WS网经社
WWW.100EC.CN
网络经济服务平台

ECRC 网经社电子商务研究中心
国家"一带一路"TOP10影响力社会智库

2020年11月
中国电子商务用户体验与投诉监测报告

数据来源：电诉宝
案例来源：电诉宝
发布时间：2020年12月03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、报告数据.....6

（一）投诉地区分布.....6

（二）投诉领域分布.....6

（三）投诉性别及金额分布.....7

（四）投诉问题类型分布.....9

三、典型案例.....9

（一）零售电商.....9

（二）生活服务电商.....15

四、关于我们.....21

（一）关于电诉宝.....21

（二）关于网经社.....24

（三）报告发布计划.....26

一、报告摘要

12 月 3 日，网经社电子商务研究中心发布《2020 年 11 月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》，报告涉及了综合零售电商（主要集中在直播电商、二手电商、社交电商、母婴电商）、生活服务电商（主要集中在在线旅游、在线教育）等领域。报告公布了《2020 年 11 月全国电子商务消费评级榜》，11 月消费投诉数据及 35 家电商典型案例。

据悉，该榜单依据国内电商专业消费调解平台"电诉宝"(315.100EC.CN)11 月份受理的全国 **113 家**电商真实海量用户投诉案例大数据所得，**依据反馈率、反馈时效、满意度多项指标，由系统建模、自动评估、公开披露，其数据评级完全由平台智能化生成。**

其中，排在 1-6 名的电商平台**获得"建议下单"评级，**依次为：苏宁易购（综合指数：1.000）、微拍堂（综合指数：0.960）、京东（综合指数：0.887）、唯品会（综合指数：0.860）、绿森商城（综合指数：0.860）、得物 APP（综合指数：0.807）。

2020年11月全国电子商务消费评级榜

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	10.000	1.000	建议下单
2	微拍堂	100.00%	1.000	8.000	0.960	建议下单
3	京东	100.00%	1.000	3.556	0.887	建议下单
4	唯品会	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
4	绿森商城	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
6	得物APP	87.50%	0.700	8.000	0.807	建议下单
7	熊猫生活	77.78%	0.700	5.000	0.709	谨慎下单
8	华为商城	85.71%	0.571	2.000	0.660	谨慎下单
9	学慧网	100.00%	0.000	0.000	0.500	谨慎下单
10	抖音	22.22%	0.111	0.000	0.144	不建议下单

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]。

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电商平台上述行为，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（电子商务消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN

排在 7-9 名的电商平台**获得"谨慎下单"评级**，为熊猫生活（综合指数：0.709）、华为商城（综合指数：0.660）、学慧网（综合指数：0.500）；排在第 10 名的电商平台**获得"不建议下单"评级**为：抖音（综合指数：0.144）。同时，报告公布了《2020 年 11 月全国电商投诉榜》（依据投诉量排行），拼多多、淘宝、京东居前三。

10周年 电诉宝 2011-2020
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

领域：总榜 零售电商 服务电商 金融科技 电商物流 产业电商

行业：全部

时间：2020年 11月

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	绿森商城
5	天猫	6	熊猫生活	7	其他	8	苏宁易购
9	抖音	10	得物APP	11	丝芙兰	12	唯品会
13	华为商城	14	学慧网	15	微拍堂	16	尚德机构
17	店宝宝	18	联联周边游	19	走着瞧旅行	20	小红书
21	中华会计网校	22	当当	23	帮考网	24	海带宝
25	转转	26	交易猫	27	中行聪明购	28	闲鱼
29	美团	30	微信商家	31	蛋壳公寓	32	洋码头
33	有赞	34	飞猪	35	寺库	36	1688
37	嗨学网	38	天猫国际	39	蘑菇街	40	达令家
41	小米有品	42	携程	43	每日优鲜	44	贝贝（贝店）
45	旅划算	46	考拉海购	47	快手	48	国美
49	特步	50	一只船教育	51	分期乐	52	别样
53	杂志云	54	欢太商城	55	德国BA保镖商城	56	四叶鲜花
57	易果生鲜	58	NIKE商城	59	一品威客	60	红布林
61	海狐海淘	62	Feelunique	63	网易严选	64	优购
65	去哪儿	66	斑马会员	67	万师傅	68	Bonpont
69	大塘小鱼	70	孩子王	71	dd373	72	德国w家
73	工行融e购	74	饿了么	75	轻松筹	76	斑马物联网
77	韵达快递	78	55海淘	79	转运四方	80	来分期
81	E宠商城	82	支付宝	83	邦购网	84	86mall
85	vans	86	彩贝壳	87	枫页	88	我厨
89	虾皮（shopee）	90	喜马拉雅	91	聚优品	92	武汉聚狮在线科技教...
93	新氧医美	94	一号专车	95	好药买	96	淘大集
97	易骑换电	98	言闻商城	99	魔力恐龙	100	会生活

