退。

【案例二】“二三良作”被指售卖“三无产品” 商家为逃避责任竟拒接电话？

11月14日，广东省的申女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月6日在二三良作平台的“天天好物生活馆”，购买了打粉机，售价69元。申女士收到货物时，发现此物品为三无产品：没有品牌、没有售后、没有联系方式。且商家连充电线都没有发，完全不能用。

申女士想跟平台申请退货打电话联系商家，发现电话已被拉黑。申女士认为，商家为逃避责任不接消费者电话。现在申女士想申请退货，结果运费还要自己支付，这侵害了消费者权益。申女士的诉求是：不退商品直接退款，或者先补偿运费，再把商品寄回。

【案例三】一意孤行强买强卖？“转转”卖家被指违反发货规范

11月15日，广西壮族自治区的包女士向“电诉宝”反映称，其于2022年11月13日01时在转转平台的卖家【牛奶面膜】处拍下 AirPods pro 耳机一副，因个人原因不想要了，于当日02:53申请退款并向卖家解释原因，卖家于当日早7:14

回复消息，明确不退回，并于 8:30 强行发货。期间包女士多次强调不想要了，希望对方拦截快递，避免不必要的损失，但对方多次拒绝并把责任推给第三方顺丰，称已经发货了就退不回了。

在包女士明确即使快递到了也会拒收的情况下，卖家依然消极处理，并声称“那就拖着吧”。顺丰快递揽收员能证明是卖家本人执意要发货，而并非像卖家说的“快递发货了就不能退”。包女士称，自始至终都是卖家执意发货，强买强卖，而包女士申请退款却困难重重。

包女士认为，她在申请退款时还尚未发货，卖家在先看到她的退款申请并拒绝后强制发货，其并非在征得同意后再发货，其行为严重违反了转转平台的发货规范，且该行为导致后续包女士拒收商品的行为，由此产生的相关费用及商品损毁或丢失风险的，均由卖家自行承担，而本合同（订单）应当作退款处理。包女士称，卖家一意孤行强买强卖的行为不应当由她来承担风险和后果，这是不公平、不正当的，包女士要求立马退还本金 560 元。

【案例四】拍错商品不同意退款？“红布林”被指客服多次推诿

11 月 16 日，西藏自治区田先生向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 11 月 16 日在红布林上拍下一块手表，后发现不是自己想要的那款，遂联系客服申请退款，客服同意后一直不退款，说半个小时就有人跟田先生联系确认退款问题，4、5 个小时过去了，不仅没有人联系而且没有退款。

田先生表示，希望可以尽快完成退款，由于本人工薪阶层收入微薄，现又有急事需要用钱，实在需要尽快完成退款，好进行其他支配。但客服一再推诿，还说返他 200 元能不能不退款。

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，红布林方反馈称：用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，正在为用户核实处理中，后续过程有任何问题，可随时联系客服处理。

【案例五】一日之后又延三日？“微店”被指提现金额迟迟不到账

11月17日，河北省的韩先生向“电诉宝”投诉称，其作为商家在微店平台的提现一直没有到账，韩先生去找客服，客服说24小时，但过了24小时后还未到账。韩先生称，客服不处理问题，一直拖延时间，又拖延3个工作日。韩先生表示，自己的钱为什么平台一直拖着不给？韩先生之后拨打微店客服电话，但电话一直拨不通，没人接。韩先生的诉求是微店赔偿损失。

【案例六】虚假宣传？“有赞”被指纵容商家欺诈 一直推诿不退款

11月20日，湖北省汤女士向“电诉宝”投诉称，2022年10月31日有赞商家（深圳市抖虞文化传媒有限公司）在腾讯课堂直播上宣传有周星弛工作资源，在抖音上发一条他给的影视视频就有150元保底收入，只要交2996元就可以找他拿这个资源。有赞担保，随时可以退款。有赞商家挂了有赞短视频课程链接，汤女士购买课程后商家根本没有周星弛工作室的资源，也不能给她一条影视视频在抖音上发布有150元的保底收入。

购买课程当天汤女士找商家退款，商家不回复退款，失联了。汤女士第一时间在微信上投诉这笔有赞订单，有赞客服回复不能强制让商家退款，无权处理退款，叫她自己找商家处理退款。汤女士继续在微信上投诉，有赞都是回复无权处理退款，让她自己找商家退款。

