

2020年（上）

中国电商物流消费投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝
电商大数据

案例来源： 电诉宝
电商投诉大数据

发布时间：2020年9月16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、报告数据.....	3
二、报告数据.....	5
（一）投诉领域分布.....	5
（二）投诉用户性别金额分布.....	6
（三）投诉地区分布.....	8
（四）投诉问题类型分布.....	8
三、典型案例.....	9
【典型案例一】“海带宝”	9
【典型案例二】“斑马物联网”	15
【典型案例三】“转运四方”	20
【典型案例其他】顺丰速运、百世快递、59 转运、U2C 转运、货拉拉、百通物流、澳洋 转运、66 速递、点我达、八达网转运、捷众国际、菜鸟、华美转运、转运国际、中环转运	24
四、关于我们.....	29
（一）关于电诉宝.....	29
（二）关于网经社.....	31
（三）报告发布计划.....	33

一、报告数据

9月16日，依据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2020年上半年受理的全国**435家**电商平台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《2020年(上)中国电商物流消费投诉数据与典型案例报告》。

2020年上半年“电诉宝”受理投诉中涉及的电商物流有海带宝、转运四方、斑马物联网、顺丰速运、中通快递、百世快递、59转运、U2C转运、邮政、货拉拉、百通物流、澳洋转运、66速递网、EMS、圆通、点我达、八达网转运、捷众国际、菜鸟裹裹、华美转运、转运国际、中环转运、韵达快递、天马迅达快递。

此前，快鸟转运、风行全球送、蜂鸟转运、闪购转运、四方转运、英超物流、申通、百世360hitao、嗨转全球、优速快递、吉祥邮、华人快递、安能物流、京东物流、美国快递、鹏华国际、壹米滴答、人人转运、天天快递、花瓣中邮转运、美西国际物流、起航转运、达达、6号库、苏豪快递、傲天快递转运等也接到消费者的投诉。



2020年上半年 电商物流投诉榜

1 海带宝	2 转运四方	3 斑马物联网	4 顺丰速运
5 中通快递	6 百世快递	7 59转运	8 U2C转运
9 邮政	10 货拉拉	11 百通物流	12 澳洋转运
13 66速递网	14 EMS快递	15 圆通	16 点我达
17 鹏华	18 百世汇通	19 八达网转运	20 捷众国际
21 菜鸟裹裹	22 华美转运	23 转运国际	24 中环转运
25 韵达快递	26 天马迅达快递		



电商投诉，就上“电诉宝”

其中，海带宝、斑马物联网、转运四方3家物流平台消费投诉数据及典型案例被披露。

2020年上半年全国电商物流消费评级榜						
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	海带宝	65.38%	0.515	2.000	0.542	谨慎下单
2	斑马物联网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2	转运四方	0.00%	0.000	0.000	0.000	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 $\in [0, 0.4)$ ，谨慎下单 $\in [0.4, 0.75)$ ，建议下单 $\in [0.75, 1.0]$ 。 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		

评级划分由综合指数高低决定，不建议下单 $\in [0, 0.4)$ ，谨慎下单 $\in [0.4, 0.75)$ ，建议下单 $\in [0.75, 1.0]$ 。

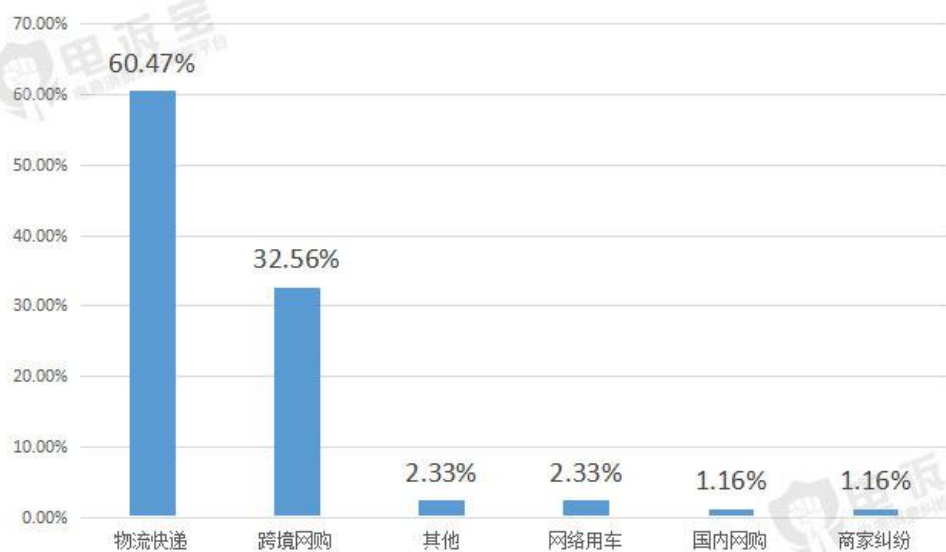
据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，海带宝获“谨慎下单”评级；斑马物联网、转运四方均获“不建议下单”评级，在受理平台移交的用户投诉，平台反馈率、回复时效性、用户满意度相对较低，需积极受理第三方移交督办的全国各地用户投诉线索并第一时间相应、及时反馈，努力提高售后服务水平和口碑。

据悉，消费评级指数依据反馈率、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。

二、报告数据

（一）投诉领域分布

2020年（上）电商物流投诉领域分布



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年上半年期间，电商物流的用户投诉领域主要集中在物流快递、跨境网购，占比分别为60.47%、32.56%。

（二）投诉用户性别金额分布

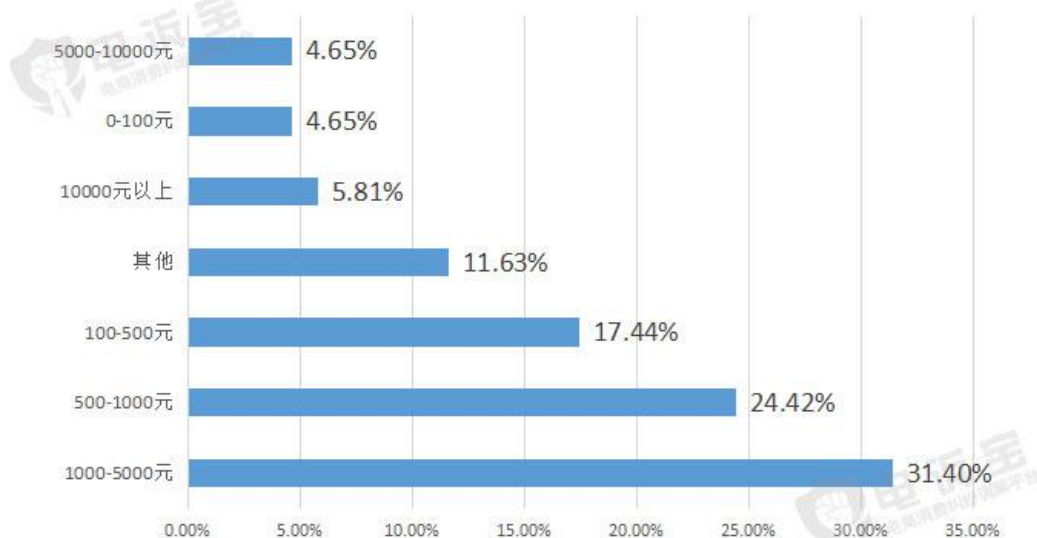
2020年（上）电商物流投诉用户性别分布



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（上）电商物流投诉金额分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