（以上为投诉量排行榜）
由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

二、报告数据

（一）投诉地区分布

据"电诉宝"显示，2020 年 11 月全国网购投诉用户主要集中地排名前十的依次为广东省、江苏省、上海市、浙江省、山东省、北京市、湖北省、河北省、四川省、辽宁省。

（二）投诉领域分布

据"电诉宝"显示，2020 年 11 月全国网购用户投诉领域依次集中在国内网购、商家纠纷、跨境网购、物流快递、网络支付、在线差旅、分期消费、网络订餐、银行电商、网络传销、P2P 网贷、网络用车。

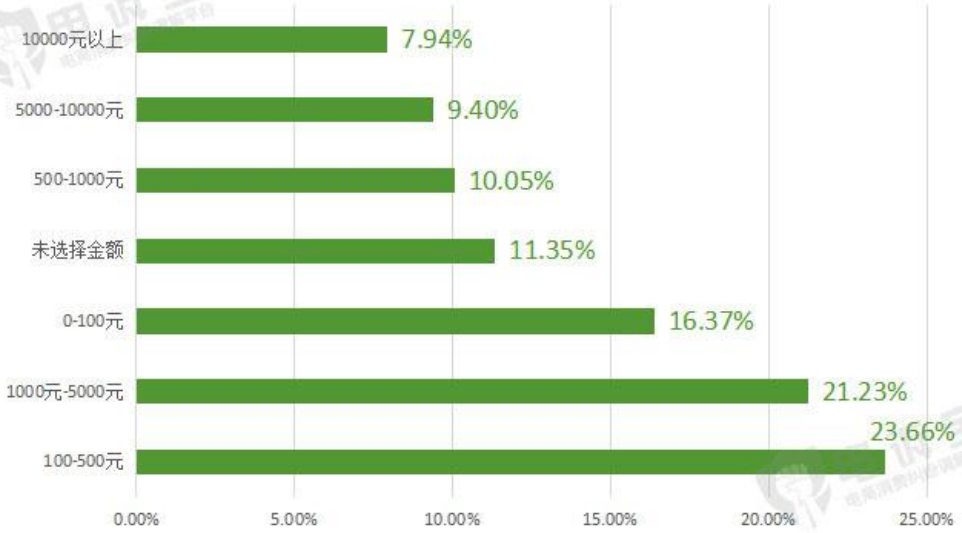
（三）投诉性别及金额分布

据"电诉宝"显示，2020 年 11 月全国网购男性占比为 49.76%，女性占比为 50.24%。另外，投诉金额主要集中在 100-500 元区间、1000-5000 元区间、0-100 元区间，占比分别为 23.66%、21.23%、16.37%。

2020年11月全国电子商务投诉用户性别分布

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

2020年11月全国电子商务投诉金额分布



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

（四）投诉问题类型分布

据"电诉宝"显示，11 月全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：退款问题、网络欺诈、商品质量、发货问题、虚假促销、网络售假、售后服务、退换货难、订单问题、霸王条款。

三、典型案例

（一）零售电商

【案例一】"国美"到货商品质量存忧 售后退换货因没检测报告遭多次拒绝

11 月 2 日，"电诉宝"接到广东省的莫先生投诉称他在国美在线电子商务有限公司旗下"国美"下单 iPad8，到货后发现屏幕里面有灰，于是和客服说申请退换，但"国美"要求出报告单，于是单方面取消了莫先生 4 次申请。联系苹果官方店被告知没有检测报告也可以直接退换货。莫先生认为国美以开报告为借口拒绝给消费者提供售后服务，有问题让消费者自己承担。

【案例二】"小米有品"预付定金保价双 11 活动藏"猫腻" 差价难补售后遇阻

山东省的许先生于 11 月 1 日看到有品信息科技有限公司旗下"小米有品"平台第三方店铺佳尼特电热水器，有预付定金保价双十一活动，于是许先生在"小米有品"平台支付了 100 元定金，并在 11 月 1 日凌晨购买且支付尾款 1299 元，但在 11 月 5 日发现不用支付定金购买同种电热水器，比 11 月 1 日当天购买的还要便宜，随即登上小米有品平台联系佳尼特客服，反应 11 月 1 日购买的电热水器买贵了，要求退差价，佳尼特客服相当恶劣并很不专业，表示平台已经给补偿大额优惠卷，就不用退还用户差价了。许先生认为平台补给用户优惠卷和现在的优惠额度不相等，平台补给用户优惠卷，商家就不用给用户退差价了么，现在和宣传的不一样，存在欺诈消费者的情况。对此，"小米有品"反馈称：已为您反馈核实。