汤女士表示，商家在她购买课程当天就失联，有赞一直推诿，纵容商家欺诈她的钱，不退款。汤女士打了商家注册地的工商电话，海口市场监督管理局回复说公司地址是假的，人联系不上，已经将公司列入经营异常名录。有赞纵容商家欺诈，不退款，一直推诿，已经拖了20天了。

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，有赞工作人员向“电诉宝”反馈称：尊敬的有赞用户您好，您可以联系在线客服咨询：反馈您的问题，有赞竭诚为您服务。

【案例七】“百丽优购”被指质量存疑 售卖的鞋子与实体店相差明显

11月22日，江苏省的孙女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月1日在百丽优购APP购入鬼冢虎休闲鞋一双，穿了一星期后洗鞋出现掉皮现象，手捏捏就掉。孙女士称她的鬼冢虎鞋都是在实体店买的，只有这双是网购的，在实体店买的鞋穿了好几年，洗了很多次都没有出现掉皮现象。

孙女士之后跟优购客服联系，但客服推卸责任，说是个人穿着习惯造成磨蹭损耗。孙女士表示，如果要说是磨蹭造成的，为什么以前的鞋子都完好无损呢？如果是磨蹭造成的为何光掉皮内层却没有磨痕的痕迹呢？孙女士对此表示不满。

【案例八】用户投诉“小年鱼”销售商品存质量问题 没穿几天鞋底就脱胶

11月22日，甘肃省杨先生向“电诉宝”投诉称自己在小年鱼购买了两次鞋子，第一次穿了几个月鞋底和鞋面就裂开了，这个就不说了，毕竟也穿了几个月了。这次鞋子没穿几天就脱胶了，客服给出的处理结果是使用原因造成的，补发一瓶胶水自己粘，请问如果质量没有问题怎么可能几天就脱胶呢。

杨先生表示自己现在的诉求是退货，不管有没有穿，会不会影响二次销售，质量出了问题就得无条件换。以下是平台处理意见：亲，您的订单166478313952100001经核实由于鞋子属于消耗品，会有很多原因造成不同程度的穿着磨损，商品您已穿着使用我们无法为您进行退换货处理，针对您的情况可为您补发胶水，您可告知在线客服为您登记办理。

【案例九】“微拍堂”被指涉嫌诱导性消费收取技术服务费1800元且不予退费

11月25日，福建省刘先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年11月25日在微拍堂开通商家服务，期间收取1800元费用，起初以为是店铺保证金，就直接缴纳，等登陆进去没找到店铺保证金便联系客服，客服说是1800元技术服务费，不予退款。期间条例不醒目，有诱导性消费涉及到电信诈骗。

更甚的是，刘先生通过网络查询，类似“提交了认证并，结果认证未通过也不予退费”“通过了认证，因为文本繁杂琵琶的表述导致消费者以为交的是保证金，结果也不退费”，“通过了认证交费，而类似本人，作品或者货品（比如私营海产品）无法发拍”等等，各种投诉近几年一直不断，但受损当事人都好像未得到满意答复，在黑猫投诉平台，更是如此。试问，微拍堂这个平台，平台的经营者决策者，是谁给了你这种权利如此作为。

【案例十】用户投诉“国美真快乐”发货 退款均需等待 客服搪塞处理

11月28日，天津市的史先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月11日在国美真快乐 app 平台上购买了一台小天鹅洗衣机，过了好几天仍未发货，只说会催促发货。史先生后来和家人商量退货，再买个能发货的，于是拨打真快乐客服电话要求退款，可是史先生多次打电话对方都是搪塞称加急处理，要等财务那边签字，然而过了这么多天还是没处理。史先生称，4000多块钱对老百姓来说也不是小数了，可是国美真快乐到现在也没退款。

（二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有20家：



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：
- 2022
 - 11月

1 美团	2 饿了么	3 飞猪	4 骑驴游
5 联联周边游	6 鲁班到家	7 BOSS直聘	8 万师傅
9 58同城	10 大麦网	11 旅划算	12 京东到家
13 侠侣亲子游	14 去哪儿	15 同程旅行	16 智行
17 百合网	18 联动云租车	19 走着瞧旅行	20 大河票务网