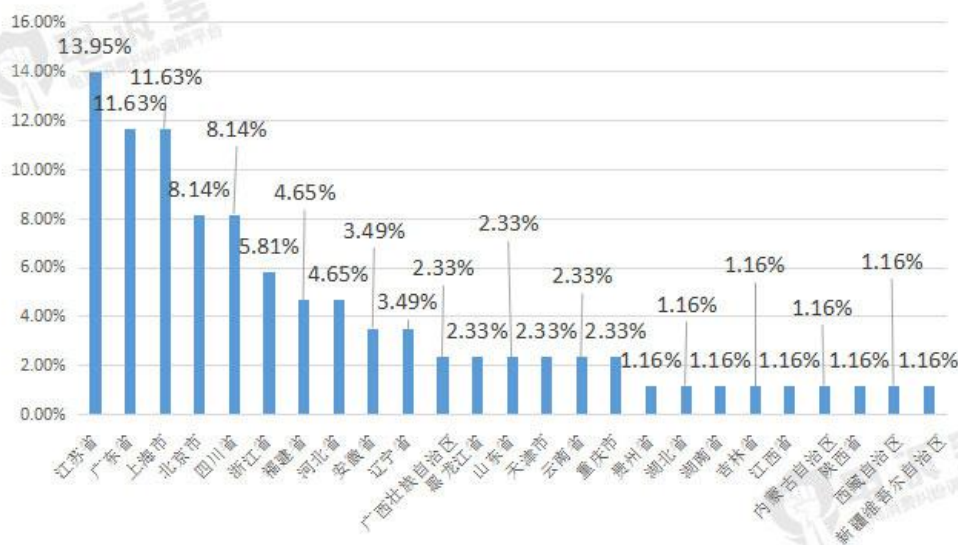
数据来源：WWW.100EC.CN

2020 年上半年期间，投诉电商物流的用户性别占比分别为男性（54.65%）、女性

(45.35%)；投诉金额区间前三依次为 1000-5000 元区间 (31.40%)、500-1000 元 (24.42%)、100-500 元 (17.44%)。

(三) 投诉地区分布

2020年（上）电商物流用户投诉地区分布



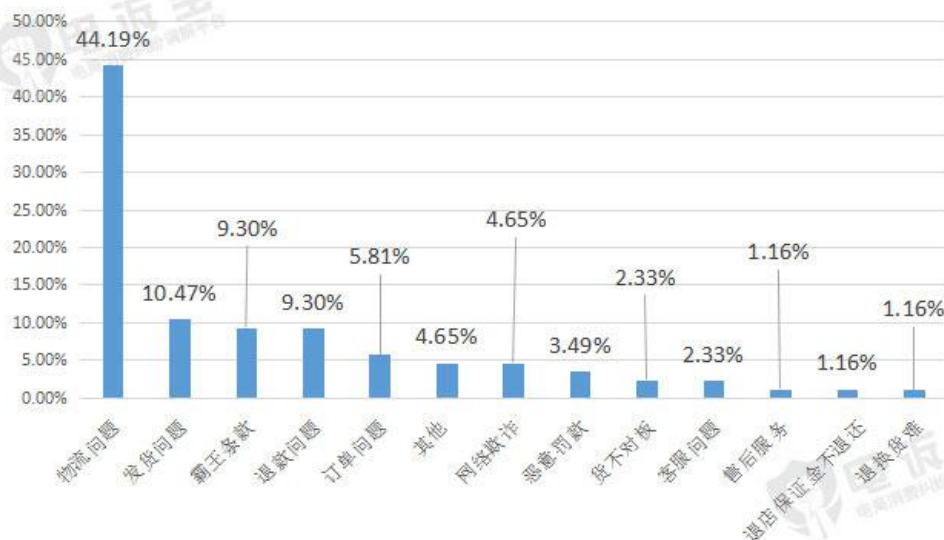
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2020 年上半年期间，投诉电商物流的用户集中地前三依次为江苏省、广东省、上海市，占比分别为 13.95%、11.63%、11.63%。

(四) 投诉问题类型分布

2020年（上）电商物流投诉问题类型分布



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

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，物流问题、发货问题、霸王条款、退款问题、订单问题是2020年上半年期间电商物流投诉的主要问题。

三、典型案例

【典型案例一】“海带宝”

上半年投诉数据



据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2020年（上）深圳海带宝网络科技股份有限公司旗下“海带宝”共获9次消费评级，3次获“建议下单”评级、5次获“谨慎下单”评级、1次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年海带宝获“谨慎下单”评级。

2020年（上）海带宝月/季消费评级数据明细

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
2020年	8月	100.00%	0.400	6.000	0.750	谨慎下单
2020年	7月	100.00%	0.800	0.000	0.740	谨慎下单
2020年	上半年	65.38%	0.515	2.000	0.542	谨慎下单
2020年	第二季度	112.50%	1.025	2.000	0.930	建议下单
2020年	6月	66.67%	0.533	0.000	0.493	谨慎下单
2020年	5月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2020年	4月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2020年	第一季度	78.95%	0.411	2.000	0.578	谨慎下单
2020年	3月	72.73%	0.436	2.000	0.555	谨慎下单
2020年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	1月	75.00%	0.750	0.000	0.600	谨慎下单