【案例三】"有赞"下单商品质量存瑕疵 售后退款申请被无故取消

广东省的王女士于 2020 年 9 月 12 日在杭州有赞科技有限公司旗下"有赞"电商平台"宝宝狮子高端定制"购买风衣，出现严重质量问题，多处瑕疵残破，实物与商家宣传图片严重不符。联系商家拒不退货退款，申请退货退款后，有赞包庇商家，不作为。王女士表示她在接到通知后第一时间 10 分钟内就提供了一切相关证据凭证后，有赞却随意关闭买家退款申请。

【案例四】"蘑菇街"直播间下单品牌化妆品 因与专柜不符售后退款遭拒

湖北省的周女士于 2020 年 10 月 29 日在杭州卷瓜网络有限公司旗下"蘑菇街"直播平台在一家叫：雅尚优品专营店的店铺买了一瓶法国娇韵诗双萃精华，于 11 月 5 日晚上收到货，却发现与专柜的不一样，要求退款。11 月 8 日，已将货给商家寄回，但商家拒收，联系客服退款遭拒。对此，"蘑菇街"表示已经在核实处理中。

【案例五】"E 宠商城"商品到货少件 因双 11 活动未补货售后难

11 月 19 日，"电诉宝"接到广东省的罗女士投诉称她在重庆易宠科技有限公司旗下"E 宠商城"购买 2 包蜜特思膨润土猫砂，每包 10kg，一共 20kg。到货后发现商家漏发一包，但单子还是打的 2kg，实际只收到一包。罗女士表示想申请售后，可每次点售后漏发，就被提示订单已查询不到，没有客服。罗女士表示道想联系平台立刻处理，但因平台做双十一活动，顾客买了漏发却又不给申请售后。

【案例六】"当当"双 11 期间购书三册预售款久未发货 取消订单运费被扣引不满

湖南省的万先生于 11 月 5 日通过微信小程序在"当当"商城购书三册，共计 69.2 元，

达到包邮金额，按平台规则不支付运费。其中两册为现货发出，并在此后确认收货，其中一册为预售，在购买后多天未发货，万先生于 11 月 7 日晚 23 点取消订单，在取消订单过程中未收到任何关于本订单经取消后会扣除运费不予返还的通知，取消订单之后查收退款时发现平台未告知地单方面扣除运费。对此，"当当"反馈称：已联系消费者协商处理，已与其协商，基于体验，特殊赠送 6 元当当账号余额，预计 2 个工作日到账，顾客同意。

【案例七】"小红书商城"网购商品存安全问题 售后服务差退款遭拒

"电诉宝"接到四川省的匡女士投诉称她于 11 月 1 日在行吟信息科技（上海）有限公司旗下"小红书"上购买了日本产的酵素，吃了之后导致满脸通红并且细看额头和两颊上有一些密布的红疹，有瘙痒，在医院医生询问用药史后明确说这是药物引起的药物疹，给开了药膏在用并且让不要再服用这药。因为最近只吃了在小红书上买的奶蓟草片和酵素，所以申请退货并退款，在小红书上与售后沟通时非常不畅，匡女士的退货被驳回并且告知停用一段时间就可以了，完全不想承担责任并且态度恶劣。对此，"小红书"表示经核实，用户所述订单为"herb 健康本铺海外旗舰店 "商家购入，接用户反馈后，商家表示此情况跟用户体质与使用情况有关，使用效果因人而异，由于商品已拆封使用非常抱歉无法为其处理退货，如有疑问可再次联系我司在线客服处理。

【案例八】"斑马会员"双 11 活动商品漏发 售后遇商家平台互相推诿

湖南省的彭女士于 2020 年 11 月 03 日在杭州迅兰电子商务有限公司旗下"斑马会员"平台购买小小雨伞乳铁蛋白，活动是两罐送 20 包小样，加上加购的 40 包，一共应有 60 包，可是由于商家漏发，于 11 月 6 日与商家协商，根据要求发送图片核对后，商家和平台一直互相推诿，每天在重复审核，告知会准备补货到第二天继续重复审核一系列，至今已有五天，但是就是不补货。

【案例九】"转转"双 11 下单手机退货难 售后客服承诺未兑现引不满

福建省的潘先生于 2020 年 11 月 3 日购买之前与北京转转精神科技有限责任公司旗下"转转平台人工客服"确认，可以用 11 月 10 日购买的手机退 11 月 3 日购买的订单。11 月 3 日购买的手机于 11 月 5 日签收，11 月 10 日潘先生使用平台优惠券再次购买了相同的手机用以退 11 月 3 日的订单。在 11 月 11 日对 11 月 3 日购买的订单申请"七天无理由退货"。经与转转平台多次沟通，转转平台售后专员以"转转平台人工客服回复不当"为由，并要求

本人以售后处理为准，无法按照售前约定给予退货，不履行售前承诺。 11 月 12 日，售后回电答复：11 月 3 日购买的订单，于今日超过七天，不能再申请七天无理由退货。（10 日申请的时候，还没有到达 7 天，等待售后处理耽误了时间）转转平台不履行承诺，售前与售后答复互相违背。

