



网购投诉平台

微信号：DSWQ315

2015年度中国电子商务 用户体验与投诉监测报告

编制机构：中国电子商务研究中心

发布日期：2015年3月10日

“3.15网络消费维权专项行动” 官网专题：www.100ec.cn/zt/2016315/

目 录

一、核心数据摘要

二、报告概述

- 2.1 报告背景
- 2.2 报告目的
- 2.3 研究方法
- 2.4 调查执行
- 2.5 报告时间
- 2.6 版权声明
- 2.7 报告鸣谢
- 2.8 相关报告

三、数据篇

3.1 2015年度全国电子商务投诉数据

3.1.1 2015年度全国电子商务投诉领域分布

3.1.2 2011-2015年全国电子商务投诉涉及金额分布

3.1.3 2015年度十大热点电子商务投诉地区

3.1.4 2012-2015年全国电子商务维权用户性别对比图

3.2 2015年度全国网络零售投诉数据

3.2.1 2015年网络零售十大热点被投诉问题

3.2.2 2015年度全国零售电商用户满意度TOP20榜

3.2.3 2015年度热点品牌电商投诉榜

3.3 2015年度全国生活服务电商投诉数据

3.3.1 2015年生活服务电商十大热点被投诉问题

3.3.2 2015年度全国十大被投诉生活服务电商榜

四、盘点篇

- 4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例
- 4.2 2015年度电商投诉纠纷类专题调查盘点

五、报告附录

- 5.1 关于我们
- 5.2 成果出版
- 5.3 法律权益部
- 5.4 联系分析师
- 5.5 相关链接

一、核心数据摘要

- 1、投诉数量：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台（<http://www.100ec.cn/zt/315/>）监测数据显示，2015年通过在线递交、电话、邮件、微信、微博等多种投诉渠道，共接到的全国网络消费用户涉及电商投诉数量同比2014年增长3.27%。
- 2、领域分布：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台数据显示，2015年度平台收到的各类投诉中网络购物占**43.74%**，生活服务O2O占**24.05%**，跨境网购(海淘)占**7.53%**，互联网金融占**5.76%**，B2B网络贸易占**2.63%**，微商占**2.51%**，手机行业门户占**1.85%**，物流快递占**1.09%**，其他为**10.84%**。
- 3、投诉金额：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台数据显示，2015年度中国电子商务用户投诉涉及金额分别为：100-500元占**37.57%**，100元以下占**17.49%**，1000-5000元占**23.16%**，500-1000元占**13.15%**，5000元以上为**8.63%**。
- 4、投诉地域：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台数据显示，2015年度中国电子商务用户投诉热点地区分别为：广东占**12.79%**，北京占**9.63%**，上海占**9.01%**，浙江占**8.87%**，江苏占**7.11%**，山东占**4.58%**，四川占**4.05%**，福建占**3.89%**，河南占**3.88%**，安徽占**2.69%**。
- 5、投诉性别：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台数据显示，2015年度男性用户占电子商务投诉比例为**53.38%**，女性用户占比为**46.62%**。

一、核心数据摘要

6、**年度十大用户体验最差零售电商**：中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，2015年，通过对全国数千家网络零售商（含平台、品牌、跨境、垂直、渠道商、银行平台、校园分期电商等）的投诉数量和问题处理反馈率以及反馈时效性等多项指标的综合考核，**淘宝网/天猫(C2C集市卖家及品牌卖家)、工行融e购、乐视、小米、趣分期、当当、唯品会、国美在线、网易考拉海购、贝贝网**为“2015年度十大用户体验最差零售电商”。

7、**年度热点品牌电商投诉榜**：据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，乐视投诉占比为**46.79%**）、小米占**24.36%**、华为占**21.13%**，成为热点用户投诉品牌电商前三甲，其他品牌电商投诉占比为**7.72%**。

8、**年度十大被投诉生活服务电商榜**：据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，**百度糯米、去哪儿网、携程网、美团网、大众点评、饿了么、窝窝团、阿里旅行、拉手网、艺龙**为“2015年度十大被投诉生活服务电商”。

9、**年度网络零售热点被投诉问题**：据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，**售后服务、发货迟缓、网络售假、退换货难、退款难、订单取消、网络诈骗、虚假发货、价格欺诈、货不对板**为“2015年度网络零售十大热点被投诉问题”。

10、**年度生活服务电商十大热点被投诉问题**：据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，**退款难、高额退票费、售后服务、随意冻结账户、订单取消、霸王条款、账号安全、退改签难、余额无法提现、发票问题**为“2015年生活服务电商十大热点被投诉问题”。

》》更多数据参见，中国电子商务数据中心<http://www.100ec.cn/zt/data/>

二、报告概述

2.1 报告背景

- 随着电子商务爆发式的增长，电子商务带给消费者的除了便利、实惠外，也带来实际交易中不少的困扰。网购已经成为家常便饭，网商也比比皆是。同时，当下电子商务领域面临的挑战也是前所未有的，电子商务开启了交易的潘多拉魔盒。
- 2015年中国电子商务风起云涌，随着电商价格促销的此起彼伏。然而，网络售假、退换货难、虚假发货、售后服务差、网络诈骗等问题困扰广大网购用户。2015年，由中国电子商务研究中心主办的“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”（www.100ec.cn/zt/315）共接到的全国网络消费用户涉及电商投诉数量同比2014年增长3.27%。
- 为此，中国电子商务研究中心编制《2015年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》，分析点评一年来电商领域的用户购物体验现状，旨在鞭策广大电商企业更加重视用户服务，共同发现与监督电商交易中的不良行为，共建和谐电商交易秩序和环境，给广大电商用户一个更为健康的环境。

二、报告概述

2.1 报告编委

- 审定：

中国电子商务研究中心主任 曹磊 研究员
国家《网络商品交易及服务监督管理条例》立法组副组长

- 主编：

中国电子商务研究中心 法律与权益部 姚建芳 分析师

- 编委：

中国电子商务研究中心	法律与权益部	林晶萍
中国电子商务研究中心	生活服务O2O部	张婧 助理分析师
中国电子商务研究中心	互联网金融部	陈莉 助理分析师

》》 联系编委：<http://www.100ec.cn/zt/fxs/>

二、报告概述

2.2 报告目的

- **针对电商企业：**我国电子商务发展存在众多问题，本报告通过广大电子商务消费者的反馈深度剖析电子商务、O2O、互联网金融发展中的深层问题，为电商企业从用户角度发现自身存在的问题，以此进一步改进。
- **针对电商用户：**我国关注消费者利益，关注全国网购用户，通过报告形式总结2014年度中国电子商务投诉问题，给广大网购用户一个说话维权的机会。
- **针对电商行业：**我国通过舆情监测，对各投诉数据挖掘解读以及投诉案例的分析，既为各大电商企业把脉问症，鞭策电商企业重视用户反馈，更加关注用户体验，也为人大、发改、工信、工商、商务、质检等有关部委监管立法提供行业宝贵参考素材，从而共同努力打造一个更加健康、良性的电子商务发展环境。

二、报告概述

2.3 研究方法

本次报告通过中国电子商务投诉与维权公共服务平台（www.100ec.cn/zt/315）2014年接到的全国电子商务用户的电子商务类投诉反馈，并面向全国部分典型电子商务企业，包括：零售电商（C2C，B2C）、生活服务电商（O2O）、工业品电商（B2B）、微商、跨境进口电商、物流快递、互联网金融等）进行调研。

2.4 调查执行

本调查报告由国内第三方专业电商行业维权服务平台——中国电子商务投诉与维权公共服务平台，历经一年时间对全国电子商务企业、互联网金融企业的投诉问题监测、案例研究、数据统计分析所得。

2.5 报告时间

2015年1月1日——2015年12月31日（调查监测阶段）

2016年1月1日——2016年3月9日（数据统计与研究成文阶段）

2016年3月10日起（公开发布阶段）

二、报告概述

2.6 版权声明

- 本报告相关知识产权归中国电子商务研究中心所有，任何部门、企业、机构、媒体等单位与个人引用本报告数据、内容、观点市，均请注明：“根据中国电子商务研究中心(100EC.CN)发布的《2015年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示”。
- 本报告仅为参考研究资料，不构成消费、决策等任何时议，由此带来的风险请慎重考虑，中国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。

二、报告概述

2.7 报告鸣谢

我们衷心感谢广大电商用户对我们的关注和信赖，向我们提供了宝贵的电子商务交易实践经验，也为其他电商用户拉响了交易警钟，更好地避免出现各类电子商务交易陷阱。

同时，我们也衷心感谢广大电商企业的支持和配合，高度重视并积极回复我们平台发布的处理用户投诉信息，帮助用户解决购物中出现的各类问题。

此外，感谢工商等有关部委、消费者权益保护委员会对本我们工作的关心、指导与支持。

二、报告概述

2.8 相关报告

中国电子商务研究中心近期即将发布的报告如下：

- 《2015年度中国电子商务人才状况调查报告》
- 《2015年度中国网络零售市场数据监测报告》
- 《2015年度中国电子商务市场数据监测报告》
- 《2015年中国跨境出口电子商务年度报告》
- 《2015-2016年（上）中国电子商务法律报告》
- 《中国农业互联网发展研究报告》
-