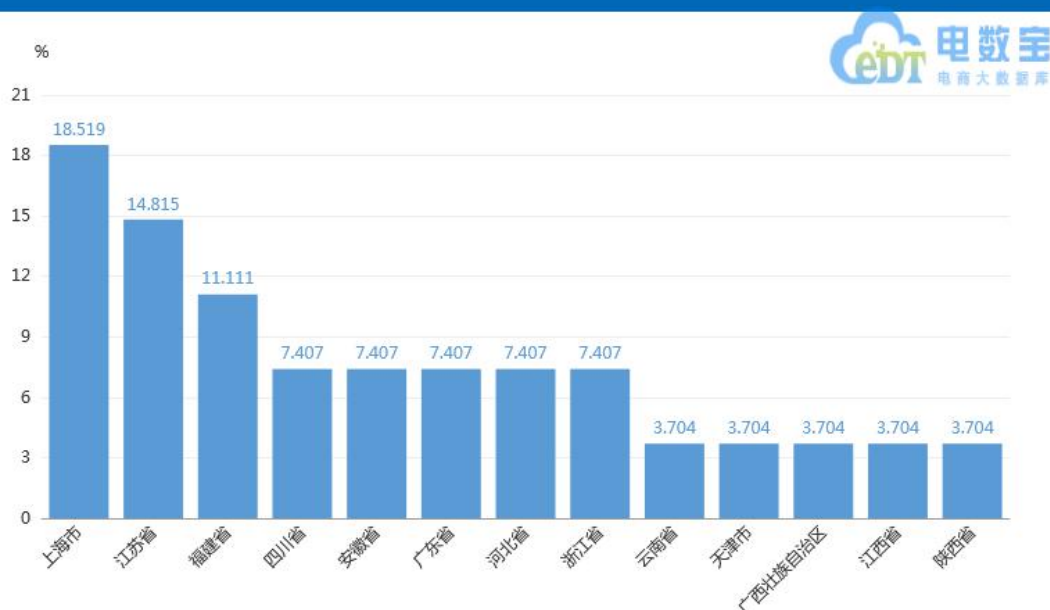
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“海带宝”的用户主要集中地依次为上海市、江苏省、福建省、四川省、安徽省、广东省、河北省、浙江省。

海带宝2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

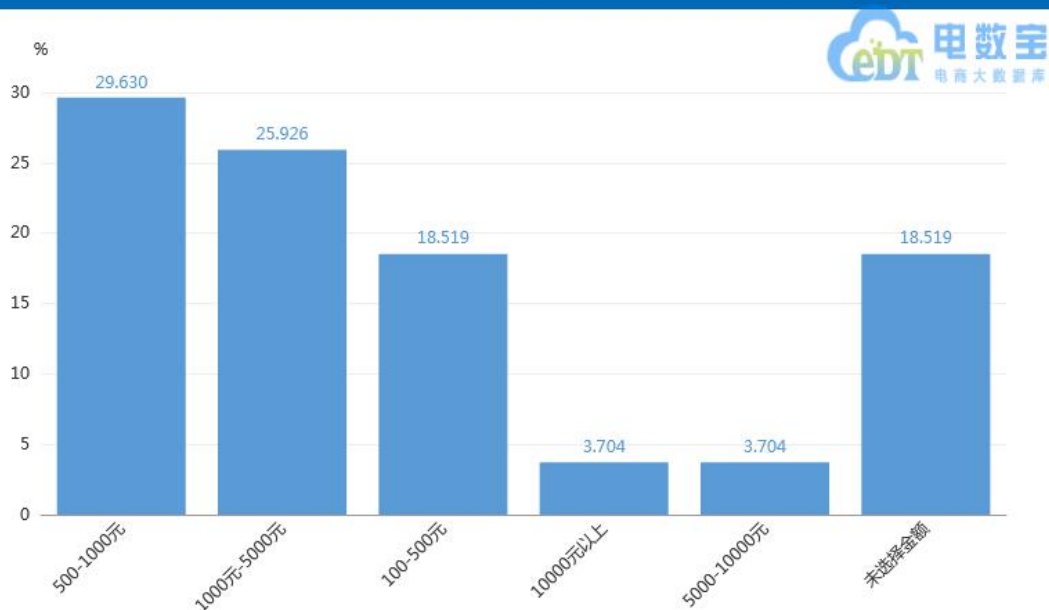
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“海带宝”的用户中，男性占比 51.852%、女性占比 48.148%。另外，用户投诉“海带宝”的消费金额在 500-1000 元区间、1000-5000 元区间、100-500 元区间的占比较多，分别为 29.630%、25.926%、18.519%。



海带宝2020年上半年投诉金额占比图



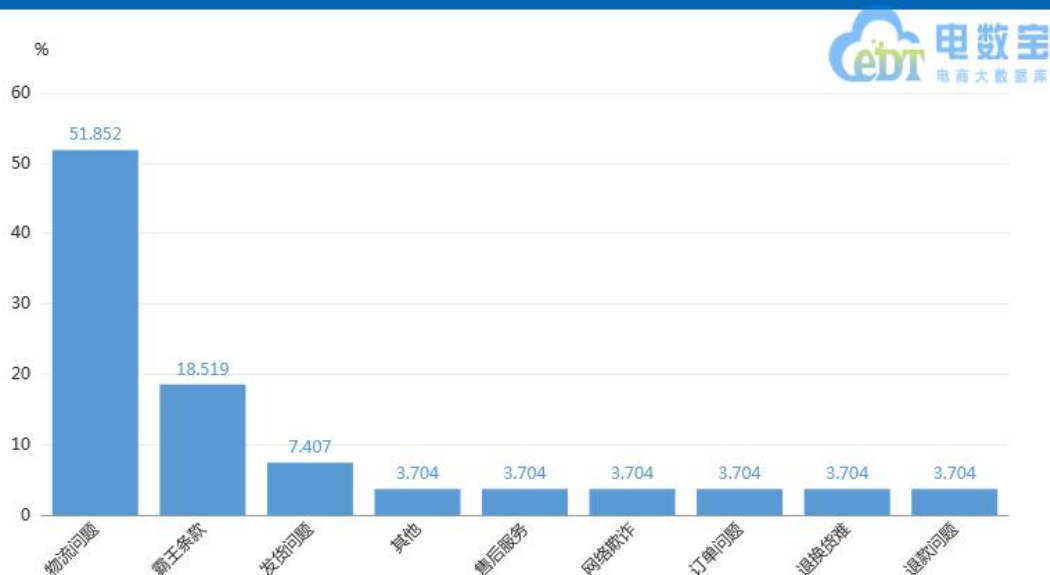
图表编制：电数宝

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，“海带宝”存在物流问题、霸王条款、发货问题、售后服务、网络欺诈、订单问题、退换货难、退款问题等问题。