投诉量 TOP10 依次为：美团、饿了么、飞猪、骑驴游、联联周边游、鲁班到家、BOSS 直聘、万师傅、58 同城、大麦网；

排在第 11-20 名的是：旅划算、京东到家、侠侣亲子游、去哪儿、同程旅行、智行、百合网、联动云租车、走着瞧旅行、大河票务网。

在数字生活消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型案例，涉及百合网、万师傅、骑驴游、大河票务、侠侣亲子游、大麦网、BOSS 直聘、鲁班到家、走着瞧旅行、智行。

2022年11月数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
11月2日	百合网	前后不一？“百合网”被指疑似欺诈消费者缴费一个月后无法使用
11月7日	万师傅	强制关闭平台？“万师傅”被指以联系不上为由直接让师傅赔钱
11月13日	骑驴游	“骑驴游”被指详情提示不明确因疫情未使用的订单不予退款
11月15日	大河票务	“大河票务”被指迟迟不退款客服一直敷衍
11月15日	侠侣亲子游	“侠侣亲子游”被指客服服务态度差误导客户无法索赔
11月16日	大麦网	“大麦网”被指客服退款时态度恶劣稍有延误便阴阳怪气
11月17日	BOSS直聘	野蛮性封号？“BOSS直聘”被指进行“连坐制”封号处罚损害消费者权益
11月19日	鲁班到家	“鲁班到家”被指恶意投诉罚款客服回应：爱接受不接受
11月22日	走着瞧旅行	用户投诉“走着瞧旅行”退款只能折损退还需扣损60%
11月23日	智行	“智行”被指同意退款后却一直拖延多次联系客服只让耐心等待

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】前后不一？“百合网”被指疑似欺诈消费者 缴费一个月后无法使用

11月2日，湖北省石先生向“电诉宝”反映称自己于2022年9月29日接到百合网客服电话，说其长期关注他们相亲网，长期消费38元套餐，并且在2022年9月27日又缴费了388元水晶会员，9月29号中午12点之前再办价值1299元的套餐就能享受一对一人工服务。

石先生表示，之前说得各种好听，可以单独为他筛选当地县的女会员推荐给他，保证每天推荐2-3人，并且都是近期登录的女会员而不是系统几年前的。石先生称其用了不到一个月就用不了，在这期间他们一共就给石先生连线了一个

会员，只推荐了一个微信，现举报投诉他们欺诈消费者。

【案例二】强制关闭平台？“万师傅”被指以联系不上为由直接让师傅赔钱

11月7日，湖北省石先生向“电诉宝”投诉称自己于10月29日在万师傅平台上接了一个安装2个推拉门的活，工价是150元，安装好了现场业主也签收了。11月2日做门窗的联系石先生说客户嫌拉门有声音，安装时有瓷砖打裂了，石先生在下午上万师傅平台找业主电话准备沟通时发现平台已经关闭了联系方式，联系做门窗的告诉说到时候会有平台投诉专员和石先生联系。

11月5号石先生收到万师傅平台短信说联系不上他，并说在下午什么时间再次联系，石先生下午也一直没接到任何平台电话。7号上午石先生又收到万师傅平台短信，告知他在下午5点前仍无法联系将直接仲裁，并让他联系人工客服。石先生立即联系人工客服，客服提醒他是不是拦截了，石先生查了手机没有任何拦截。

并且又告诉人工客服自己的手机号和媳妇手机号，问客服要处理专员电话，但客服说没有，让石先生等专员打电话给自己。但下午也仍没有任何人和石先生联系。5点左右收到平台短信说因联系不上石先生，直接赔偿，并且关闭了石先生的平台。

【案例三】“骑驴游”被指详情提示不明确 因疫情未使用的订单不予退款

11月13日，广东省的陈先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月14日在骑驴游平台购买（【惠州】五月无加收，268元抢南昆山养生谷5房温泉别墅！泡私家温泉+BBQ+K歌+打麻将，Patty聚会开起来！）套餐，价格266元。由于目前疫情形势紧张，根本无法使用该套餐，现申请退款，结果客服告知一旦购买不可退款，但是在付款界面看不到任何不可退款的提示，后来客服说在详情页面有一行小字提示才看到。

陈先生认为详情页面内容非常多，不可退款提示不够明确，且付款界面也没

有任何提示，所以自己在购买之后一直认为未消费都可退款，所以希望骑驴游能给退款。

【案例四】“大河票务”被指迟迟不退款 客服一直敷衍

11月15日，黑龙江省的李先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年8月3日在大河票务买了2张演唱会门票，因为疫情问题去不了，第二天退款了，现在已经3个多月了，迟迟不退款，客服一直敷衍，李先生表示已经没有耐心了。