》》报告免费下载：<http://www.100ec.cn/zt/bgk/>

三、数据篇

3.1 2015年度全国中国电子商务投诉数据

3.1.1 2015年度全国电子商务投诉领域分布

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2015年网络购物投诉占全部投诉**43.74%**，比例最高，生活服务O2O紧随其后，占据**24.05%**，海淘为**7.53%**），互联网金融（**5.76%**），B2B网络贸易领域投诉（**2.63%**），微商（**2.51%**），手机行业门户（**1.85%**），物流快递（**1.09%**）其他（如网络传销、网络集资洗钱等）占**10.84%**。

数据表明：与2014年相比，海淘、微商、手机行业门户首次进入热点投诉领域，互联网金融投诉增加明显，占比为去年的两倍多，网络购物、物流快递投诉占比相比区年有所减少。跨境网购、微商、互联网金融尤其是消费金融迅速发展，而由于行业监管不严、进入门槛低等问题，极易滋生消费欺诈等问题，消费者投诉有明显增加。

2015年度全国电子商务投诉领域分布图



3.1 2015年度全国电子商务投诉数据

3.1.2 2011-2015年全国电子商务投诉涉及金额分布情况图

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2015年，单件投诉纠纷涉案100-500元区间的投诉金额占比最大为**37.57%**；单笔100元以下的用户投诉量逐年下降，仅为**17.49%**，为历年最低；单笔1000-5000元的投诉占比达到历年最高，为**23.16%**；单笔5000元以上的订单投诉上升较为明显，为**8.63%**；而单笔500-1000的投诉占比变化不大，为**13.15%**。

数据表明：用户对于网购越来越信赖，已经习惯于购买大额商品，例如数码家电、机票、奢侈品等，其中跨境网购产生的投诉相对较多。5000元以上的订单投诉主要由网络诈骗例如网络钓鱼、手机行业门户诈骗等。提醒用户网络消费谨防钓鱼网站等陷阱。



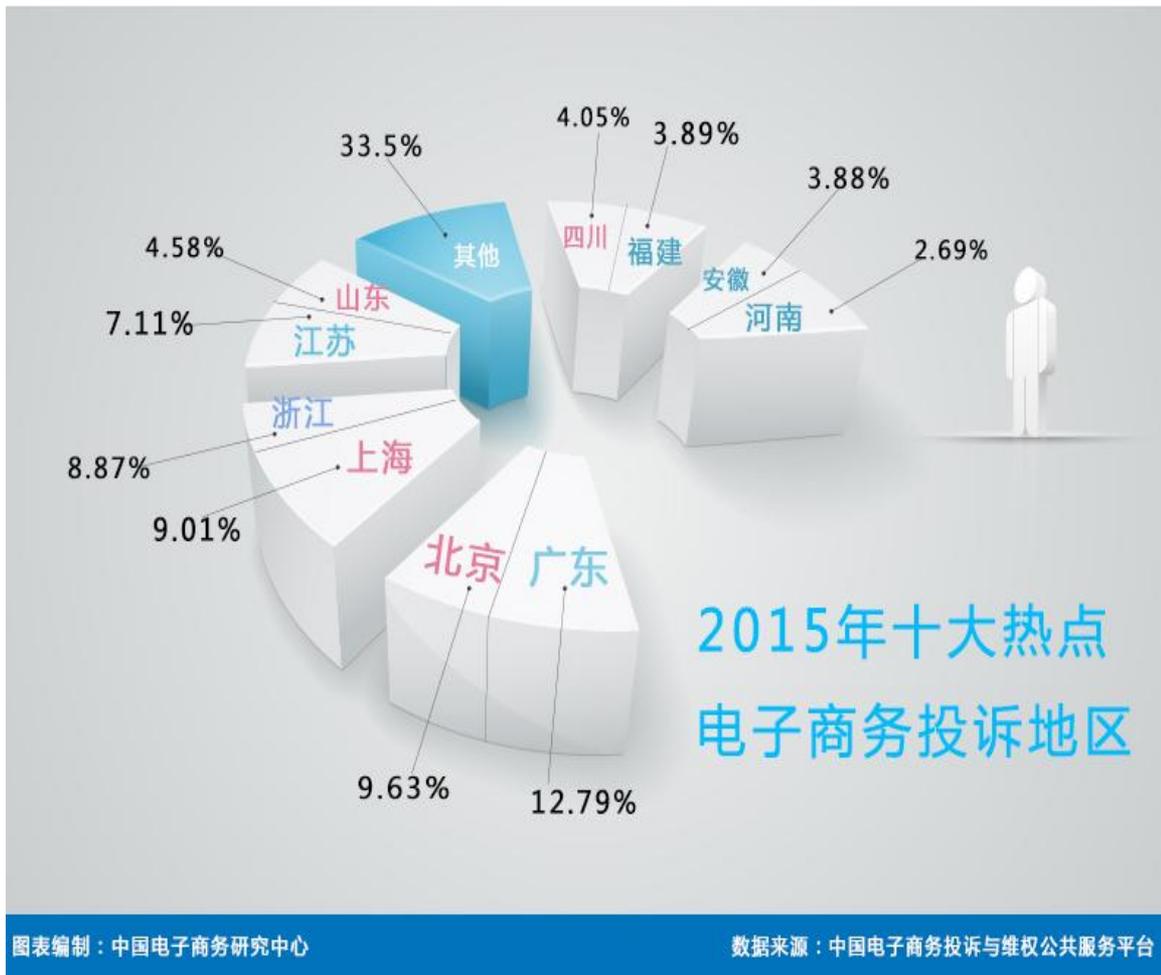
3.1 2015年度全国电子商务投诉数据

3.1.3 2015年十大热点电子商务投诉地区

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2015年来自以下地区的用户投诉最为密集，分别是：广东（12.79%）、北京（9.63%）、上海（9.01%）、浙江（8.87%）、江苏（7.11%）、山东（4.58%）、四川（4.05%）、福建（3.89%）、河南（3.88%）、安徽（2.69%）为“全国十大热点电子商务投诉地区”，全国其他省市的用户投诉占比为33.5%。

图表显示：广东蝉联全国网络消费投诉第一大省，北京闯入全国热点网络消费投诉省市前三甲，随着河南成为全国十大热点网络消费投诉省，湖北退出前十榜。

从地区分布来看，网络消费投诉较为集中的依旧是北上广，东部沿海地区。前十网络消费热点投诉省市中，中西部地区省市占比较少，表明该地区用户网络消费总量、维权意识相对较低。



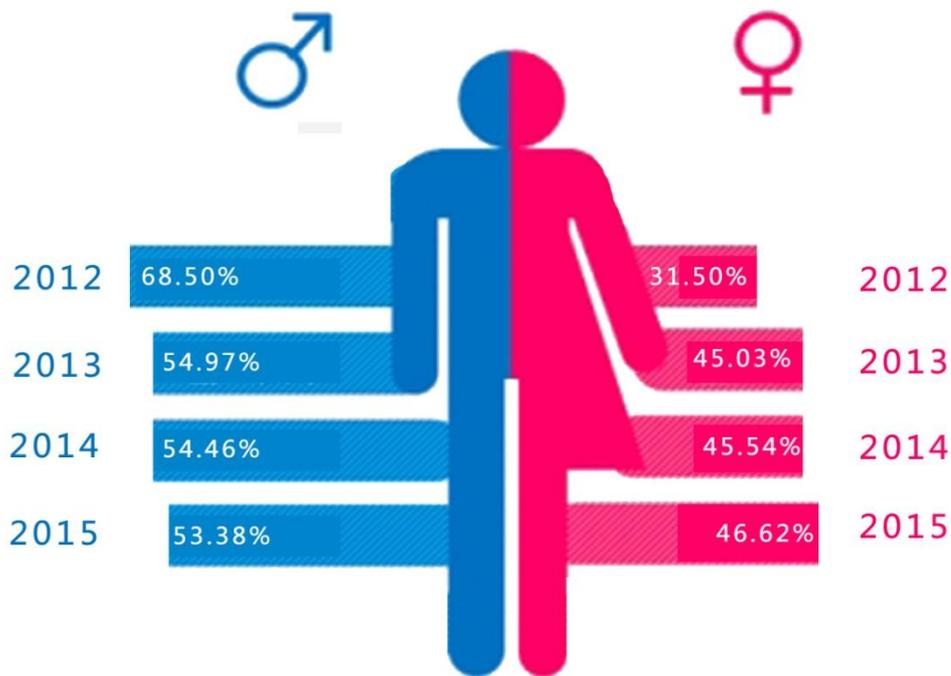
3.1 2015年度全国电子商务投诉数据

3.1.4 2012-2015年全国电子商务维权用户性别对比图

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2015年女性用户投诉比例为**46.62%**，男性用户投诉比例为**53.38%**。