海带宝2020年上半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】“海带宝”商品物流久未更新 售后理赔遭拒 回复：已处理

曾女士于2020年3月19日在英国匡威官网下单了三双鞋(总价700多人民币),用了“海带宝”转运,当时填了海带宝提供的英国仓库地址,3月24日官网发货。当时查询英国当地快递情况3月25日到仓库准备派送,之后当地快递就没更新过物流,半个月后我看见还没签收,后来我开始用邮件联系当地快递。4月28日收到邮件说在3月25日14:03分已经有一个叫XHE的签收了,然后我就联系海带宝,然而海带宝说没有收到,要求我找当天快递提供签收底单,可我联系当地快递,当地快递说没有,到时当地快递能说出是什么时候什么人签收,但海带宝跟我说没有签收底单我是申请不了理赔的。

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,“海带宝”发来反馈称:曾女士反馈的包裹为英国的包裹,目前我司英国仓库签收人为XHE,需要提供我司海外工作人员手写的签收底单才能确认快递有将包裹送达我司英国仓库的哦。目前曾女士的包裹快递暂不能提供我司英国仓库的签收凭证,烦请曾女士尽快通知电商联系快递核实包裹的送达情况以及联系快递提供手写签收底单。

【案例二】“海带宝”下单商品无法转运 售后困难 回复：已处理

秦先生于2月3日在美国网站购物，委托“海带宝”公司承接转运服务，商品于2月7日美国ups物流显示已被海带宝签收，于2月10日联系海带宝，告知，由于春节及疫情影响，可能需要15个工作日才能网站显示。随后于2月25日再次联系客服，于当晚网站有显示，但是显示扫描入库时间为2月13日，分拣时间为2月14日，但是在14日到25日联系客服之间，网站一直未有显示商品上线信息。随后于2月26日告知，转运物品无法转运，在之前联系海带宝更改登陆账号，及催促上架时间均将承运商品截图给到客服，且商品经过分拣且要求我付款转运回国费用后才告知无法承运。后经过协调海带宝转寄出库由其他公司承运，但是商家在明知无法承运的前提下，任然要求客户支付费用，且只到今天仍然未收到退款，且转寄费用也无法从已支付款项中直接扣除。另外商家转寄费用19美元，至今未见ups。

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，“海带宝”发来反馈称：秦先生反馈包裹为游戏手柄，关于游戏手柄在我司官网在明确禁运物品中有明确说明：是禁运品，是属于海关、商检管制商品我司无法安排清关，且页面下方有具体说明：页说明只做提醒的作用，如用户购买禁运商品，一切责任需由用户本人承担。禁运品您可以选择退货或是转寄，目前您的包裹已转寄成功。您在我司所支付的转运运费我司已退还到您的海带宝余额中，且您已成功提现到您的支付宝账户。您反馈美国UPS转寄运费的收费凭证我司异常专员已提供到您的邮箱。

【典型案例二】“斑马物联网”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）邦储国际货运代理（上海）有限公司旗下“斑马物联网”共获7次消费评级，7次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年斑马物联网获“不建议下单”评级。

2020年（上）斑马物联网月/季消费评级数据明细						
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
2020年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

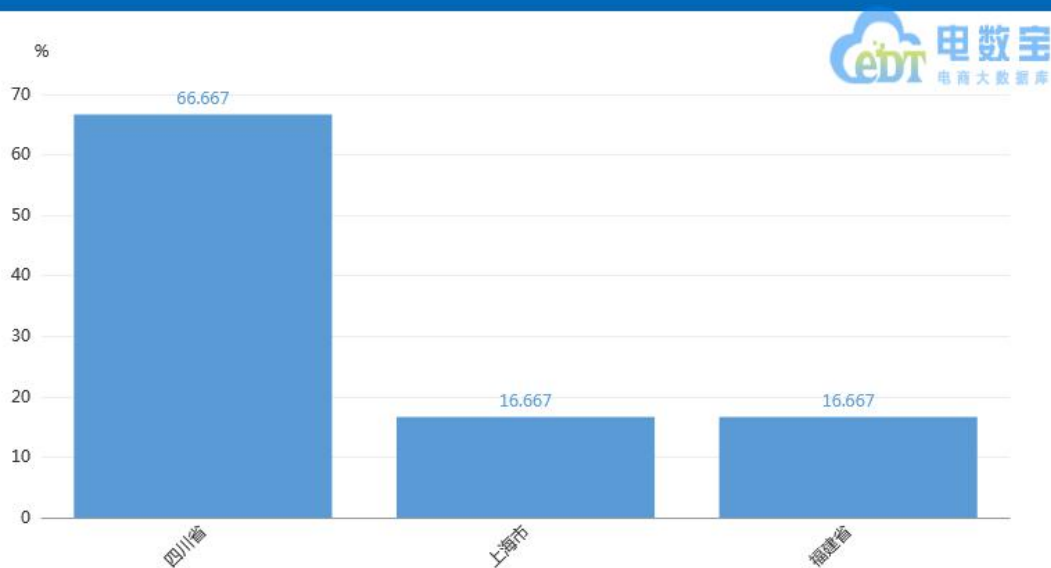
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“斑马物联网”的用户主要集中地为四川省、

上海市、福建省。

斑马物联网2020年上半年投诉者地区占比图



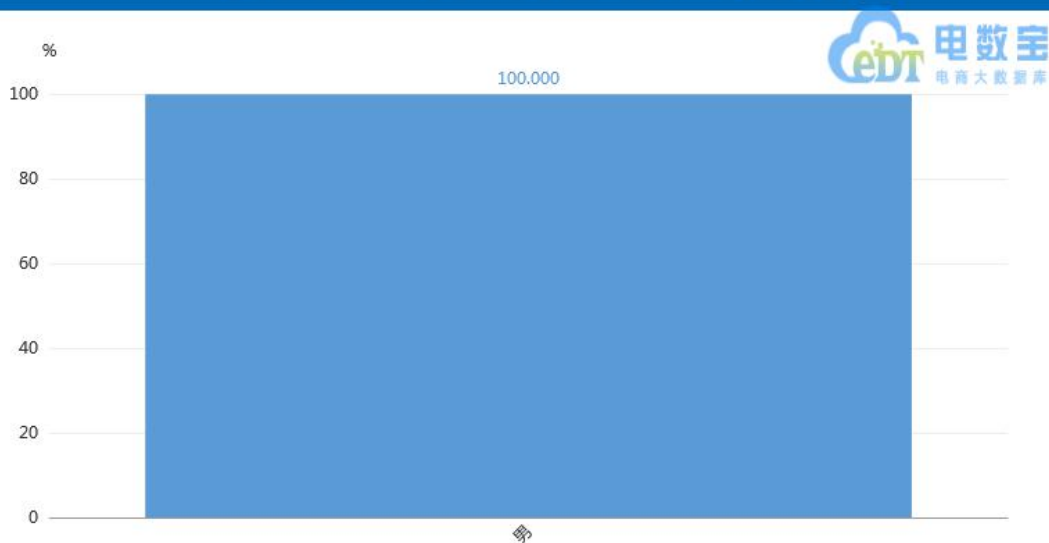
图表编制：电数宝

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“斑马物联网”的用户中男性的占比为100%。另外，用户投诉“斑马物联网”的消费金额都集中在500-1000元区间、1000-5000元区间、5000-10000元区间，占比分别为66.667%、16.667%、16.667%。