【案例五】“侠侣亲子游”被指客服服务态度差 误导客户无法索赔

11月15日，福建省的陈先生向“电诉宝”投诉称自己于11月8日通过侠侣亲子平台购买了一箱水果猕猴桃送人，11月12日咨询客户说未收到，打电话咨询客服说在物流信息到广东滞留，11月14日晚上收到，物流配送6天，易烂水果放6天会是什么新鲜度，这个不用多说明吧。

陈先生称水果属于易烂食品，快递逗留那么多天水果新鲜度下降，买的是绿芯猕猴桃，收到已经烂2个，其它已经都黄了，已知广东疫情严重，为安全快递包装就没带回去，水果烂的拍了一张照就扔了，其它黄的就算了，客服无理由要买家提供物流包装单号，还要坏果放在物流包装上面拍照，因收货人信息不是下单人，故无法查询到快递信息，这就是误导客户无法索赔，坏果还要一直让人保留，一个平台对购买水果监管到这样，服务霸王条款，客服态度差。

【案例六】“大麦网”被指客服退款时态度恶劣 稍有延误便阴阳怪气

11月16日，马女士向“电诉宝”投诉称其于2022年8月15日在大麦网买了两张11月18日《昭君出塞》演出票，但由于11月14日学校封校导致无法前往，便申请退票，在退票时客服语气态度恶劣，说话颐指气使。例如：“你传完截图给我们打电话，我们再处理”“你现在能快点传截图么？”“你大约多长时间传好”。

马女士表示，自己并不是老年人，尚且可以进行网络操作，如果是老年人呢？稍有延误是否会招来客服人员的更加不满，甚至人身攻击？在自己要求其语气态度稍微好点并且使用“您”这一称呼来对话时，对方非常阴阳怪气，例如“那您什么时候能传好？”马女士在大麦网的等级并不低，是他们的最高等级用户，工作人员的态度尚且如此。

【案例七】野蛮性封号？“BOSS 直聘”被指进行“连坐制”封号处罚 损害消费者权益

11月17日，卢女士向“电诉宝”投诉称北京华品博睿网络技术有限公司旗下boss直聘邀约企业注册后，企业未开展实质性招聘行为，以“账号涉及违规”进行野蛮性封号，而且同一注册地址或同一法人进行“连坐制”封号处罚，此种行为严重损害消费者合法权益。

卢女士表示作为国内代表型招聘服务平台自设“连坐制”、以安全为由设“行业、职业歧视性禁招禁聘”等行为凌驾于国家法律法规之上，但自身却进行简历贩卖和广告虚假宣传，请国家有关主管单位进行驻场调查，确保消费者合法权益受到应有的保护，确保国内人力资源市场健康有序发展，切实为国内促就业保民生做出该有的贡献。

【案例八】“鲁班到家”被指恶意投诉罚款 客服回应：爱接受不接受

11月19日，贵州省的王先生向“电诉宝”投诉称自己在鲁班到家师傅平台上接单被平台和商家合伙恶意投诉罚款。事情原因是：鲁班到家平台2022年11月15号接单一个订单安装指纹锁，当天安装完工以后在平台已经安装结算了。第二天又有一个报价订单出来，一看还是15号的指纹锁订单还以为是安装结算失败了，又提交了一次。过了一天商家就投诉虚假安装，然后进平台一看两个一模一样的订单。

王先生表示联系平台客服才知道，两个订单是一样的。商家可以直接电话联

系取消的订单，为什么非要投诉，又不是派错了订单，一个订单派单两次，和平台客服沟通，说让商家自己联系，平台客服不同意，就说直接扣款，罚款爱接受不接受。

【案例九】用户投诉“走着瞧旅行”退款只能折损退 还需扣损 60%

11月22日，福建省的陈女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年六月份在微信小程序上消费了599元了购买此卡，看起来是挺不错的，动了想去的念头，之后疫情反反复复，到现在没有去成。决定今天联系客服退款，客服因为说疫情原因，时间可以延期到2024年，拖着也不是个办法，还是决定退款。