【案例十】"优购网"退货球鞋被"李代桃僵" 售后退款遇客服推诿

河北省的周先生于 10 月 29 日在深圳市优购科技有限公司旗下优购电商平台购买一双足球鞋，收到鞋后感觉不舒服，申请无理由退货退款。10 月 6 日显示签收。之后 8 号还没退款，就和客服联系。客服说退回的鞋不是足球鞋而是篮球鞋，后来又找快递调监控，直到客服说是仓库出了问题，鞋找到了。但后来一直推，说质检啊什么的，一直不给退款。没办法只有通过维权来试试。希望能尽快解决，实在找不到去哪解决。其实消费者是弱势群体，没有问题怎么也好，一旦出现问题都不知道找谁。对此，"优购网"反馈称：订单已退款处理。

【案例十一】"孩子王"承诺不兑现引纠纷 囤购商品售后更换遇推诿

11 月 16 日，"电诉宝"接到安徽省的谭女士投诉称因孩子王儿童用品股份有限公司旗下"孩子王"导购推荐购买纸尿裤后期随时换型号，于是囤了 16 包纸尿裤，现在还剩 8 包，因为孩子漏尿等原因要换型号，商家导购推脱管的严了，购买俩个月内才能换。现在纸尿裤没人处理，之前的纸尿裤负责导购也没在做了，负责人现在不处理反而让谭女士自己卖掉。对此，孩子王发来反馈称：孩子王一直严格按照国家要求 7 天退，15 天换，并对于客诉我司高于国家标准，纸尿裤 2 个月内都可以给客户协商退换。 该投诉人的订单已快半年，目前门店无法给其退换，且也没有工作人员承诺过客户无限期退换货。故此单门店无法给客户退换货。

【案例十二】"一品威客"V 客优享服务被指虚假 服务质量引不满退款遇推诿

11 月 17 日，"电诉宝"接到广东省的李女士投诉称她于 2020 年 10 月 21 日与厦门一品威客网络科技股份有限公司签订"V 客优享"商铺皇冠服务，成为该公司的 VIP 进驻商。签订合同后，发现实际合同履行与此前说法及承诺的很不一致，一品威客工作人员对接专业度差，于第三天提出退款。此后发现销售人员以虚假宣传、欺骗方式套路签订合同，签订合同后该公司不履行合同及服务承诺；故意隐瞒秘书推荐任务需另付费用；依据该公司的任务分配机制，李女士公司基本很难接到单且会浪费很多时间；工作任务推荐沟通已浪费了很多

时间。对李女士的退款要求，工作人员一直拖延时间不处理，至今未解决。平台工作无推进。李女士表示一品威客存在虚假营销、不履行合同及服务承诺行为概括为：1、以人设的方式套路、欺骗致们签订合同；2、虚假营销与不履行合同及服务承诺：签合同前，诱导说金九银十，开发项目多，广州一家公司刚签了一张十万项目，还把对方合同发予我方等，但实际并非如此；尤其我们注重的项目预算，我们强调 10 万、5 万以下的项目我们基本不接，实际情况是系统推荐、秘书推荐的项目均未有超过 25000 元预算的；3、签合同前故意隐瞒入驻平台后接项目还有其他收费项目；4、实际操作与签合同前说法"秘书一对一推荐任务"相差甚远"。

【案例十三】"抖音"商家直播购买 TF 口红疑假货 退款却被以国货为由遭拒

福建省的林女士投诉称她于 2020 年 11 月 2 日在北京微播视界科技有限公司旗下"抖音"平台用户直播间购买一只 TF 口红，主播直播时声称正品秒杀福利只要 99 一只，原价四百多的 TF 口红 让用户直接在下方下单， 到货后拆开发现是假货 TF 口红。联系客服协商退款，予以拆开包装不能退款为由以及找借口在商品说明主页有挂上国产 TF 品牌为由拒绝协商退款 。林女士认为直播间带节奏让尽快下单故没时间看产品说明，发现是假货时又以是国产授权店推脱不承认售假 。

【案例十四】"杭州女装网"网购商品逾期仍未发货 售后遇到拖延退款遭拒

11 月 15 日，"电诉宝"接到福建省的黄先生投诉称他于 2020 年 10 月 13 日从电脑端登录杭州常青网络科技有限公司旗下"杭州女装网"购买了 374.5 的货物，一个礼拜迟迟没有到货，查询物流信息，货物信息停留在半路迟迟没有更新，韵达快递售后方面也是推脱了 20 来天，最后告诉货物丢失，愿意赔偿，但是黄先生表示他是是收货方，物流说自己和发货方协商，打过几次电话最后说已经赔款给杭州女装网。后来又再三找女装网客服沟通，既然确定没有收到货物，要不就直接给我重发货，要不直接退全款，对方不同意，执意让等待再三，一个月过去了，到今天还是继续让等待。

