

2021年9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
电商大数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2021年10月11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	5
(一) 投诉问题类型分布	5
(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、典型投诉案例	8
(一) 零售电商	错误！未定义书签。
(二) 生活服务电商	错误！未定义书签。
四、关于我们	22
(一) 关于电诉宝	23
(二) 关于网经社	25
(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划	错误！未定义书签。

一、报告摘要

10月11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9月受理的全国100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9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）、生活服务电商（主要集中于在线旅游、在线教育）等领域。报告公布了《2021年9月全国电商投诉榜》、9月消费投诉数据及30家网络消费平台典型案例。

同时，该榜单依据“电诉宝”9月份受理的全国100家网络消费平台真实海量用户投诉案例大数据显示：

投诉量TOP10依次为：淘宝、拼多多、京东、潭州教育、寺库、抖音、熊猫生活、天猫、分期乐、学慧网；

排在第11-30名的是：一只船教育、爱订不订、51Talk、闲鱼、玩物得志、贝贝（贝店）、大塘小鱼、飞猪、走着瞧旅行、联联周边游、中粮我买网、小红书、洋码头、转转、苏宁易购、交易猫、有教不舍、当当、帮考网、唯品会；

排在第31-50名的是：深海教育、阿里巴巴、侠侣亲子游、快手、天普教育、赛优教育、饿了么、嗨学网、智行、微店、尚德机构、旅划算、途虎养车、微拍堂、得物APP、万师傅、红布林、海豚家、潭州教育、艾司博讯；

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** 零售电商 服务电商 在线教育 在线旅游 交通出行
跨境电商 产业电商 金融科技 物流科技

行业：**全部**

筛选：2021 9月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	潭州教育
5	寺库	6	抖音	7	熊猫生活	8	天猫
9	分期乐	10	学慧网	11	一只船教育	12	爱订不订
13	51Talk	14	闲鱼	15	玩物得志APP	16	贝贝(贝店)
17	大塘小鱼	18	飞猪	19	走着瞧旅行	20	联联周边游
21	中粮我买网	22	小红书	23	洋码头	24	转转
25	苏宁易购	26	交易猫	27	有教不舍	28	当当
29	帮考网	30	唯品会	31	深海教育	32	阿里巴巴
33	侠侣亲子游	34	快手	35	天普教育	36	赛优教育
37	饿了么	38	嗨学网	39	智行	40	微店
41	尚德机构	42	旅划算	43	途虎养车	44	微拍堂
45	得物APP	46	万师傅	47	红布林	48	海豚家
49	潭州课堂	50	艾司博讯	51	开课吧	52	海带宝
53	思鑫诚禾	54	高铁管家	55	大麦网	56	趣趣ABC
57	韵达快递	58	叮咚买菜	59	虎硕教育	60	骑驴游
61	对啊网	62	兰迪少儿英语	63	绘爱教育	64	大众点评
65	易果生鲜	66	店宝宝	67	橙心优选	68	全球速卖通
69	顺丰速运	70	58同城	71	vipkid	72	环球网校
73	59转运	74	艺龙	75	蘑菇街	76	同程旅行
77	马蜂窝	78	本来生活	79	中华会计网校	80	华为商城
81	55海淘	82	找靓机	83	海狐海淘	84	国美
85	波奇网	86	京东到家	87	丝芙兰	88	有赞
89	屈臣氏	90	亚马逊	91	票牛	92	梦芭莎
93	转运四方	94	年丰大当家	95	阿卡索外教网	96	百通物流
97	东方福利网	98	天猫国际	99	华硕商城	100	小猪短租