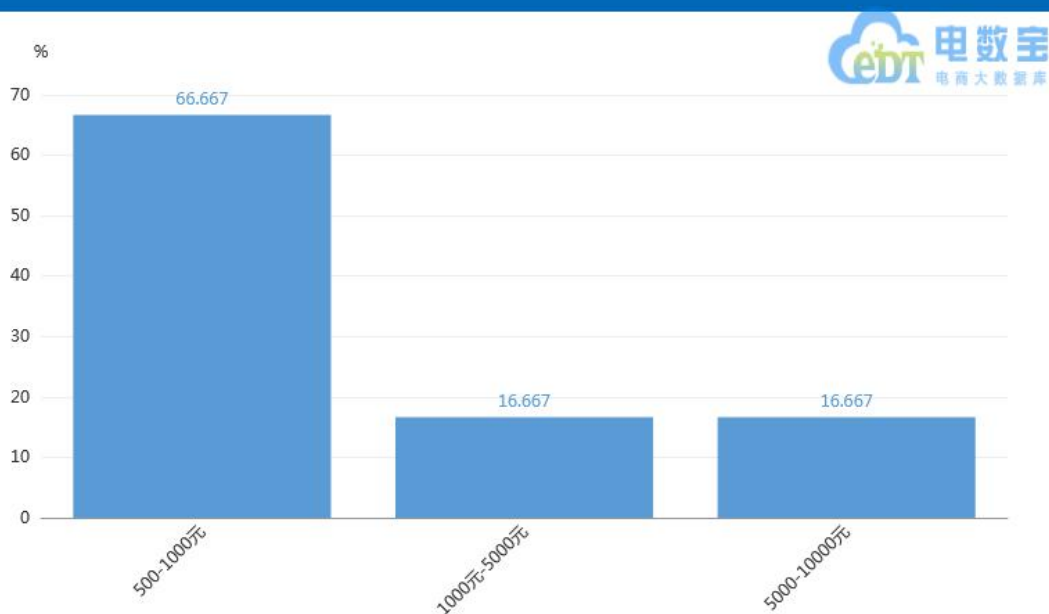
斑马物联网2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

斑马物联网2020年上半年投诉金额占比图



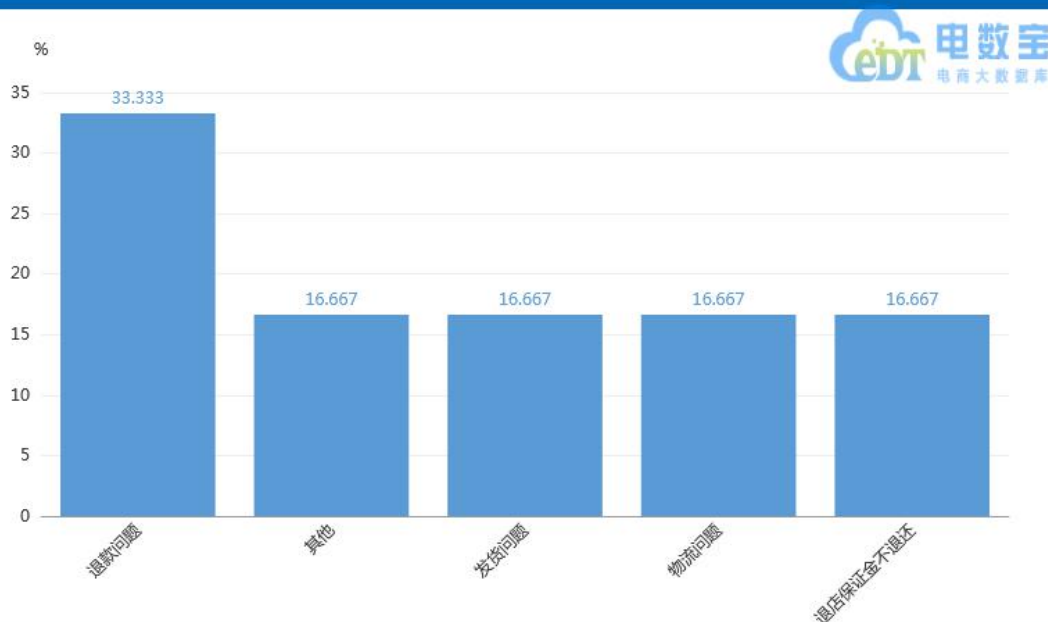
图表编制：电数宝

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”收到用户维权案例显示，“斑马物联网”存退款问题、发货问题、物流问题、退店保证金不退还等问题。

斑马物联网2020年上半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】“斑马物联网”商品物流为更新 售后久未处理

郑先生于 2020 年 3 月 15 日在亚马逊上购买了 6 盒的 ZzzQuil Nighttime Sleep Aid Liquidcaps。计划使用“斑马物联网”的代运服务运回国内。在亚马逊平台显示所购的物品于 2020 年 3 月 20 日已经由斑马物联网的仓库所签收。（具体亚马逊的物流结果见上传的凭证）但是，到目前为止，在斑马物理网的平台上都没有显示商品入库。期间尝试通过斑马物理网的微信客服、电话客服以及邮件客服来取得联系，均无法联系上。已经过了 9 天，毫无动静。

【案例二】“斑马物联网”网站系统原因 售后退款难

林先生投诉称“斑马物联网”是跨境运输平台，因为它家自己的业务调整，不再提供原有的服务，我预存在里面的钱也就花不出去了，所以我想把以前预存在里面的现金 600 余元（87.58 美金）给要回来，我认为这是合情合理的要求。但他家一不退款，二不接电话，三不回邮件，总之就是无法联系，绝不退钱。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