数据表明：2015年女性用户投诉占比达到历年最高，而该占比呈逐年上升趋势，说明女性用户的电子商务消费维权意识逐渐加强，但与男性用户相比依然需要提高。有关数据显示，截至2015年底，中国女性网购者的数量已增长到1.8亿，女性网购者平均每天花4.17小时上网，而中国全体网民平均每天的上网时间为3.74小时。女性用户只有提高自身维权意识，才能畅享网购的乐趣。

2012-2015年全国电子商务维权用户性别对比图



图表编制：中国电子商务研究中心

数据来源：中国电子商务投诉与维权公共服务平台

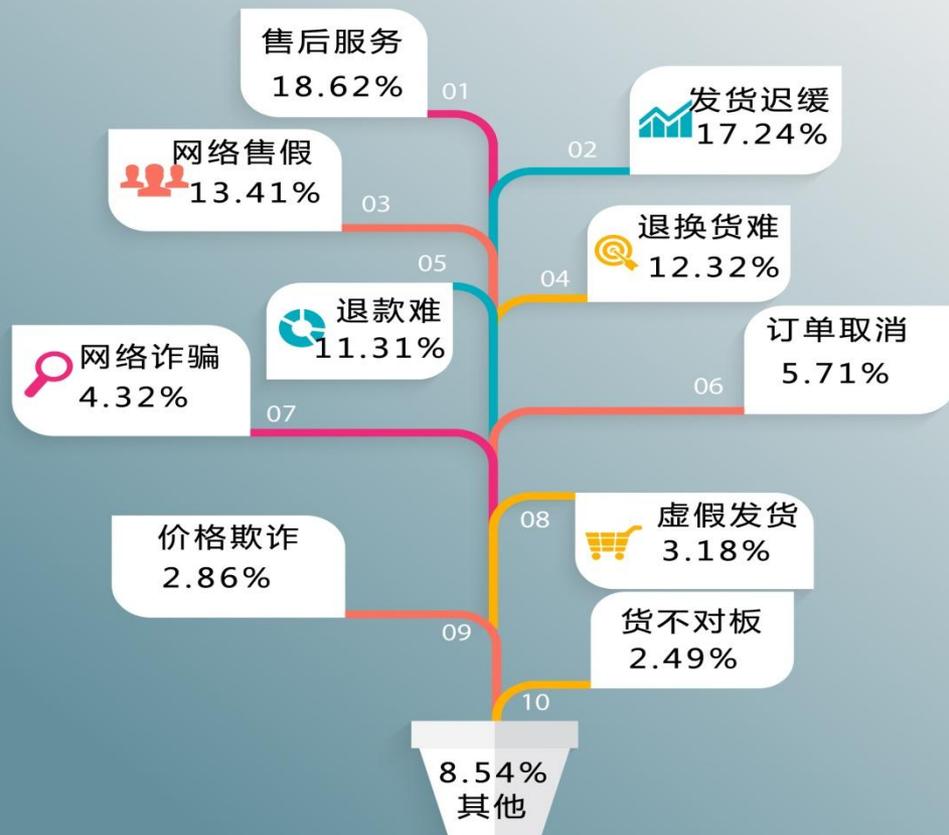
3.2 2015年度全国网络零售投诉数据

3.2.1 2015年网络零售十大热点被投诉问题

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，**售后服务、发货迟缓、网络售假、退换货难、退款难、订单取消、网络诈骗、虚假发货、价格欺诈、货不对板**成为网络零售十大问题症结。

数据表明：与2014年相比，网络售假依旧稳居榜首，由跨境网购引起的售假问题占比一定的比例。而虚假促销、信息泄露问题退出前十投诉问题，表明网络零售电商在促销的诚信度以及用户信息保护方面有所进步。但发货问题成为新的热点投诉问题，主要集中在“Hai360海外购”等跨境进口电商平台，需引起重视。

2015年度网络零售十大热点被投诉问题



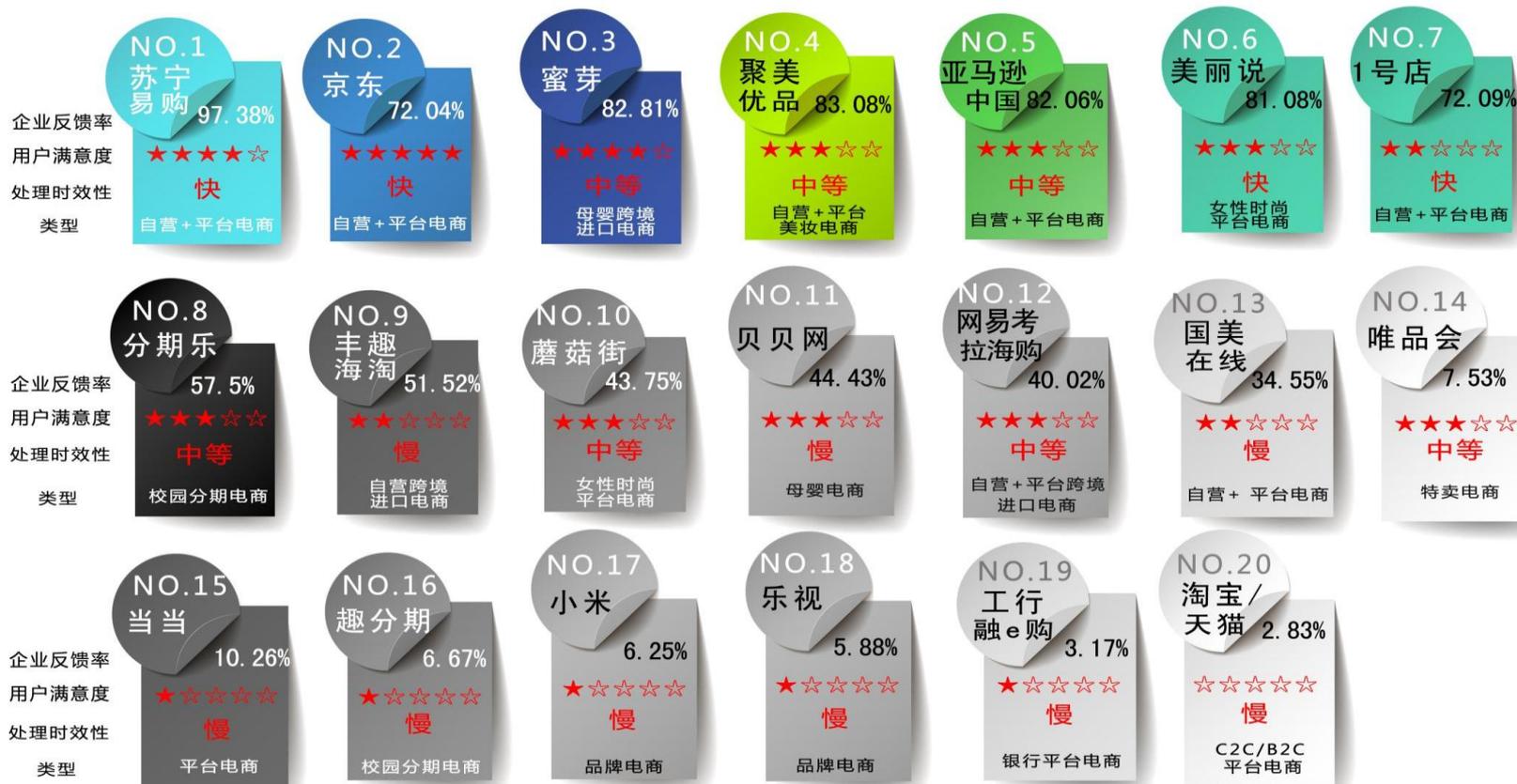
图表编制：中国电子商务研究中心

数据来源：中国电子商务投诉与维权公共服务平台

3.2 2015年度全国网络零售投诉数据

3.2.2 2015年度全国零售电商用户满意度TOP20榜

2015年度全国零售电商用户满意度Top20榜



图表编制：中国电子商务研究中心

数据来源：中国电子商务投诉与维权公共服务平台

3.2 2015年度全国网络零售投诉数据

3.2.3 2015年度热点品牌电商投诉榜

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测显示，2015年，通过对全国数千家零售电商（含平台、品牌、跨境、垂直、渠道商、银行平台、校园分期电商等）的投诉数量和问题处理反馈率以及反馈时效性等多项指标的综合考核，淘宝网/天猫（C2C集市卖家及品牌卖家）、工行融e购、乐视、小米、趣分期、当当、唯品会、国美在线、网易考拉海购、贝贝网为“**2015年度十大用户体验最差零售电商**”。

而苏宁易购、京东、蜜芽、聚美优品、亚马逊中国、美丽说、1号店、分期乐、丰趣海淘、蘑菇街十家主流网络零售商的用户体验较好，位居“**2015年度用户满意度TOP10零售电商**”。