【案例十五】"达令家"网购衣服与宣传不符 售后换货遇阻退款推延未处理

河北省的刘女士于 11 月 2 日晚在北京普缇客科技有限公司旗下"达令家"购物 app 上购买了两件衣服，男女士各一件。8 日 6 点左右收到货试穿后，女士款尺码不合适，经测量后发现与商品宣传的内容不符，联系达令家客服后递交了相关的图片证明，要求换成同款同

色 3XL 的。10 日下午把衣服寄回商家，12 日商家签收成功，可一直到 16 日该商家与平台都没有联系过刘女士。16 日刘女士主动联系了达令家客服，问其后续情况，才得知更换的尺码没有货，客服建议可否换成 2XL 的，同意后结果两日后又与电联称 2XL 的也没货，建议换其他色系，刘女士不同意。因为该货品同款同色同尺码仍正常售卖，商家就是恶意不换货，截图证据也发给了客服，直到 20 日才售空。在最无奈的情况下选择了退款申请，直到现在该商家该平台态度不积极，不解决问题，商品已寄回签收，可购物钱款没有退还，也没有做出任何的补偿。对此，"达令家"反馈称：已与刘女士进行了沟通并达成了一致意见。

【案例十六】"绿森商城"网购 iPhone 发货时效遭质疑 退款因运营困难久未到账

山东省的尹先生于 10 月 14 日在浙江绿森信息科技集团有限公司旗下"绿森商城"下单购买 iPhone12pro max 一台，由于之前在平台购买商品迟迟不发货也不退款，不再信任于 11 月 10 日申请退款，当时客服承诺 7 个工作日内退款，但是直到 11 月 23 日款一直没退，已经 8 个工作日了还是没有到账，再次致电客服客服依旧告知尽快，反馈主管，过了一会客服又说公司经营遇到困难了，一副不退款的姿态。对此，"绿森商城"反馈称经核实您的订单我司已经受理您的退款申请，会尽快完成退款还请您耐心等待。

【案例十七】"华为商城"双 11 网购手机被指成"期货" 发货时效超 30 天引不满

青海省的王先生于 11 月 11 日零点在华为公司旗下"华为商城"支付购买了手机，支付时候并未标注发货时效，支付后迟迟不发货，一问客服也没个确切消息。之后显示 12 月 12 前发货，再问客服被告知根据支付时间，要在 12 月 20 前发货。王先生认为他买的应不属于"期货"，如果无法发货在选购的时候应说明：无现货。而且客服说的时间，系统显示时间，没有对的上。对此，"华为商城"表示该问题目前已解决。

【案例十八】"萌推"一元换购暗藏"猫腻" 缴纳会员费无法下单售后遇阻

王女士于 11 月 27 日两次在上海突进网络科技有限公司旗下"萌推"商城交纳会员费用共用 49.8 元。 该网络平台利用一元换购为噱头，在快手平台发布广告，还声称与华为联手，现在低价甩卖苹果，王女士表示她信以为真于是就下载了此平台，交纳了二次会员费用，还是不让买东西，不只是手机换购，其他东西也不让买，不知道还要缴纳多少会员费。手机平台没有会员退费这项功能，让过了二十四小时在申请，再次申请了后，告知高级客服户联系，到目前为止，也没接到电话。

【进口跨境电商】

【案例一】"55 海淘"网购商品返利时限长 客服拖延售后难

11 月 10 日，"电诉宝"接到湖北省的黄女士投诉称她于 2020 年 5 月 23 日、6 月 27 日、6 月 30 日通过"55 海淘网"链接到 theory 美国官网购物，购物金额分别为 1167.6 美元、899 美元、79.8 美元，按照 55 海淘网当时宣传的返利比例为 5%，一般在下单后 7 天之内确认返利金额，如为确认经提交丢单后，最晚会在下单后 90 天内确认返利金额、同期以及后续下的其他订单的金额都确认了，唯独这几单金额较大（这 3 单的应返利金额合计约为 107 美元）的一直不予确认，经多次催促客服，一直未给予有效处理。

【案例二】"考拉海购"重复网购小黑瓶退款被拒 原封退回检测显示"已使用"引疑

山东省的辛女士 10 月 30 日在阿里巴巴旗下"考拉海购"app 上购买兰蔻小黑瓶精华眼霜，收货后因多购买一份进行退货，按照考拉海购的要求进行自付邮费 拍照上传等操作，考拉海购 app 当时同意并退款，但后来又收到信息，说因有使用过的痕迹，不能给退款，且还要自付邮费把物品寄回来 并支付费用。辛女士表示她一共购买了两次 ，收到的物品包装的透明袋子的连接处都有贴纸贴住的，寄回的是没用过的并且保证封纸并没有损毁。考拉售后平台是在怎样的情况下验货的 打过客服电话，客服回我眼霜里有脏东西，在不知情的情况下进行了所谓的检查，说瓶口有水渍里面有脏东西 并且还要退回商品且让缴费。对此，辛女士表示很疑惑。