【典型案例三】“转运四方”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）深圳市前海转运四方现代物流有限公司旗下“转运四方”共获8次消费评级，8次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“转运四方”获“不建议下单”评级。

2020年（上）转运四方月/季消费评级数据明细

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
2020年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2020年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

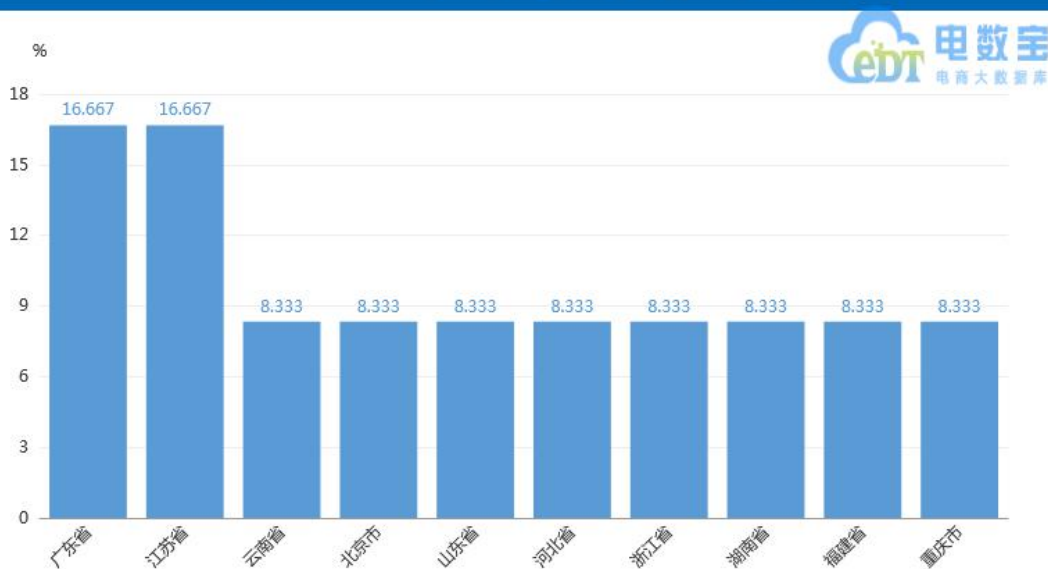
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“转运四方”的用户主要集中地为广东省、江苏省、云南省、北京市、山东省、湖北省、浙江省、湖南省、福建省、重庆市。

转运四方2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

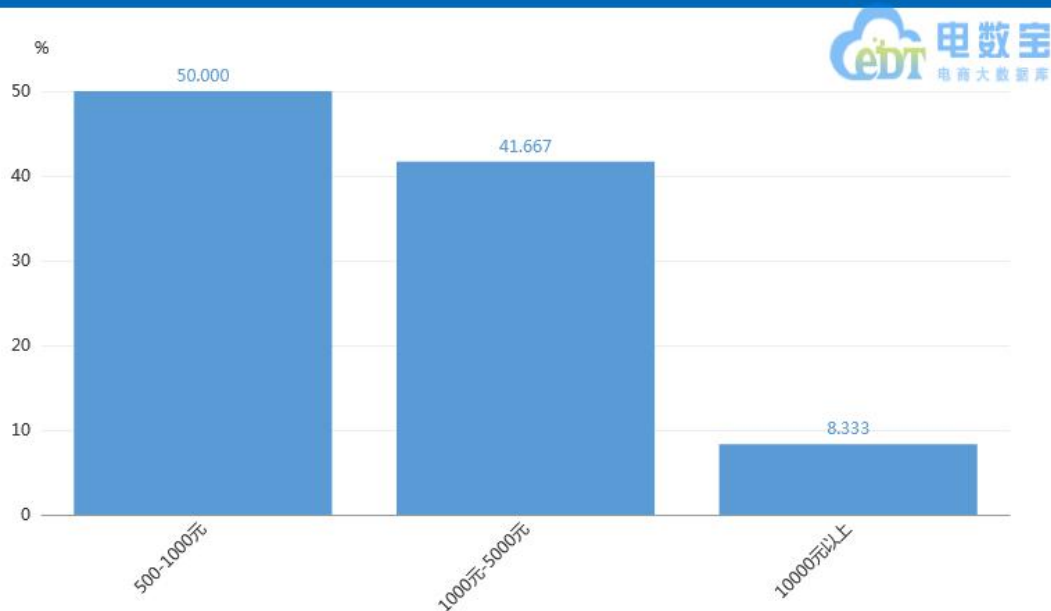
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“转运四方”的用户中男性的占比为 50.000%，女性的占比为 50.000%。另外，用户投诉“转运四方”的消费金额都集中在 500-1000 元区间、1000-5000 元区间、10000 元以上，占比分别为 50.000%、41.667%、8.333%。



转运四方2020年上半年投诉金额占比图



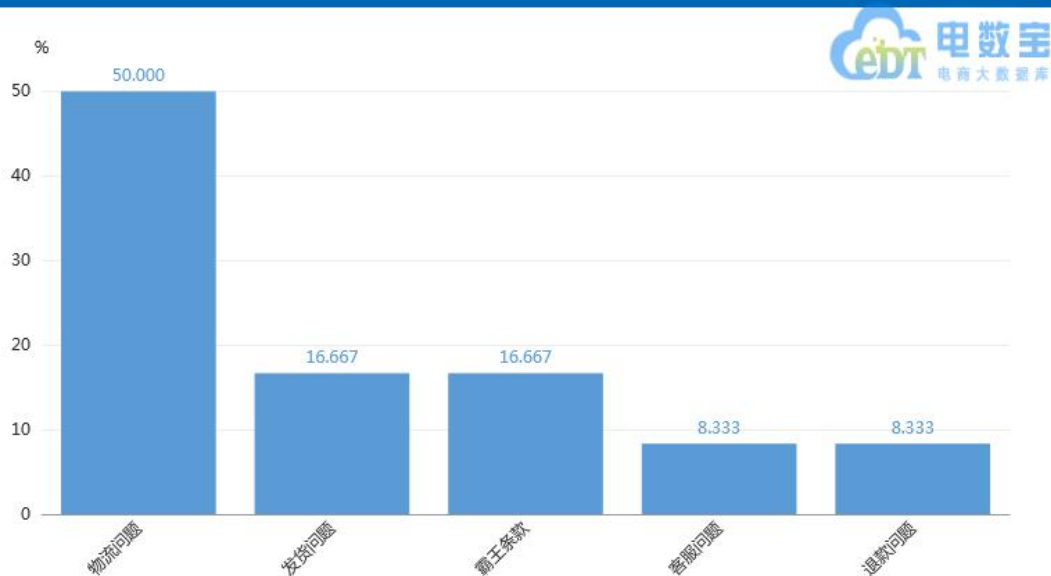
图表编制：电数宝

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，“转运四方”存物流问题、发货问题、霸王条款、客服问题、退款问题等问题。