数据表明：

- 自营+平台类电商用户满意度相对较高，如苏宁易购、京东、聚美优品、亚马逊中国等电商，与其对产品的直接把控有密不可分。
- 跨境进口类电商用户满意度相对较差，Hai360海外购、洋码头、网易考拉海购、丰趣海淘等电商在产品质量和服上问题较多，而蜜芽则较往年有很大提升。
- 部分平台电商对商家监管不严，消费者怨声载道，如天猫/淘宝、当当等电商，需把好商家入驻关以及切实履行第三方平台准入、监管与连带责任。
- 校园分期电商和银行平台电商用户满意度普遍较低，如分期乐、趣分期、工行融e购、建行善融商务等，行业监管不严，充好、假冒伪劣等侵权现象严重，消费者权益无法得到保障。
- 品牌电商用户满意度较低，乐视、小米、华为等品牌电商预售时间长、“超卖”等问题多。该类电商主要通过官方平台和其他第三方平台销售的商品，需把好质量关和服务关。

3.2 2015年度全国网络零售投诉数据

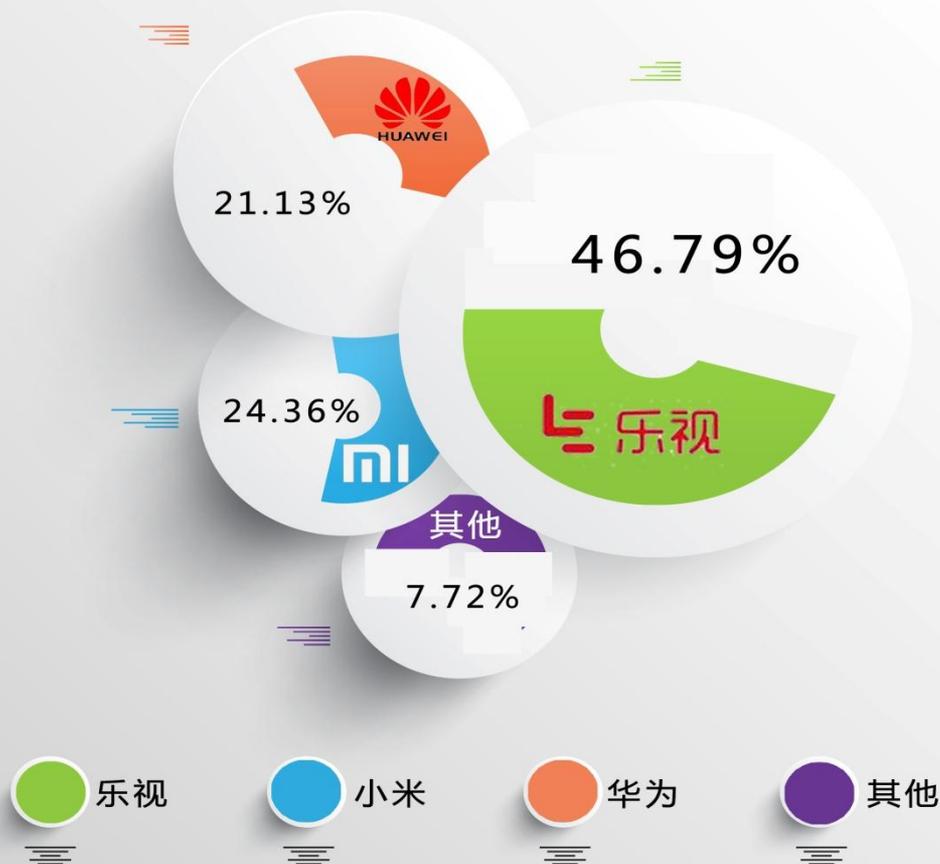
3.2.3 2015年度热点品牌电商投诉榜

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，乐视（**46.79%**）、小米（**24.36%**）、华为（**21.13%**）成为热点用户投诉品牌电商前三甲，其中乐视占比最大投诉比例，其他品牌电商投诉占比为**7.72%**。

数据表明：乐视、小米、华为、酷派、锤子、凡客诚品等独立品牌电商中，乐视因“9.19发货门”事件被数千位用户投诉，成为用户投诉最多的品牌电商，而小米、华为因其质量、售后等问题，在其独立平台和其他渠道的该品牌产品销售中用户投诉较多，占比分别位于第二、第三位。

在竞争激烈的品牌电商市场中，无论是手机产品，还是电视等智能家居产品，只有做好产品品质与服务，才能获得良好的口碑。

2015年度热点品牌电商投诉榜



图表编制：中国电子商务研究中心

数据来源：中国电子商务投诉与维权公共服务平台

3.3 2015年度全国生活服务电商投诉数据

3.3.1 2015年生活服务电商十大热点被投诉问题

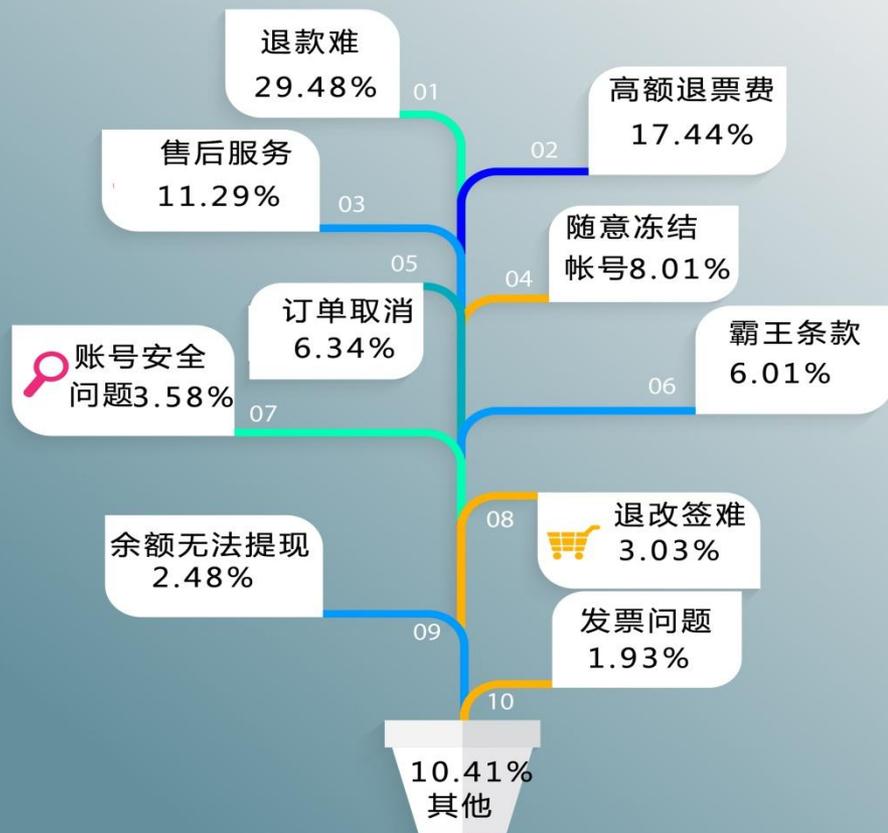
据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，退款难、高额退票费、售后服务、随意冻结账户、订单取消、霸王条款、账号安全、退改签难、余额无法提现、发票问题成为生活服务O2O电商诟病。

数据表明：携程、去哪儿、艺龙等在线旅游网站的高额退票费问题引发用户高频率投诉，成为仅次于退款难的第二大生活服务电商问题。由于百度糯米等网站的账户冻结问题较多，随意冻结账户也闯入前十大被投诉问题，团购欺诈、发货迟缓退出前十投诉问题榜。

拉手网、窝窝团等霸王条款、售后服务等老大难问题依旧存在，需引起相关监管部门的重视，规范行业发展刻不容缓。

美团、饿了么等外卖业务也存在提现、服务等问题。

2015年生活服务电商十大热点被投诉问题



图表编制：中国电子商务研究中心

数据来源：www.100ec.cn

3.3 2014年度全国生活服务O2O投诉数据

3.3.2 2015年度全国十大被投诉生活服务电商榜

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，百度糯米（**28.98%**）、去哪儿网（**20.63%**）、携程网（**9.62%**）、美团网（**5.48%**）、大众点评（**4.18%**）、饿了么（**3.13%**）、窝窝团（**1.83%**）、阿里旅行（**7.31%**），拉手网（**1.82%**）、艺龙（**2.35%**），成为“2015年度全国十大被投诉生活服务电商”。

数据表明：在前十投诉榜单中，去哪儿、携程、阿里旅行等在线旅游网站占据四席，该行业的高额退票费、霸王条款等问题已成为“潜规则”，被消费者广为诟病。百度糯米、美团、大众点评、饿了么等平台在服务质量等方面存在问题，急需行业整治。

2015年度全国十大被投诉生活服务电商榜



四、盘点篇

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例一：跨境网购火热，、Hai360海外购等被点名



案例概述：2015年通过京东全球购、天猫国际、淘宝全球购、苏宁海外购、亚马逊中国、网易考拉海购、蜜芽、小红书、贝贝网、丰趣海淘、洋码头、Hai360海外购等跨境网购平台购买进口商品，已成为众多消费者的选择，诸如“黑五”等也带来了网购新风潮。然而因产品质量真假、售后服务差等问题，消费者对跨境网购既爱又恨。黄先生就遇到了此类问题，在Hai360海外购购买阿玛尼手表一只，经一个月最终收到快递，而后发现阿玛尼手表与网上鉴定标准不符合，疑似假货。