【案例三】"海狐海淘"网购商品久未出库 无法取消订单引不满退款遭拒

吉林省的孙女士于 11 月 7 日在杭州淘粉吧网络技术股份有限公司旗下"海狐海淘"平台里面的美国 macy 店铺中购买了两款商品，商品为兰蔻圣诞换购礼包和 Bienfait Multi-Vital SPF 30 Day Cream Moisturizer, 1.7 oz。截止 11 月 19 日下午 3 点 23 分，还没出库，于是孙女士要求取消订单，但是没有取消订单的页面，客服告诉也不能退款。对此，"海狐海淘"反馈称：当时您的订单已经在海外仓库出库中了，截止目前包裹已抵达中国目前海关清关中哦，下单之前海狐页面和结算页面的服务协议都是有说明的哦，物流中无法取消抱歉了。

【案例四】"别样海外购"海购超额商品难清关 另支付引疑退货扣费引不满

11 月 18 日，"电诉宝"接到金女士投诉称在上海别样秀数据科技有限公司旗下"别样

海外购"下单，平台却告知海购额度超了，要求用另一个支付宝打钱，因只有一个支付宝，询问是否可以用家人的身份证清关，平台表示不可以，并且不打钱就把货物退回去，但要扣除国际运费和税费。金女士表示已经付过一次钱了，为什么还要支付，用其他身份证清关不可以吗。

【案例五】"洋码头"海淘商品超 15 天未收到 因尺码原因引纠纷退货遭拒

上海市的宋先生于 2020 年 11 月 2 日在上海洋码头网络技术有限公司旗下"洋码头"购买 burberry 衬衫一条，下单时咨询客服到货时间，并未咨询尺码，客服也没有确认尺码，发货后两天提出换货 被客服拒绝，宋先生认为国家规定四类商品不支持七天无理由，并且客服承诺 15 天到，截止 11 月 18 日，物流还未到国内。对此，"洋码头"反馈称：经核实，买家在售前与买手沟通咨询过商品的尺码事宜，买手告知商品对应的不同尺码的详细胸围等尺寸。买家自行下单。消费者后续于商品直邮过程中提出需要退货，由于海淘商品的特殊性，直邮过程中无法支持退货，已为消费者安排收货后可协调转售事宜。

【案例六】"86mall"跨境网购商品迟未到货 商品退货补交运费引不满

11 月 27 日，"电诉宝"接到赵先生投诉称他于 7 月 28 日在"86mall" 购买东西寄往加拿大（因为说什么免邮费， 但实际上是退还虚拟货币），至今 11 月 26 日仍未收到货物，现在也无法定位东西。 之前买家说其发货至加拿大也提供了邮寄单号，但货物到达温哥华后无辜退回中国，至今也无法知道货物在哪。赵先生联系本地也不知道是什么原因退回，因此怀疑是商家自己退件或者根本就没发从而欺骗消费者。 其次货物退回中国后，却被告知需额外交退件费并重新补交运费，退款退货也不让，说要必须给寄到国内地址。

【案例七】"海淘 1 号"网购兰蔻化妆品久未发货 取消订单退款遇阻引纠纷

北京市的徐女士于 2020 年 7 月 3 日在上海子丑六合网络科技有限公司旗下旗下"海淘 1 号"平台购入兰蔻防晒隔离乳产品，7 月 7 日平台还未发货，因在别的渠道已经购入，所以申请取消订单并退款。海淘一号客服称丝芙兰可以退，但他们平台就不给退，态度恶劣，徐女士认为其行为违反《消费者权益保护法》第 25 条之规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。对此，"海淘 1 号"反馈消费者通过海淘 1 号在丝芙兰美国官网选购一款护肤产品，此款商品页面标注："该网站不支持取消订单/退货"。丝芙兰美国官网属于不易下单的网站，取消

有可能导致账号内其他订单无法发货，直接影响其他用户的权益。故海淘 1 号不支持该网站的取消操作，并在帮助中心取消订单页面有特殊说明。

（二）生活服务电商

【案例一】"蛋壳公寓"大批租客房东集结维权 退租押金提现久未到账

11 月 12 日，"电诉宝"接到浙江省的许先生投诉称他于 2019 年 9 月份至 2020 年 9 月份完成租房合同，并且于 2020 年 9 月 28 日退租，蛋壳公寓于 9 月 28 日下午 16:11:35 将押金退还至蛋壳钱包。随后我发起提现申请，至今没有到账，蛋壳承诺 7-14 个工作日到账，现已远远超出他所承诺的时间 并且联系不上任何蛋壳的人员包括但不限于微博号、微信公众号、投诉电话、在线客服、管家。