转运四方2020年上半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】“转运四方”商品物流久未更新 售后久未处理

宋女士1月11日使用“转运四方”转运包裹，时至今日3.30日，一直没有收到包裹。查询物流更新内容也是截止到2月3日的物流，此后一直没有更新，我的诉求是让转运四方尽快联系我，告知包裹状态，如果丢件也请告知，并且照价赔偿。

【案例二】“转运四方”商品久未送出 售后久未处理

王女士在美国美赞臣官网购买的两箱婴儿奶粉，1月19日到达“转运四方”仓库，一个半月过去了一直没有出库，多次跟客服强调奶粉5月份就过期了，如果不能及时出库，寄过来就不能吃了。通过工单联系客服，经常一两天也得不到答复，一会说之前安排过没发出来，再催促了，后来就说奶粉不能走香港，但是我另外一个仓库的包裹也是奶粉就是经香港转运的。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

【典型案例其他】

【案例一】“顺丰速运”商品拖延未送达 售后无奈收回

山东省的冯先生下单快递自2020年1月17日发出，本来可以发其他快递（当时既没有疫情，快递也没因过年而停运），只要7元，但发的是一个涉及三万块资金的重要文件，就在顺丰app上花了22元发的顺丰控股股份有限公司旗下顺丰速运。1月18日就到了北京，当天就派送，说因休息日对方不方便接收，但1月19日没送到。联系顺丰官方客服多次催促，官方客服说地址有误，冯先生经确认后发现和发同一地址的人都能准确发到。催了三天后，网点终于更新了状态，说与对方重新约定了收货时间。后来直到快递发出十天后，对方已经放年假并碰上疫情，我实在没办法才将快递收回。

【案例二】“百世快递”配送商品损坏 售后理赔需签协议

潘先生于2020年5月1日通过杭州百世网络技术有限公司旗下百世快递寄售本人电脑到安徽合肥蜀山区，根据菜鸟裹裹平台追踪快件于5月3日抵达蜀山区，却一直未配送，直到5月6日下午约16:30配送至收件人，经收件人确认，外包装破损并受潮，开件验货发现电脑边角有磕碰痕迹，已完全变形。至事发后一直与百世快递负责人沟通，初步达成赔偿协

议，但百世快递要求本人签署一份证明才理赔，因该份证明不符合事实真相，故本人未同意签署该份证明。直到 2020 年 6 月 5 日，本人接到百世快递贵州黔南分公司客服电话，电话声称经总公司鉴定该损坏非百世快递责任，拒绝理赔。

【案例三】“59 转运”商品分箱久未发货 售后未退款

2020 年 1 月 14 日，“电诉宝”接到江苏省的王女士投诉称他于 2019 年 10 月 25 日在美国买了东西寄送到了 59 转运，总价值 350 美元，期间一直要求将一个包裹分为 2 个包裹，2 个月一直不处理，直至 12 月 4 日，我申请取消分箱，直接发货，到现在一个多月过去了，还是没有任何动静。联系 59 转运客服，一直不处理，到目前我都没有收到任何退钱或者发货的消息。

【案例四】“U2C 转运”寄送商品久未入库 售后无人受理

刘女士于 2020 年 1 月 10 日在美国尼曼网站购买了一瓶 LA Prairie 的蓝色鱼子酱眼霜，价值 287.77 美元，折合人名币约 2000 元，娇兰复原米一瓶 102.23 美元，折合人名币 706 元，寄送 U2C 转运公司，准备转运回国。该 U2C 转运网站至今没有显示任何风险提示，网站一直正常运营中，根据网站显示转运线路，我买的东西符合网站转运的条件。两瓶护肤品分为 2 个包裹分开发往 U2C 的仓库地址，2020 年 1 月 17 日，两个包裹均到达 U2C 转运公司的仓库，但截止目前仅有娇兰复原蜜的包裹入库签收，价值约 2000 元的 LP 眼霜至今仍然未入库，已经接近 60 天，期间多次联系 U2C 公司客服，无人回应。另外本人要求对已入库的娇兰复原蜜进行拍照，该公司收取拍照费用后，无任何反馈，产品是否破损丢弃等无法得知。

【案例五】“货拉拉”订单完成未到货 货物疑丢失售后需补费

董先生于 2020 年 4 月 30 日在深圳货拉拉科技有限公司旗下“货拉拉”平台下单，需要使用中型平板货车，在订单上留了提货地和卸货地地址，在货拉拉平台进行了精准定位，车费为 148 元。司机接单后到达提货地址装车离开，并未将货物送至目的地，就私自将订单操作至“订单完成”状态。因当天使用车辆较多，看到所下订单均已完成，未及时发现货物并没有收到。5 月 6 日上班后发现货物遗失，至派出所查询监控，找到车辆，但是司机坚持要增加运输费、装卸车费、仓储费等共计一千三百多元，否则不归还货物。5 月 7 日投诉到货拉拉公司，他们查询订单轨迹，责任主要在司机不熟悉规则，事发后没有在第一时间联系货拉拉平台，后续也未主动联系。从 5 月 6 日至今，货拉拉客服一直跟司机协调无果，造成我

们设备无法使用，订单延误，损失巨大。

【案例六】“百通物流”近 30 退款未到账 售后客服被诉“无作为”

郑先生于 2020 年 04 月 13 日 14:02:08 在“百通物流”申请将该订单的理赔金额退到我的支付宝账户内，在递交了退款申请以及上传了身份证照片后，百通物流给我的结果是“退款申请提交后不可撤销，系统将即时从您的百通账户里扣除申请退款的金额，我们的工作人员会在 10 个工作日内处理您的申请，经核实您提供的资料真实且符合退款要求的，会把退款金额扣除手续费后退到您的账号”但是 5 月 5 日还没到账，多次向客服反映无果。