陈女士称客服表示要扣除百分六十，就很离谱，疫情当下，连生存都成问题了，希望能帮忙处理，妥善解决这件事情吧。麻烦你们了，希望疫情能早点结束！

【案例十】“智行”被指同意退款后却一直拖延 多次联系客服只让耐心等待

11月23日，四川省的庞先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年11月21日在智行火车票APP购买了12月11日从哈尔滨太平机场到成都天府机场的机票。然而因为疫情原因，学校把放假时间提前到了11月26日，所以不得不退票，学校给开出全额退款的证明。提交了证明学生证一卡通还有学校的证明材料。

庞先生表示智行同意全额退票，但是一直拖延退款。不停的给人工客服打电话，表示已经全额退票，但让耐心等待退款。然而眼看放假时间就到了，智行不退款，现在没钱买票，即使不停的催促，这都3天了，依然没有退款的消息，还是让耐心等待，真的没时间等了！

（三）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有28家：



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”



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： 2022 ▼ 11月 ▼

1	大鹏教育	2	一只船教育	3	帮考网	4	潭州教育
5	腾讯课堂	6	中公教育	7	学慧网	8	开课吧
9	对啊网	10	兴为教育	11	湖南亿起学	12	尚德机构
13	嗨学网	14	小叶子陪练	15	环球网校	16	深海教育
17	升学教育	18	大塘小鱼	19	聚师网	20	中华会计网校
21	高教通	22	51Talk	23	河小象	24	众趣教育
25	英孚教育	26	常青藤爸爸	27	潭州课堂	28	掌门1对1

投诉量 TOP10 依次为：大鹏教育、一只船教育、帮考网、潭州教育、腾讯课堂、中公教育、学慧网、开课吧、对啊网、兴为教育；

排在第 11-20 名的是：湖南亿起学、尚德机构、嗨学网、小叶子陪练、深海教育、升学教育、大塘小鱼、聚师网；

排在第 21-28 名的是：高教通、51Talk、河小象、众趣教育、英孚教育、常青藤爸爸、潭州课堂、掌门 1 对 1。

数字教育消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及潭州教育、开课吧、尚德机构、聚师网、掌门 1 对 1、深海教育、升学教育、大塘小鱼、51Talk、芸学教育。

2022年11月数字教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
11月1日	潭州教育	用户投诉“潭州教育”老师诱导网贷消费反应过来后索要定金无果
11月3日	开课吧	用户投诉“开课吧”老师变更后全部失联联系客服态度极其恶劣
11月8日	尚德机构	无条件全额退款？用户投诉“尚德机构”以超过时效为由拒绝退费
11月10日	聚师网	用户投诉向“聚师网”多次申请退款无果老师与客服均联系不上
11月14日	掌门1对1	用户投诉“掌门1对1”拖延退款处理速度及慢且态度消极
11月15日	深海教育	教学方式与介绍不一致？“深海教育”被指存在欺诈行为
11月16日	升学教育	霸王条款？“升学教育”被指引诱学员贷款报名申请退学被直接拒绝
11月24日	大塘小鱼	用户投诉新东方旗下“大塘小鱼”误导消费两万多APP已无法登录
11月24日	51Talk	请假后仍被扣除课时？“51Talk”被指销售时未明确讲解条款内容
11月27日	芸学教育	用户投诉“芸学教育”收费后查无音信班主任注销账户导致无从维权

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户投诉“潭州教育”老师诱导网贷消费 反应过来后索要定金无果

11月1日，浙江省的陈女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月4日在游戏原画插画教程公众号听一元课后深入了解其课程，加上对方微信后，对方不依不饶诱导消费甚至诱导网贷，幸亏是未成年，京东白条驳回了要求。

陈女士表示仍然心动于可以挣外快的绘画课程，交了定金100元。之后反应过来自己不会去报后续课程，索要定金，对方并不回应。然后发现交款的公司IP属地是海南而游戏原画插画教程IP属地是湖南，感觉是一个骗局，还追不回自己所花的100元，特此投诉，希望能追回定金。

【案例二】用户投诉“开课吧”老师变更后全部失联 联系客服态度极其恶劣

11月3日，山西省的李女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年10月9日购买了开课吧游戏动漫场景班的课程，并承诺学完课程保存一年的回放，由于是学生没有额外的钱，所以通过芝士未来分期缴费6980元，2022年7月25日收到班主任变更的消息，变更后所有老师都联系不上。