而诸如Hai360海外购、丰趣海淘等平台的售后服务也堪忧，消费者遇到问题后，联系客服成为难题，不是客服电话无人接听就是网站上无止境的排队等候回复。

案例点评：中国电子商务研究中心法律权益部分析师姚建芳认为：跨境网购让消费者有更多的购物选择，但由于品牌授权、进货渠道等问题，也存在买到假货的风险，尤其是奶粉、纸尿裤、保健品等售假问题最为明显。跨境电商平台想要在“政策蓝海”中分的一杯羹，诚信与服务两者缺一不可。

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例二：微商“杀熟经济”模式遭质疑，被央视曝光

案例概述：近年来，伴随着一个个的“造富神话”，无数人加入微商大军，而微信朋友圈等社交圈也成为熟人经济的滋生地。然而由于监管缺乏、营销方式混乱、产品质量参差不齐，微商购物成为用户投诉的热点，假货、次品、欺诈等问题接踵而来，微商变成“杀熟经济”，甚至被冠上了“传销”的头衔。央视也曾曝光微商，揭秘其通过朋友圈炫富发展下线的疑似“传销模式”。陈女士称就通过微商购买蜀钱加入机器，但收到的是旧货，欲维权却被拉黑。

案例点评：中国电子商务研究中心法律权益部分分析师姚建芳认为：微商这类“零门槛”的创业存在一定的风险。对于消费者，微商目前处于监管空白区，一旦遇到维权纠纷处于卖家不理、平台不管、监管部门管不了的三难境地，只能吃哑巴亏。



4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例三：乐视919“发货门”事件 33名消费者诉至法庭

案例概述： 2015年9月19日，乐视商城开展“黑色919乐迷节”，活动内容为“超级电视、超级手机直降500元，全天全渠道现货开放购买”。当日，众多消费者通过乐视商城官网订购了活动商品，乐视承诺于付款后一周内发货。但部分消费者称，在下单购买付款后，乐视并未按照约定履行义务、未按时发货，或称消费者所购电视型号无货，以其他型号商品发货。

最终，33名消费者因认为乐视未按约定履行合同、其行为构成欺诈对乐视提起诉讼。11月26日，北京市朝阳区人民法院受理了该案。

案例点评： 中国电子商务研究中心法律权益部分析师姚建芳认为：乐视此举是对其信誉的挑战，对消费者已构成欺诈嫌疑。我国消费者权益保护法第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。



4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例四：海淘转运风险大，丢了货找谁？

案例概述：日渐火爆的海淘带火了一批转运公司，相比其他物流方式，转运覆盖大部份电商网站和商品种类，在时效性和价格方面相对于走国际平邮的直邮有先天的优势。然而由于转运周期长、服务参差不齐、清关等原因，很多消费者的海淘商品最终都没有拿到手，造成钱货两失，而维权之路漫漫。

梁先生1月3日在通过转运四方转运海淘商品，商家网站显示付款后1~3个工作日出货，但过了近一月商品都没有出库，多次客服联系，但电话永远忙音，邮件无人受理，QQ客服显示还有100多人排队。据中国电子商务投诉与维权公共服务平台了解，转运四方、斑马物联网、海带宝等转运公司是用户投诉的热点企业。

案例点评：中国电子商务研究中心法律权益部分析师姚建芳认为：由于整个转运过程涉货运、航空、清关、国内快递等多个环节，有可能会出现丢件情况，因此尽量能够选择服务更全面、可以提供先行全额赔付的转运公司。

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例五：携程、去哪儿机票“潜规则”：高额退票费成“霸道条款”

案例概述：登录携程网、酷讯网、淘宝旅行网、去哪儿网等OTA平台后均可发现，提供高退改签费或不可退改签特价机票的情况不在少数，已成为行业潜规则。刘先生在去哪儿网购东营到成都往返机票各一张，合计1656元，后因行程原因申请退票，客服告知只能退300多，问可否改签，客服说改签相当于重新买票的费用，无奈只能退票，只退得386元。

案例点评：中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师张婧认为：通过改签费或者退票费牟利已成为机票销售行业内的潜规则，属于不正当侵害消费者权益的行为。而消费者往往对航空公司具体的改签退票的规定不了解。消费者可以向有关部门申诉或者向代理商提出异议，也可以直接向所属的航空公司进行投诉。同时，消费者在利用购票平台购买机票时，应当在付款前对销售条款多加注意，而不是只看是否有优惠，尤其要看清改签退票规则。

（详见快评：《假保险 难退款 虚假折扣 去哪儿网遭遇诚信拷问》 www.100ec.cn/zt/qunaer/ ）



4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例六：美团“黑作坊”被指无证经营 暴露外卖平台食品安全问题

案例概述：美团外卖下属的天外飞鲜，在没有任何证照的情况下，从事餐饮制作和食品销售，目前在北京有25家门店，每家门店的月均销售量，少则600多单，多则1000多单。有消费者举报者说，表面上看天外飞鲜独立运营，是美团外卖的加盟公司，但有调查发现这极有可能是美团外卖运营的公司。天外飞鲜除了本身没有餐饮服务许可，目前正在销售的产品，也没通过生产经营许可——即QS或SC认证。此外，如大嘴巴、饿了么、百度外卖、点我吧、口碑外卖等也存在一定的食品安全隐患。

案例点评：中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师张婧认为：眼下，一些在线外卖平台忙发展法律意识淡薄，走的是低价低成本路线，逃避监管，饭菜质量堪忧。用户在网上点外卖时，最好别贪图便宜，要先了解送餐店的资质和相关情况，最好找熟悉的商家。同时食药监部门要联合相关部门进行缜密摸排，严厉整顿，减少乃至制止此类“黑作坊”的出现。

（详见专题：《团购券无法使用 退款问题频现 剖析之下的美团网》_www.100ec.cn/zt/mtw/）



4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例七：分期乐、趣分期质量差、退款慢 大学生分期消费市场猫腻多



案例概述：大学生消费分期平台从2013年开始进入爆发期，学生群体基数很大，据统计，全国在校大学生人数约为3000万人。但目前校园分期行业处于监管真空，趣分期、分期乐、优分期、人人分期、爱学贷等校园分期平台存在手机质量不过关、退款缓慢、售后服务效率低下等诸多问题，频频遭到用户的投诉。据不完全统计，中国电子商务投诉与维权公共服务平台2015年下半年收到关于趣分期、分期乐投诉共数百起，占互联网金融投诉领域的47.2%。

案例点评：中国电子商务研究中心互联网金融部助理分析师陈莉认为：分期消费符合大学生的消费硬需求，在满足市场的同时，分期平台应该维护好大学生的基本利益，另外根据投诉情况，分期平台的电子产品质量存在较大问题，而且售后返修时间周期长导致面临货不在手却依然要还款的现象。对于大学生来说，最容易导致盲目消费。这是一个弊端，大学生在网购方面缺乏一定的克制，要养成良好的消费习惯。

（详见专题：《发货慢售后服务差大学生分期消费市场猫腻多 趣分期、分期乐被点名》 www.100ec.cn/zt/fq/）

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例八：工行融e购、建行善融商务频遭投诉 发货慢、售后问题严重

案例概述：以中国工商银行“融e购”、建设银行“善融商务”等银行电商为代表的互联网金融，成为新的投诉热点领域。发货迟缓、售后服务跟不上、退款难、用户体验差成为银行电商平台的顽疾。据不完全统计，中国电子商务投诉与维权公共服务平台2015年下半年收到针对银行电商平台的投诉有数百起。

案例点评：中国电子商务研究中心互联网金融部助理分析师陈莉认为：2013年，大批互联网企业涌入金融行业，传统银行感受到压力的同时，格局悄然生变，从以往银行电商化的情况来看，银行电商化发展平平，战绩并不具有优势。银行线下用户基数庞大，相对于电商平台来说有自身优势，但除了拥有优质平台之外，在产品筛选上还要严格把关，加大售后投入，避免陷入无人管理的尴尬境地，维持客户对银行的高忠诚度。



（详见专题：发货迟缓 退款难 工行“融e购”频遭用户投诉 引发“信任危机”！<http://www.100ec.cn/zt/ghre/>）

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例九：e租宝非法吸存涉案金额近400亿 P2P行业现跑路潮



案例概述：2015年12月8日，北京某公司运营的“e租宝”平台以及关联公司在开展互联网金融理财业务过程中，涉嫌违法经营活动，非法吸收资金500多亿元，涉及的投资金额和受害人数更是惊人。

案例点评：中国电子商务研究中心互联网金融部助理分析师陈莉认为：互联网金融这几年发展迅速，2014年网贷高风险性与高速发展成正比，2015年是风险集聚的一年，也是互联网金融监管元年。“e租宝”事件折射出国内P2P网贷行业还存在诸多弊端，很多平台都存在违法违规现象，包括一些中大型平台。随着互联网金融监管体系的不断完善，P2P平台也迎来行业洗牌。