【案例二】"万师傅"安装家居存瑕疵 师傅私自确认工单引纠纷

山东省的陈先生投诉称他于 2020 年 11 月 11 日在淘宝网购物平台的套房家具工厂直销店网购一款书台，因商品是组装家具，商家有包安装服务，并与深圳市小亿网络有限公司旗下"万师傅"的安装师傅约好上门时间，等到师傅通知我安装完成时，我在检查过程中发现安装桌腿和桌面缝隙过大，旺旺联系商家后，商家打来电话与安装师傅沟通，但安装师傅要求开免提，开完以后继续检查，他们沟通完挂断电话，师傅直接在我不之情的情况下，自行操作我手机，并找到安装验证码，自行录完他的工单。 安装人员进入业主房屋后，在业主不知情的情况下，翻弄业主手机。对此，"万师傅"反馈称：针对该问题已与投诉人致电沟通，最终协商一致，平台对该安装师傅作出了严肃处理。

【案例三】"58 同城"预约安装服务疑存乱收费 商品价格与服务费相近引不满

福建省的张先生在北京五八信息技术有限公司旗下"58 同城"线上预约上门安装灯具，收费标准都写得清清楚楚，并且和别的电商平台都差不多，线下确没有按照电话约定的先报价，并且价格也贵的离谱，一个不到 150 的灯具，安装费居然要 120 并且灯的大小是小于 50cm，也没有打孔等复杂工程，就是拧两个螺丝的事情，没想到百家家维家居服务（是重庆啄木鸟）的这种撮合服务居然都全然无视消费者的权益，还对杀熟和欺诈老人的手段没有进行规避。

【在线旅游】

【案例一】"飞猪"双 11 期间预定酒店获商家同意取消 退款平台却收 29%手续费引疑

海南省的白女士于 2020 年 11 月 6 日在"飞猪"平台上订了一家酒店。因为距离较远，行程问题想要退掉。专门打电话给了酒店前台，咨询能否退的问题，店家告诉可以取消订单，没有任何房型是不能取消或者要收手续费的。但是在店家同意并且让点击取消的时候，飞猪的客服打电话非常不礼貌的，跟店家争执说必须要收取手续费。店家让与跟客服交接，白女士对 29%的手续费感到疑惑。对此，"飞猪"反馈称根据订单查询您的订单退改退款政策为：预订成功后，不可变更/取消。

【案例二】"联联周边游"被指虚假宣传 入住酒店遇阻退款遭拒

四川省的黄女士于 11 月 3 日在京联永欣科技（成都）有限公司第三分公司旗下"联联周边游"成都站购买了标榜洲际四店通用的住宿套餐，但是预约入住的时候却只能预约指定的一家酒店，联系客服协调预约指定的另一家酒店的时候，客服人员意识到自己宣传的也是四店通用，但是沟通的结果却是不能更换套餐，这显然存在虚假宣传。而且还霸王条款不能退款，强迫消费者入住不愿入住的酒店。对此，"联联周边游"反馈称：核实您的订单问题，的确无法修改，建议后续使用，或转赠亲友。

【在线教育】

【案例一】"中华会计网校"推销课程下单容易退款难 双 11 优惠差价难退引不满

11 月 1 日，"电诉宝"接到江苏省的王女士投诉称她于 2020 年 5 月 25 日在北京东大正保科技有限公司旗下"中华会计网校"公司平台咨询高级会计师论文写作班，经该公司销售人员用手机联系并添加微信好友后进行推销，于是在 7 月 16 日王女士按照他的要求支付了 9350 元，因原网站里面有充值 500 元，通过支付宝付款了 8850 元，一共支付了 9350 元，但是等付完款销售人员又说这个班次不包括实务，实务另外花钱要 1000 多。十月底，这个销售人员又在发双十一优惠，王女士咨询是否可以退差价，销售人员告知双十一价格最低只有 9 折，王女士所下单价格是最低的，不可能退差价。于是王女士联系客服咨询是否可以退款，客服说要反馈，接着一个自称是客服的人回复电话，态度极其恶劣，各种理由就是不给我退款。对此，"中华会计网校"反馈称已回电处理。

【案例二】"环球网校"网购 2021 上半年教师资格证课程 双 11 期间因故退费遭拒

浙江省的倪女士于 10 月 20 日在"环球网校"app 上购买了 398 元的 2021 上半年教师

资格证系统班-小学的课程，后来因为自己计划有变，不打算学课，在 10 月 25 日微信联系了环球网校的助教，要求全额退款被拒绝。11 月 13 日再次联系客服仍被拒。倪女士表示课程付款时没有提示不可以退款，有的课在支付界面的"立即支付"按钮下方会显示"不支持七天无理由退款"小字，但是我的这个课当时没有，现在也没有。目前我这个课视频课是都没有点开来看过的，收到的教材也没有拆封，实际是没有享受他们的服务。