李女士表示2022年8月份的时候收到课程变更的问题，要去另一个软件看课程，但下载另一个软件之后里面是没有课程的，于是通过联系开课吧软件里面的客服帮开通课程，之前由于忙毕业设计学完实战项目就没有再学习剩下的课程，所以准备通过回放继续学习没有学完的课程。

李女士称几次联系客服无果，帮开通的完全和之前学习的不一樣，而是东拼西凑的只有几分钟的视频，打了客服电话，态度极其恶劣，不解决问题只是说了句已帮开通相关课程就挂断电话，此时意识到被骗了。现向开课吧申请退还学费6980元，并同意退费后自动解除学习关系，关闭所有正式课的学习权限。

【案例三】无条件全额退款？用户投诉“尚德机构”以超过时效为由拒绝退费

11月8日，张先生向“电诉宝”投诉称自己于2019年11月20日通过尚德机构招生人员微信报名参加《笔面联报高端班（21）年》课程，课程总价格19680元，由于后续个人原因，课程仅培训班开学时上了几节课程，并于2020年5月7日办理课程服务冻结后，尚德机构将原19680元订单关闭，重新开通18450元订单。

张先生表示2022年11月4日由于受疫情影响收入减少，同时由于手部意外受伤继续缴纳手术费用，故联系对方单位办理学费退费手续，对方单位人员要求提供手部骨折证明，班主任老师表示可以申请退费，但最后仍以超过服务协议中退款时效为由拒绝退费。

张先生称投诉理由为：1.购买课程时对方工作人员承诺报名后任何时间无条

件进行全额退款，2.对商家自行挂在其 APP 上的“网络服务协议”毫不知情，在购课时要求其签订协议，但工作人员未出示也未要求签订，其涉嫌欺诈。3.目前商家表示订单冻结中未提供培训服务，也不能退款。目前，由于急需退费缴纳手术费用，祈求有关部门领导的帮助，协助办理学费 18450 元退款工作，还消费者一个公道，共同促进建设文明法制社会。

【案例四】用户投诉向“聚师网”多次申请退款无果 老师与客服均联系不上

11 月 10 日，新疆维吾尔自治区的阿女士向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 10 月 4 日在武汉聚师线上教育培训科技有限公司购买价值 2069 元的网课，内容与宣传的完全不符，申请退课不给退。销售的老师不回微信，不接电话，客服也联系不上。

阿女士称 10 月 22 日，新疆发出公告因为疫情取消考试，跟销售的老师又一次提出退课退费，都不考试了，用不上了想退课退费，等明年如果安排考试，就跟你重新购买课程，人家就是不搭理。

阿女士表示无奈之下，在黑猫投诉，第二天客服联系，态度很差，让撤销投诉，只退不到一半的课程费，说不管同不同意也只能退这么多，然后挂完电话再也找不见人了。到现在一分钱没退。

【案例五】用户投诉“掌门 1 对 1”拖延退款 处理速度及慢且态度消极

11 月 14 日，内蒙古自治区的尹女士向“电诉宝”投诉称自己于 2020 年 11 月 9 号在掌门一对一教育官网。购买 120 节课，店家承诺可以对未上完的课时进行退费。

尹女士于 2022 年 4 月 8 号提交退费申请，在退费过程中，出现对退款确认的不及时，迟迟不给退款的问题。自己从官网上查询退款进度来看，商家大约一周才处理一天的进度，处理速度极慢，态度极其不积极，等待时间过长，并且查询时显示不接受其他情况的加急退款，只能排队等。并且当前舆论状态不良好，

多数人反映退款未实现，大多数人都进行在金额确认那一项，退款未实施。

尹女士表示确认退款金额之后至今，商家曾打电话想让以更低价格将课程进行转卖，损害了应有的消费者权益。尹女士的诉求是：将余下的 90 课时。对应的学费 10858.31 元（商家确认过的信息），请尽快全部退款。

【案例六】教学方式与介绍不一致？“深海教育”被指存在欺诈行为

11 月 15 日，江苏省的许女士向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 10 月 29 日在京东深海云教育专营店购买了人力资源管理师中级，由于其教学方式与给当时介绍的时候不一样，并不适用。多次找对方公司退学退费用，对方公司声称一直在走流程，截止目前还未给具体的答复。

许女士表示她的诉求是退还 80% 费用，但是对方迟迟不给处理，一直拖延，当时让报名的时候讲的头头是道，说服务怎么怎么地，从报名到现在也没人联系，只有不停的推销课程，速成班啥的，再交一笔钱加入速成班，可以快速的考试通过，这不是欺诈性行为吗，当时推的时候为啥都不说。