4.1 2015年十大电商行业热点侵权案例

案例十：恒搜科技被指网络诈骗 移商平台无效果退款无门

案例概述：2015年1月，消费者称浙江恒搜网络科技以会议营销的方式进行诈骗，号称很多会员注册购买之后一两年内就卖到30万、50万进行诱骗，在自己头昏脑涨中，被对方抓住机会让签订一份合同，当时根本没机会看合同的详细内容，投资了3.6万元开发恒搜科技的城市移商平台，后协商退款无门。

近年来，“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”收到了来自全国各地中小企业关于“手机行业门户”、“移动搜索关键词”类的密集投诉。此类被投诉企业主要还涉及宜搜科技、中搜、易查搜索、天搜科技、苏州巨联等，中心还发布了《中国手机行业门户“欺诈”案例调查报告》。

案例点评：中国电子商务研究中心B2B与跨境电商部主任张周平表示，类似平台进行营销的特征明显，误导式会议营销、严重夸大产品效果、打着政府协会幌子。任何一款产品根本还在于价值问题，投资回报率问题。在面对移动互联网的大潮中，传统企业切不可“麻木”投资，单纯追求高回报率，要更加关注风险所在。

（详见专题：《手机行业门户骗局纷纷遭质疑，究竟一本万利还是镜花水月？》www.100ec.cn/zt/anl_ydzf）



4.2 2015年度电商投诉纠纷类专题调查盘点

一、零售电商篇

- 订单取消成常态 霸王条款随意忽悠 易迅到底怎么了? <http://www.100ec.cn/zt/yxw/>
- “砍单”频发发生“缺货”仍有售“国美在线”纠纷频发 诚信遭质疑 <http://www.100ec.cn/zt/gmbg/>
- 就不发货 退款迟缓 售后无人“丰趣海淘”投诉暴增 难让用户安心! <http://www.100ec.cn/zt/fqht/>
- 退款慢、订单取消 凡客诚品 不给力的用户体验 <http://www.100ec.cn/zt/fkbg/>
- 频频消息泄露 霸王条款 一号店遭遇诚信大拷? <http://www.100ec.cn/zt/yhd/>
- 账户被盗敲警钟 虚假促销遭质疑 剖析当当网不安全的购物结症 <http://www.100ec.cn/zt/ddw/>
- 从国美在线CEO离职: 透视国美电商究竟怎么了 http://www.100ec.cn/zt/anl_gmzx/
- 凡客深陷供应商“欠债门” 背后折射的重重危机 <http://www.100ec.cn/zt/qzm/>
- 亿佰购物突然倒闭破产 20家合作银行是否该承担连带责任? http://www.100ec.cn/zt/anl_ybgw/
- 发货、退款问题频现 订单取消屡被投诉 剖析诚信打折的“特卖电商”唯品会 <http://www.100ec.cn/zt/wphbg/>
- 账户使用受限 商品疑似有假 CEO无奈离职——银泰网何去何从 <http://www.100ec.cn/zt/ytwbg/>

4.2 2015年度电商侵权专题盘点

- 质量差、退换货难、退款延迟！剖析**买卖宝**为何频频遭诟病<http://www.100ec.cn/zt/mmbbg/>
- 限时特卖电商**俏物悄语**倒闭 中小电商迎倒闭潮<http://www.100ec.cn/zt/qwqypc/>
- 从**当当网**卖假货 揭平台电商假货之殇 <http://www.100ec.cn/zt/ddjh/>
- 退货、假货问题频现 **尚品100**诚信受用户质疑<http://www.100ec.cn/zt/sp100/>
- 小米**抢购被指或为骗局 “饥饿营销”是把“双刃剑”？ http://www.100ec.cn/zt/anl_jeyx/
- 售假、虚假发货、订单取消 “时尚电商”**走秀网**遭遇诚信危机！ <http://www.100ec.cn/zt/zxw/>
- 剖析**梦芭莎**退货、退款、发货三大问题 用户体验去哪儿了？ <http://www.100ec.cn/zt/mbs/>
- 退货难 退款慢 虚假发货 **美丽说**用户体验陷“危机” <http://www.100ec.cn/zt/mls/>
- 退货难 退款慢 霸王条款 **优购网**购物体验弊端暴露<http://www.100ec.cn/zt/ygw/>
- 退款拖延 发货迟缓 订单取消 **华为商城**用户体验弊病重重！ <http://www.100ec.cn/zt/hw/>
- CCTV曝光电商涉嫌销售假酒 首度揭秘酒水行业电商“潜规则” http://www.100ec.cn/zt/anl_jiaj/

4.2 2015年度电商侵权专题盘点

二、生活服务O2O篇

- **百度糯米**成O2O投诉“重灾区” 账号冻结 退款迟缓等问题不断 <http://www.100ec.cn/zt/bdnmbg/>
- 团购券无法使用 退款问题频现 剖析诟病之下的**美团网** <http://www.100ec.cn/zt/mtw/>
- 账户频频被盗 霸王条款屡现 **拉手网**还能走多远？ <http://www.100ec.cn/zt/lsw/>
- 从**聚齐网**资金链断裂 透视中国团购行业路在何方？ <http://www.100ec.cn/zt/jqw/>
- 账户被盗成顽疾 退款屡现“潜规则” ——拷问**窝窝团** 您的用户体验呢？ <http://www.100ec.cn/zt/wwt/>
- **美团网**恶性刷单大众点评 O2O市场的畸形竞争？ <http://www.100ec.cn/zt/mtdz/>
- **携程**被曝存“支付漏洞” 引发互联网安全问题 <http://www.100ec.cn/zt/xcxxl/>
- 账户被盗频频出现 团购券过期退款难!!! 剖析**大众点评** “潜规则” <http://www.100ec.cn/zt/dzdp/>
- 假保险 难退款 虚假折扣 **去哪儿网**遭遇诚信拷问！ <http://www.100ec.cn/zt/qunaer/>

三、互联网金融篇

- 发货慢 售后服务差 大学生分期消费市场猫腻多 **趣分期 分期乐**被点名！ <http://www.100ec.cn/zt/fq/>
- 发货迟缓 退款难 **工行“融e购”** 频遭用户投诉 引发“信任危机”！ <http://www.100ec.cn/zt/ghre/>

4.2 2015年度电商侵权专题盘点

四、行业热点篇

- “3.15网络消费维权专项行动”畅享“互联网+”网络维权我做主<http://www.100ec.cn/zt/2016315/>
- “双11” & “双12”后的“一地鸡毛”：后遗症盘点报道 <http://www.100ec.cn/zt/1111bg/>
- 淘宝PK国家监管部门“假货”争议引发“史上最大危机”？ <http://www.100ec.cn/zt/2015taobao/>
- 从电商平台第三方卖家奢侈品售假 揭电商假货之觥 引行业地震<http://www.100ec.cn/zt/dssj/>
- 聚焦"7天无理由退货" 专家解读《网络交易管理办法》、《新消法》 <http://www.100ec.cn/zt/yhty/>
- 电商VS消费者 电商7天无理由退货大阅兵<http://www.100ec.cn/zt/7twlytui/>
- 前空姐逃税案敲警钟 海外代购难掩"内忧外患"<http://www.100ec.cn/zt/hwdg/>
- 八月化妆品电商价格大战 聚美、乐蜂上演"宫心计"http://www.100ec.cn/zt/anl_hzp/
- 用户交易信息泄露透视电商支付账号安全？ http://www.100ec.cn/zt/anl_2013zfb/

》》更多专题参见，中国电子商务专题库<http://www.100ec.cn/zt/zty/>

五、报告附录

5.1 关于我们

- 职能定位：中国电子商务研究中心 电商门户 互联网+智库

- 服务理念：

在“互联网+”研究与报道领域，我们一直是产业变化轨迹的不可或缺的见证者与推动者，九年如一日，致力于打造中国“互联网+产业”智库与行业媒体平台。我们专注于推动：制造业、零售业、服务业、金融业、农业的互联网化。

- 核心资源：

- **【门户网】**：运营旗下拥有近**100个子网/频道/平台**，网站坚持**365天/12小时**滚动发布国内外电子商务领域的大量新闻报道，为全国电商用户提供全面、及时、专业的资讯报道，日均访问量达**30-100万**的电商门户网站(100EC.CN)，为电商行业第一入口。

- **【企业库】**：建有逾**3万家**，全面覆盖各类电商(B2B、C2C、B2C、O2O、跨境电商、移动电商等)、服务商，及互联网金融(支付、银行、保险、理财、P2P、众筹、电商金融)等类型的**最全电商企业数据库**；通过“行业网站联盟”覆盖国民经济各行业包括大宗品、工业品、消费品在内的供应商、制造商、贸易商、品牌商、渠道商、零售商、分销商全产业链的企业，累计近**1000万家**。