【案例七】“澳洋转运”转运物品疑丢失 售后赔付引不满

杨女士于 2020 年 3 月 10 日委托“澳洋转运”将她在澳洲网站购买的一套比基尼泳装和一顶帽子转运回国内，于 2020 年 4 月 7 日收货。国内段承运为 EMS，当时当着快递员的面拆开快递，收到的是一个用泡沫纸包好的纸壳子，我所购买委托澳洋转运运回的东西不见踪影。在国内段 EMS 的信息上显示此包裹重量仅为 30g，不可能是我买的东西的重量。我认为澳洋转运及其合作人（如果有的话）在明知我的东西不见了还给我发废纸壳来欺骗我。我并未收到澳洋转运关于此事的合理解释，从不主动联系我，经常我联系了还不回复。我货值 900 多人民币的东西，说要赔偿的话也最多只能赔偿双倍运费（约 78 元）。

【案例八】“66 速递”商品停留清关一年 售后赔款久未到账

朱先生于 2018 年 12 月 8 日价值 240.50 美元的包裹到达“66 速递”的 DE 仓库，27 日提交发货请求并于 2019 年 1 月 4 日缴纳 21 美金运费。2019 年 1 月 14 日，网页显示订单已至国内海关，等待清关处理。从 2019 年四月份开始一直和 66 速递沟通包裹的消息，但是一直没有给出明确的回答，多个客服互相推诿一直告知包裹在清关继续让我们等待。直到 19 年 8 月 30 日至 31 日，我们要求全额赔偿，客服回应称由于我们没买保险，只能按照运费的三倍赔付；但是在网站提交发货申请页面，填写包裹信息时，并没有任何提示说如果不保价出了问题会有什么损失。我们不同意，协商无果。直到 2020 年 4 月 17 日，依旧未收到上述包裹和任何赔款。期间多次通过微信、QQ 联系在线客服，客服每次均告知还在清关，建议我们等待，后 QQ 客服不回复消息，微信客服拉黑我们。

【案例九】“点我达”充值金额无法提现 售后退款遭拒

2020 年 1 月 13 日，“电诉宝”接到北京市的徐女士投诉称她于 2018 年在浙江点我达

网络科技有限公司旗下“点我达”商家 APP 进行充值，充值时商家未告知充值金额不使用了不可以提现，在 2019 年使用一年后仍有余额 1036 元，今天 2020 年 1 月 13 日向点我达客服申请将点我达 app 内的余额退款，客服告知我北京地区没有提现这个功能，无法退款。我认为点我达此行为涉及欺诈，以地区不支持此功能拒绝用户退款理由，恶意敛财。

【案例十】“八达网转运”商品物流迟迟未更新 售后申请赔付遭拒

2020 年 2 月 9 日，“电诉宝”接到上海市的顾女士投诉称她的商品于 2019 年 12 月 31 日进入“八达网”在美国俄勒冈州的仓库，走 B 大包裹的空运专线。根据八达网物流信息显示我的商品于 2020 年 1 月 7 日开始清关，但是至今 1 个多月过去八达网没有任何物流更新，我的商品下落不明，严重违背八达网宣传的 8~12 工作日配送的承诺，八达网没有客服电话，只能通过微信和 QQ 与客服联系。我多次联系客服询问商品的具体物流信息和所在地点，客服拒不提供任何有价值信息，找各种借口敷衍了事，不仅不处理我的问题还一直让我无限期等待，也不肯赔偿我的损失。

【案例十一】“捷众国际物流”被指霸王条款 售后退款遭拒

沈先生于 2020 年 6 月 8 日在捷众国际物流平台充值 1070 元人民币的物流费，用于转运海外商品，但是海外商家缺货了，所以我想退回充值的钱，网站上有退钱的链接，然后我就提交了。两天后，也就是 6 月 10 日未见退钱，我就联系客服，客服开始说可以退款，我也给了支付宝的账户，然后客服又说财务不允许退钱。

【案例十二】“菜鸟”二手交易商品 运输商品损坏售后难

李先生于 2020 年 3 月 7 日在菜鸟上进行了一次二手交易，李先生表示他作为卖家并选择了平台提供的物流公司下单，承运公司申通。对方买家收到货后告诉我里面的物品全部被打碎，颜料流的到处都是，快递外包装也破碎了，里面产品瓶子盖已经完全碎掉，颜料撒整个物流驿站的包裹上都粘上了。买家找到快递公司投诉，快递公司开始不承认，后来看到图片后有改口让买家咬定产品外包装没有问题，是寄出来的时候包装没包好，而且多次骚扰买家让买家改口，并告知买家如果他坚决不收货就算物品坏了对她也没影响。都是卖方承担责任的。本人知道情况后多次拨打菜鸟裹裹服务电话要求给解决方法对方表示提供照片给了一个邮箱后就杳无音信。本人又多次在网络及电话渠道找申通客服要求给答复，对方不予回应，还是一直坚持找买家让买家不要作证是物流的问题。

【案例十三】“华美转运”提现金额与余额不符 售后客服拖延未处理

孟女士于2020年3月14日向深圳市华美迅捷国际物流有限公司旗下“华美转运”提交了396.08美元的提现申请，一直未有结果联系客户也是无果，并将提现申请删除；通过和客服沟通，于2020年3月22日又提交了一遍396.08美元的提现申请，可是华美转运仅给提现363美元，扣除33.08美元（即238.18元人民币，客服表示是充值5000元成为VIP后，所有转运订单的优惠价格的差额要全部扣除），可是华美转运官网并无此扣款规定。反复多次联系客服，至今无果。客服态度还比较差，处理问题十分拖延。

【案例十四】“转运国际”商品已经入库 商品丢件售后难

贾女士在国外购物网站买的东西通过“转运国际”公司转运。于2020年3月3日到达该库。我便主动联系客服询问是否到库，客服回复已经到达，耐心等待1-5日入库时间。2020年3月5日再次联系客服要求给该票货物拍照，并询问到达，客服说已到达等待入库。可以确定给拍照（拍照是收费项目）。直到2020年3月13日贾女士发现包裹还是未入库，于是再次联系客服被告知到库包裹没有签名，已丢失。目前贾女士没有收到公司任何回应，并且投诉电话都没有，联系电话也打不通。

【案例十五】“中环转运”转运商品单号不符 售后商家无作为

王女士的通过重庆中环国际货运代理有限公司旗下“中环转运”包裹是在4月2日下午清关完毕的，在3号早晨看到更新了国内快递单号，但是问题在于给的单号是中通，匹配的快递公司却是圆通，到今天14号了，一直给我说核实中没有给出说法也没有作为。

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诊咨询与维权服务，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。

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。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
电商消费纠纷调解平台

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

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。



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	季度	月度
------	----	----	----	----

		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》	√			
《2019 年度中国综合电商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（上）中国电商物流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 9 月 16 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)