【案例三】"帮考网"教师诱导分期购买课程 售后退学无人受理退费难

新疆维吾尔自治区的张先生于 2020 年 3 月 28 日在重庆帮考教育科技有限公司旗下"帮考网"交费报考一级消防安全注册工程师，在这之前与帮考网董老师电话微信进行交谈，因为是中专文凭，咨询中专文凭可以报考，她说可以的。如果班主任老师问你学历时，你就说是大专学历。所以，张先生通过支付宝向重庆帮考教育扫码支付 3488 元，花呗 12 分期付款后帮考教育给我打回了花呗利息 216 元。之后找董老师退学，就再也没有人理，微信不回语音也没人接。因为工作原因一直到 2020 年 6 月 18 日帮考网私教班的李主任通过电话微信找到我，说私教班把一些重点内容归类不用看整套书，以一年时间考三科通过快。加入私教班让你少看书通讨快。之后经过多次沟通，我问她交钱是否必过。她说："嗯，可以。不过退费！于是我用信用卡和支付宝分两次向重庆帮考教育支付了 16320 元钱，其中 10000 元是信用卡支付的，另外 6320 元通过支付宝花呗分期完成，重庆帮考教育打回利息 556.20 元。以上都是交完费才打印的协议合同，在之后的人事网报名审核通过时，审核不过，暖暖老师也就是私教班班主任问是本科还是专科学历，张先生表示都不是，未果之后联系李主任且告知不过退费。对此，"帮考网"反馈称：已安排专人解决。

【案例四】"嗨学网"诱导消费课程 教学质量差服务不兑现引不满退款遭拒

贵州省的刘女士投诉称她报考司法考试后个人信息被泄露，接到北京嗨学网教育科技股份有限公司旗下嗨学课堂的推销电话告知有一个大师掌舵私教班，学完包过司法考试不过退费。刘女士拒绝后遇推销人员承诺提供电话提醒学习服务，于 2020 年 7 月 13 日在嗨学课堂 20800 购买了这项服务。购买后发现该课堂教学质量差，承诺的电话提醒服务也没有按时提醒便不准备继续学习，要求其退款，但其说不符合合同退款条件，让考完司法考试客观题再说，客观题考试结束只考了 143 分。刘女士于 2020 年 11 月 13 日提起退款，至今未收到回复。发现签合同的提供服务方为北京依锦教育科技有限公司，但嗨学课堂 APP 收取报名费后，未让提供服务方我提供任何服务，只是让我在嗨学课堂软件上自行视频学习。承诺提供的学

习提醒服务未在合同约定。后经查，合同提供服务方北京依锦教育科技有限公司注册资金仅1万元，其经营范围也无教育培训的的记载。

【案例五】"大塘小鱼"称因时间冲突取消课程 售后退费遭拒权限被关引疑

11月26日，北京市的王女士于3月14日在北京渔塘软件科技有限公司旗下"大塘小鱼"购买的 全能宝宝绘本学科启蒙年课购买了两年的课程。购买时就联系不到售后，因为疫情孩子有空虽然广告居多也勉强的听了，但由于2021年还未开课，学习时间有冲突就想和网校联系退费时间，结果联系了一整天都没有联系到客服。都是种推诿，11月26日有一个叫flash老师的说买超过半年退不了后，就不再回复并拉黑王女士申请客服的权限，登录课程也发现课程里关闭了咨询老师的权限且系统主动设置放弃了按要求听课返钱的资格。对此，"大塘小鱼"反馈称：用户在2020年11月19日 20:18:23点击7-8岁全能宝宝绘本学科启蒙年课第二年2020年3月班的第114节课程，想要提前学习打卡课程，已主动放弃全部打卡，进入自由学习模式。

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。

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。

（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 www100EC.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。

打造中国电商行业的"Bloomberg"

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

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》	√	√		
《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 年度中国共享经济市场数据报告》	√			
《2019 年度中国共享单车市场数据报告》	√			
《2019 年度中国共享住宿市场数据报告》	√			
《2019 年度中国网约车市场数据报告》	√			
《2019 年度中国共享办公市场数据报告》	√			
《2019 年度中国共享充电宝市场数据报告》	√			
《2019 年度中国共享汽车市场数据报告》	√			
《2019 年度中国在线外卖市场数据报告》	√			
《2019 年度中国互联网家装市场数据报告》	√			
《2019 年度中国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》	√			
《2019 年度 BATJ 电商领域投资数据报告》	√			
《2010-2019 年阿里巴巴投资数据报告》	√			
《2010-2019 年腾讯投资数据报告》	√			
《2010-2019 年百度投资数据报告》	√			
《2010-2019 年京东投资数据报告》	√			

【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《2020 年 11 月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》"。

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 12 月 3 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）