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，深海教育工作人员向“电诉宝”发来反馈称：亲爱滴同学，已经收到您的反馈，这边将第一时间发给客服相关部门，请不要着急，千万不要着急，一切问题客服人员都会为您解决。

【案例七】霸王条款？“升学教育”被指引诱学员贷款报名 申请退学被直接拒绝

11 月 16 日，江苏省的第先生向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 3 月报考升学教育机构，报名初期因为拿不出那么多学费，升学教育工作人员引导办理了网络贷款进行学费分期。升学教育帮办的贷款每个月都要还。在报名后只上过半个小时的线上课，其他的课程及考试从未参加过也未预约过考试。

第先生表示已经两次联系升学教育的班主任说要退学，第一次班主任未正面回应。第二次老师直接拒绝退款，就是不能退。升学教育有着霸王条款说不能退。当时报考的时候热情的老师可没有说不能退。现在找各种原因说不能退。升学教育不能这样欺骗消费者。现在只想要回钱并且解除升学教育给办理的贷款。目前为止没有任何人出面解决，反正就是拒绝退款拒绝解除培训贷。

第先生称升学教育退款问题，诱导消费，诱导学员培训贷，客服处理不当，涉骗虚假宣传，费用问题，服务质量差，态度恶劣，倒闭跑路，退款问题上各种搪塞推脱责任。八月还用的之前升学教育的名字和章，那到底是不是升学倒闭还是说只是一个不退款的理由。后续到底还有没有人管，每个月还得白白交八百，不交又怕影响个人征信。消费者的权益根本就得不到保障。不行就走国家强制性机关举报了。

【案例八】用户投诉新东方旗下“大塘小鱼”误导消费两万多 APP 已无法登录

11月24日，湖南省黄女士向“电诉宝”投诉称，2019年下半年-2020年下半年，大塘小鱼的各类吸引眼球的宣传以及承诺课程永久学习，让自己在一年多时间屯了大塘小鱼各类包括图书包等永久课程，总共花费两万多。因为购买时孩子刚出生，课程还从未学习过，现在APP已经打不开，登录不进去，学习不到任何课程了，强烈要求退款。

【案例九】请假后仍被扣除课时？“51Talk”被指销售时未明确讲解条款内容

11月24日，辽宁省的吕女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年8月在李姓的销售人员引导下，购买了价值4999元51talk在线英语教育课程，在上过一节课后发现孩子根本就无法跟进老师的节奏，所以便和李老师请假，想等孩子大一些再学习，但在2022年3月接到对方的来电，被告知之前因为缺席课程，课时已经被扣除。

吕女士称深感被欺骗了，李老师在宣导产品时没有说清课程不可以请假，不可以延迟学习，现在对这家教育机构失去了信心，向该机构索要该订单的全部费用。原因如下：1、销售时对方并未对格式条款进行明确讲解，并出现了欺诈行为（如课程无法延时和孩子基础薄弱也可以学习的欺骗性引导）。2、当购课成功向售课老师申请请假时，他一而再再而三的用话语搪塞，没有明确能不能请假，如果当时明确告知不能，当即会选择退费。3、购买产品时，对方并未明确解释格式条款中加重责任的内容。

【案例十】用户投诉“芸学教育”收费后杳无音信 班主任注销账户导致无从维权

11月27日，广西壮族自治区的钟女士向“电诉宝”投诉称自己于2019年6月19日购买北京芸学教育健康营养师课程，付了2680元，客服诱导付费并且要求交身份证一寸照片等信息，钟女士没有交，后他们索要报名考试800元，也没有交，与此同时收费后无人理会，没有任何消息，班主任已经注销账号联系不上导致无从维权，在此请求申诉退费。

钟女士表示被坑人员数量众多，有人还利用苏宁易购返利券进行进一步坑蒙拐骗，在此请求工商部门帮忙追债还一个公道。

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）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。



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



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 绿森南城	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 15 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、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务。依托最新的“平台+智库+融资”三大发展战略，实现“三轮驱动”，致力于打造大数据驱动的“中国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《2022 年 11 月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：2022 年 12 月 6 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)

（15 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台）

（我要投诉）



网经社小程序码（微信小程序搜网经社）