五、报告附录

5.1 关于我们

- **【媒体库】**：拥有**逾3000位**经实名注册认证的记者资源，全面覆盖境内外以IT/科技、消费/零售、财经/产经、金融/证券为主要条线的核心电商媒体库。
- **【专家库】**：拥有**逾200位**囊括企业实战专家、行业资深专家、第三方研究专家、电商培训机构讲师、高校商学院教授等在内的电商智囊团。
- **【政府库】**：建有**逾1000人**的电商行业关联政府部门人脉库，全面覆盖人大、国务院、发改委、工信部、商务部、科技部、中宣部、工商总局、邮政总局、质检总局、海关、央行、证监会等**20余个部委**及其各地方系统、关联行业协会的高层人脉库，并实现中心报告定期直达报送，成为其决策参考“智库”。
- **【机构库】**：建有**逾2000家**覆盖天使投资人、VC/PE、产业资本、券商、基金等在内的投资者信息库，是电商企业投融资、上市公司投资价值研判的重要“智库”，成功帮助众多电商企业融资，帮助机构研判公司估值与股票走向。
- **【资料库】**：建有电商行业最全开放性数据库、案例库、报告库、会议库、图书库、信息图库、法规库、运营实战库等常备信息资料库，累计**超30万条**。

五、报告附录

5.1 关于我们

- **【维权平台】**：近5年多来，中心下属“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”，以自身独有的客观公正性、中立性、公益性，稳居为全国最大、最具影响力与公信力的“第三方电商投诉维权服务平台”，联系四年累计受理量**逾10万次**，甚至超过了全国各地消保委(消协)全年累计网购受理量；并有**近20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。
- **【移动端】**：运营电子商务研究中心(i100EC)、网购维权平台(dswq315)、互联网金融时代(hlwjrds100)三大行业内知名微信公众号，累计覆盖“10万+”精准用户。

》》更多<http://www.100ec.cn/zt/cpfw/>



五、报告附录

5.1 关于我们

●全国人大，以及国家统计局、发改委、国新办、商务部、工信部、教育部、工商总局等多部委，电子商务数据指定报送单位

●“中国诚信网络团购联盟”会长单位

●我国首部电商监管立法：《网络商品交易及服务监管条例》副组长编写单位

●六部委联合打击“中国网络传销调查专项行动”推动单位

●我国首个互联网安全与外资VIE结构控制倡导单位

●“中国服装行业电子商务应用峰会”发起单位

●“中国电子商务市场经济数据”定期发布单位

●《浙江省电子商务产业“十二五”发展规划》等多省市编制单位

●“浙江省消保委网络消费维权专业委员会”联合发起单位

.....

五、报告附录

5.1 关于我们

- 平均每天有**30-100万人/次** (PV)，访问我们的电商门户网站 (100EC.CN)
- 平均每年有**5,000 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，是媒体曝光度最高的电商信息服务机构
- 从中央到地方，**超过20家**各级政府部门与我们结为合作伙伴
- **超过50家**公司在海内外上市及投融资时，使用了我们的数据和分析
- 平均每年，**超过1万人**参加我们主办或协办的各类电商论坛、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
- 有**超过1000多家**电商、**10000多家**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。

.....

五、报告附录

5.2 成果出版

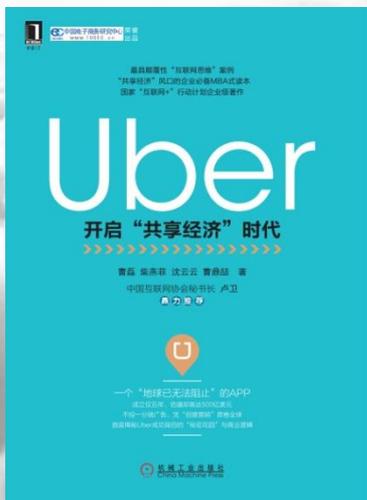
在过去的2015年里，我们一直为推动互联网+“国家战略”落地呐喊，发布了一系列研究成果：



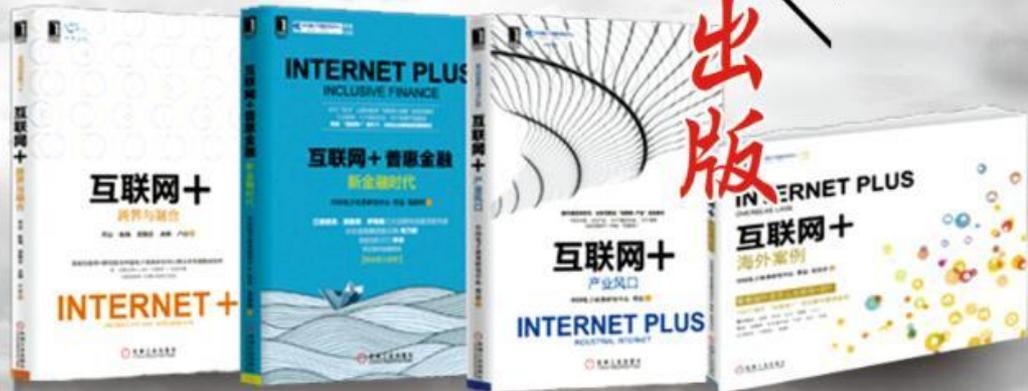
互联网+国家战略智库专家
中国电子商务研究中心
主任、研究员：曹磊

2016年，我们一起精彩继续！

- 《农业互联网》
- 《智能硬件：开启“万物联网”时代》
- 《跨境电商2.0：互联网+一带一路》
- 《红包经济——开启移动场景新时代》
- 《分享经济——国家战略行动计划》
- 《B2B 2.0：开启“产业互联网时代”》
- 《互联网+智能物流》



中国电子商务研究中心
“互联网+”智库系列丛书2015：



成果



出版

五、报告附录

5.3 法律权益部

3·15
你在做，用户都在看！

电商315曝光台

投诉维权平台

法律求助平台

电商数据中心

电商分析师

自助维权

我要投诉

联系我们

法律权益部

成立于2010年，整合行业内消保、律师、媒体、质检等资源。每年权威发布《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》和《中国电子商务法律报告》，是国家工商总局牵头、国务院发布的《网络商品及服务交易监督管理条例》立法起草副组长单位。

- 运营电商维权和电商法律两大平台，受理消费投诉纠纷
- 每年发布数十篇热点快评，发布预警，引导网络消费
- 每年策划报道数十个热点曝光专题，监督电商企业
- 运营拥有数万高端网购用户知名自媒体“电商315”（DSWQ315）

中国电子商务投诉与维权公共服务平台：5年来，受理维权数十万起，纠纷解决率在80%以上，是国内最具有影响力和公信力的第三方“电商投诉维权平台”。

中国电子商务法律与求助服务平台：数十位国内专业律师“坐镇”，提供互联网+法律援助，发布年度报告、年度法律顾问等系列服务。

咨询：0571-87397953, Tousu@netsun.com



法律
权益部
电商中心

五、报告附录

5.3 法律权益部

中国电子商务投诉与维权公共服务平台（www.100ec.cn/zt/315/）致力于为广大电子商务用户解决购物纠纷，帮助广大电商企业提升用户购物体验与售后服务，是电商用户信赖的全国最大第三方维权服务平台。

平台每天接到全国各地电子商务用户通过在线递交、电话、邮件、即时通讯等多种形式的投诉反馈数百起，包括B2B网络贸易、移动电子商务、网络购物、O2O、互联网金融等，全年累计受理逾**100000**起各类投诉纠纷。

同时，该平台关注订单取消、退换货纠纷、售后服务、节能补贴、账户安全等电子商务领域的热点投诉问题，实时发出购物预警，为广大电商用户“保驾护航”。



立“诚信”为本，曝“陋习”为督

中国电子商务投诉与维权公共服务平台

15

首页 电商315曝光台 投诉机制 维权方式 自助维权表 投诉报告 我要投诉 产品检测

【电商信息图】消费纠纷自助维权联系表发布

中国电子商务消费纠纷自助维权联系一览表

中国电子商务研究中心提醒：
当您遇到涉及电子商务消费纠纷、售后服务、法律侵权等有关事项时，建议您先通过以下方式联系沟通。

1 2 3 4

投诉情况

> 投诉事实：本人于9月3日上午9点46分和10点01分在分期乐。该平台当时充值到账成功，但于9月4日凌晨分别把9月7日对订单号为O20150903358250的订单进行还款时，告知两次均成功扣款。沟通未果，希望给予处理。上传的充值成功后又撤销充值的记录（联通客服说法）。

【曝光台】奶粉质量问题、临期商品 丰趣海淘真风趣

【曝光台】展现产品质量问题、售后无保障 国美在线表现堪忧

【曝光台】Hai360海外购客服失联 不发货、虚假物流单号忽悠消费者

- 淘宝网购iPad mini 2变“砖”
- “飞牛网”购买的护肤品致用户面部过敏
- “丰趣海淘”迟不发、客服推诿遭投诉
- 魅族“遇上”315 官方出售翻新手机
- 用户投诉“卷皮网”货不对板 回复：已
- “百度糯米”屡遭投诉团购券冻结问题
- 用户投诉称“汇付天下”承诺退款却一直
- “有量微店”被指资金冻结不给提现
- 天猫被指退货拒绝签收 平台却将货款打
- 用户投诉“百度糯米”团购券被无故冻结
- 【曝光台】丰趣海淘不发、奶粉质量问
- 国美在线入驻保证金迟迟不退还给商家遭投
- 招商银行网上商城发货两月未收到货物
- 美丽说商家不满网店保证金迟未退回 回
- “折800”未开具发票、商家保证金迟
- “1药网”拒绝退货引用户不满遭投诉
- 【曝光台】“卷皮网”网购纠纷频现 服
- 淘宝订制产品无有效标识 要求退款遭拒
- “拼多多商城”频遭投诉：不发、不退
- 【曝光台】“Hai360海外购”被指
- 分期乐回应用户投诉称人为损坏不符合退
- “我的相册网”被指收不到货 设有售后
- 【曝光台】“转运四方”一直收不到货
- 飞机故障无法起飞 用户要求退款“去哪
- 多名用户投诉“优购网”拒绝退换货 回
- 分期乐所售手机问题多多 频遭用户投诉
- 【曝光台】“分期乐”频被投诉问题严重
- 用户称“返利网”返利金额有误 回复：

五、报告附录

5.3 法律权益部

电商315曝光台（www.100ec.cn/zl/315_qy/）整合了众多电商企业的被投诉内容，并对其进行曝光，对消费者发布消费提示和预警。

曝光台分为网购网站篇、生活服务O2O篇、跨境电商、品牌电商、电商金融和手机门户篇大类。

在每一个篇章中，分别罗列了众多被投诉网站以及用户对它们的投诉事实。曝光台还设有相关专题，方便用户对相关被投诉企业进行更深入了解。

旨在鞭策电商企业重视用户反馈，更加关注用户体验，努力打造一个更加健康、良性的电子商务发展环境。

315 电商315曝光台

你在做，用户都在看！

投诉维权平台 法律求助平台 电商数据中心 电商分析师 自助维权 我要投诉 联系我们

- ### 曝光台
- “折800”未开具发票、商家保证金迟未退还遭投诉
 - “飞牛网”购买的护肤品致用户面部过敏 客服敷衍...
 - “1药网”拒绝退货引用户不满遭投诉
 - “丰趣海淘”迟不发货、客服推诿遭投诉
 - 【曝光台】“卷皮网”网购纠纷频现 服务诚信“沦..."
 - 魅族“遇上”315 官方出售翻新手机被央视曝光
 - 淘宝订制产品无有效标识 要求退款遭拒绝
 - 用户投诉“卷皮网”货不对板 回复：已退款
 - “拼多多商城”频遭投诉：不发货、不退款、客服无...
 - “百度糯米”屡遭投诉团购券冻结问题 积分无法正...
 - 【曝光台】“Hai360海外购”被指购物无保障 海淘...
 - 用户投诉称“汇付天下”承诺退款却一直不到账
 - 分期乐回应用户投诉称人为损坏不符合退换条件
 - “有量微店”被指资金冻结不给提现
 - “我的相册网”被指收不到货 没有售后服务
 - 天猫被指退货拒绝签收 平台却将货款打给卖家

2015年（上）中国网络零售用户满意度TOP20榜

网络零售商	与上年相比	企业反馈率	投诉解决率	用户满意度	网络零售商	与往年相比	企业反馈率	投诉解决率	用户满意度
苏宁易购	↓	100.00%	98.60%	★★★★★	小米	↑	26.00%	13.24%	★★
亚马逊	↓	100.00%	97.70%	★★★★★	85.com	↑	29.00%	12.30%	★★
聚美优品	↓	97.88%	96.45%	★★★★☆	贝贝	↑	20.00%	12.13%	★★
京东商城	↓	88.76%	84.36%	★★★★☆	优乐家	↓	19.00%	11.90%	★★
185.com	↑	82.00%	80.45%	★★★★	蘑菇街	↑	20.00%	10.00%	★☆
魅族	↑	80.61%	78.50%	★★★★	唯品会	↑	15.00%	10.20%	★☆
GOME 国美电器	↑	76.31%	68.10%	★★★★	VMALL	↑	18.00%	9.67%	★☆
美国亚马逊	↑	73.49%	67.28%	★★★★	保税国际	↑	25.00%	5.00%	★☆
聚美优品	↑	75.68%	46.88%	★★★★	淘宝网	↑	5.00%	3.50%	☆
易过网	↓	30.00%	19.20%	★★	皇家空港	↑	5.00%	3.00%	☆

◎ 图表编制：中国电子商务研究中心 数据来源：www.100ec.cn



五、报告附录

5.4 联系分析师 报告审定

曹磊

中国电子商务研究中心研究员、主任

此外还担任或受聘：国务院发展研究中心《中国经济年鉴》电子商务篇主编、中国诚信网络团购联盟秘书长、清华大学、上海交大、浙江大学EMBA 客座教授、中国电子商务专家库专家、中国电子商务协会网络整合营销研究中心特聘专家、国家《网络商品与服务交易管理条例》起草小组副组长、中国服装协会专家委员会委员、ECCEO电商智库中国首席电子商务官联盟专家委员等职。

【专家介绍】：每年接受包括《人民日报》、新华社、CCTV等在内的数百家中央媒体、财经媒体、专业媒体、境外媒体专访，为国内电商行业知名意见领袖。屡受邀到各省市、论坛、高校、机构、大企业邀请做主题报告与高端内训，累计服务近千家企业、数万人实战培训。此外，曹磊已出版与正编撰的电子商务、互联网金融系列丛书达十余部。审定或牵头主编了百余部包括国内与全球电子商务、移动电子商务、网络零售、团购、电商投融资、电商人才、电商法律、行业网站、网络营销、外资互联网、新媒体、网络传销等系列报告。屡获包括国务院、发改委、工信部、商务部、国新办、国家统计局等在内的多部委引用或决策参考，推动了政策法规的出台与完善，多次引起中央常委领导批示，在一定程度上推动了我国电子商务的健康、稳定发展，在国内电子商务业界享有较高声誉。

【专栏】：http://www.100ec.cn/zt/expert_caolei/

【电话】：0571-87756579

【E-mail】：CaoLei@NetSun.com

【微信】：WWW-100EC-CN



五、报告附录

5.4 联系分析师

报告主编

姚建芳

中国电子商务研究中心 法律权益部 分析师

【研究领域】：主持开展“中国电子商务投诉维权公共服务平台”、“中国电子商务法律求助服务平台”相关法律求助、法律报告调研、法律法规研究、电商律专家认证等相关工作；重点研究关注网络购物、网络团购、物流快递、网络支付、消费欺诈等电子商务消费过程的投诉受理、维权协调、消费提示、数据分析、案例研究。

【电话】：0571-87397953

【E-mail】：TOUSU@NetSun.com

【QQ】：2807872373

【微博】：电商维权顾问



五、报告附录

5.4 联系分析师

报告编委

张婧

中国电子商务研究中心 生活服务O2O部 助理分析师

【研究领域】：专注于报道、研究生活服务O2O、物流快递O2O、交通出行O2O、医疗健康O2O、餐饮外卖O2O、教育培训O2O、社区服务O2O、房地产O2O、共享经济等多项互联网+生活服务业前沿热门领域。

【电话】：0571-85337217

【E-mail】：O2O@netsun.com

【QQ】：1054159212



五、报告附录

5.4 联系分析师

报告编委

陈莉

中国电子商务研究中心 互联网金融部 助理分析师

【研究领域】： 主要关注研究网络支付、P2P、消费金融、众筹、数字货币等互联网金融细分领域以及主要领域。

- 发布互联网金融系列报告
- 实施互联网金融普及培训
- 出版互联网金融系列著作
- 服务大型互联网金融企业
- 引导互联网消费金融、理财

【电话】： 0571-87759023

【E-mail】： jr@NetSun.com

【QQ】： 2745816752



五、报告附录

5.4 联系分析师

报告副主编

林晶萍

中国电子商务研究中心 法律权益部

【电话】：0571-85337217

【E-mail】：TOUSU@NetSun.com

【QQ】：2572110732



五、报告附录

5.5 相关链接

- 电商315曝光台：http://www.100ec.cn/zt/315_qy/
- 中国电子商务投诉与维权公共服务平台：<http://www.100ec.cn/zt/315/>
- 中国电子商务法律求助服务平台：<http://www.100ec.cn/zt/flpt/>
- 中国电子商务研究中心研究报告（下载）：<http://www.100ec.cn/zt/bgk/>
- 中国电子商务研究中心分析师：<http://www.100ec.cn/zt/dskp/>
- 中国电子商务数据中心：<http://www.100ec.cn/zt/data/>
- 中国电子商务研究中心产品服务：<http://www.100ec.cn/zt/cpfw/>



网购投诉平台

微信号：DSWQ315

申报专家、课题研究、报告定制、图书编写、
客诉顾问、媒体采访、项目合作，欢迎联系！



- 全国电商用户投诉服务热线：0571-87759023
- 全国电商企业反馈热线：0571-87397953
- E-mail: tousu@NetSun.com
- 官方微博：电商维权顾问
- 中心网站：www.100EC.cn