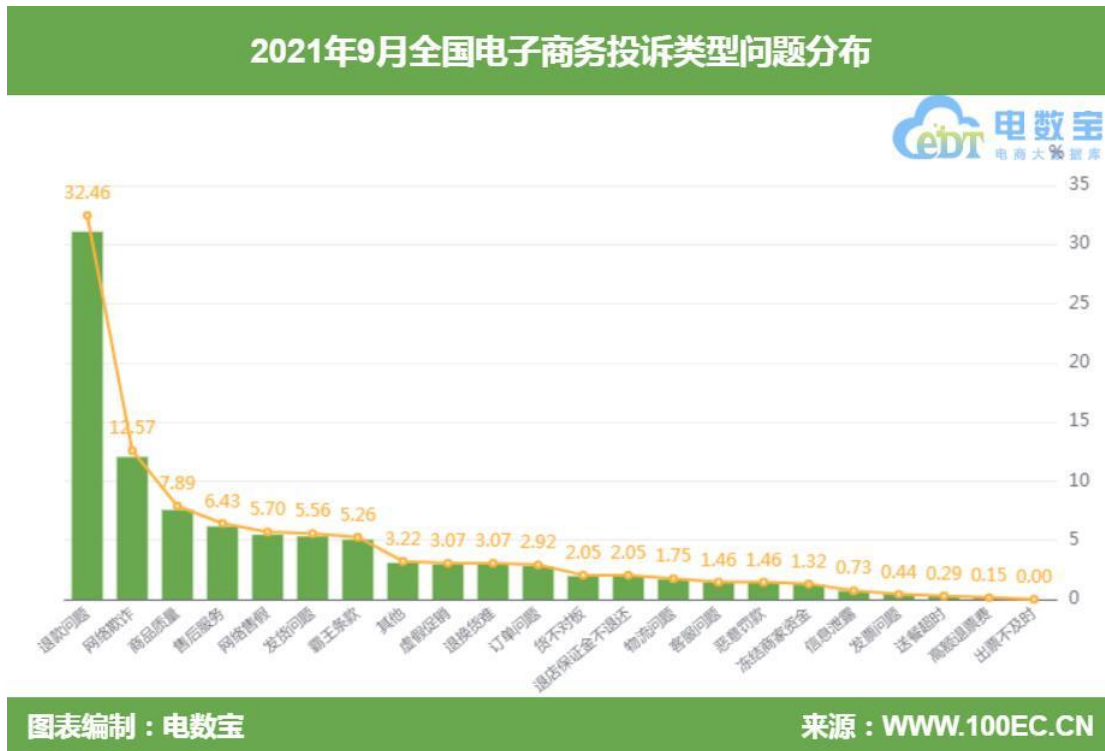
排在第 51-70 名的是：开课吧、海带宝、思鑫诚禾、高铁管家、大麦网、趣趣 ABC、韵达快递、叮咚买菜、虎硕教育、骑驴游、对啊网、兰迪少儿英语、绘爱教育、大众点评、易果生鲜、店宝宝、橙心优选、全球速卖通、顺丰速运、58 同城。

排在第 71-100 名的是：Vipkid、环球网校、59 转运、艺龙、蘑菇街、同程旅行、马蜂窝、本来生活、中华会计网校、华为商城、55 海淘、找靓机、海狐海淘、国美、波奇网、京东到家、丝芙兰、有赞、屈臣氏、亚马逊、票牛、梦芭莎、转运四方、年丰大当家、阿卡索外教网、百通物流、东方福利网、天猫国际、

华硕商城、小猪短租。

二、整体数据

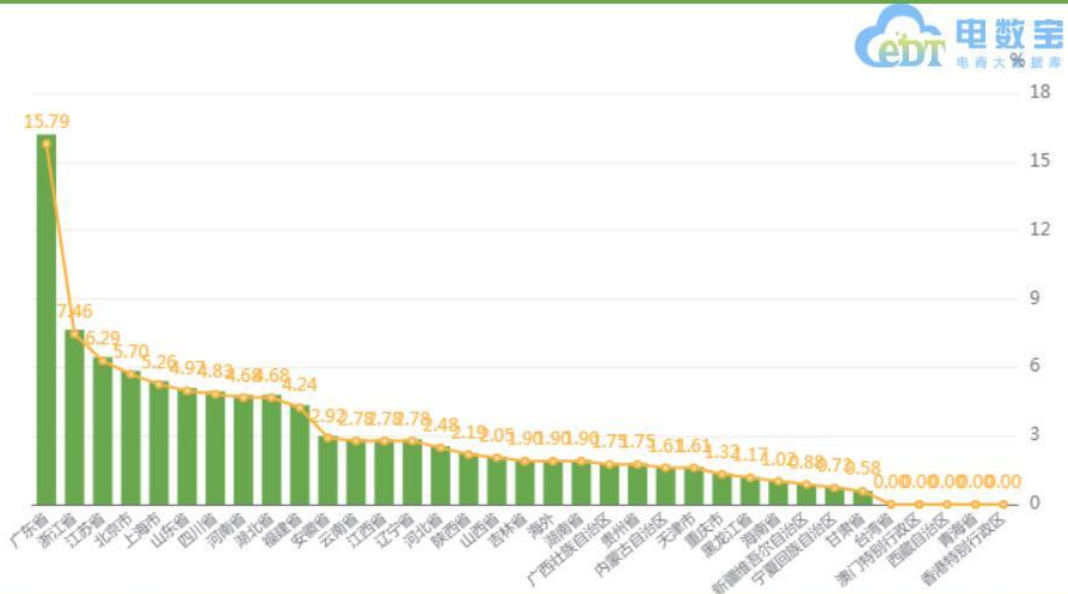
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年9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（32.46%）、网络诈骗（12.57%）、商品质量（7.89%）、售后服务（6.43%）、网络售假（5.7%）、发货问题（5.56%）、霸王条款（5.26%）、其它（3.22%）、虚假促销（3.07%）、退换货难（3.07%）。

（二）投诉地区分布

2021年9月全国电子商务投诉地区分布



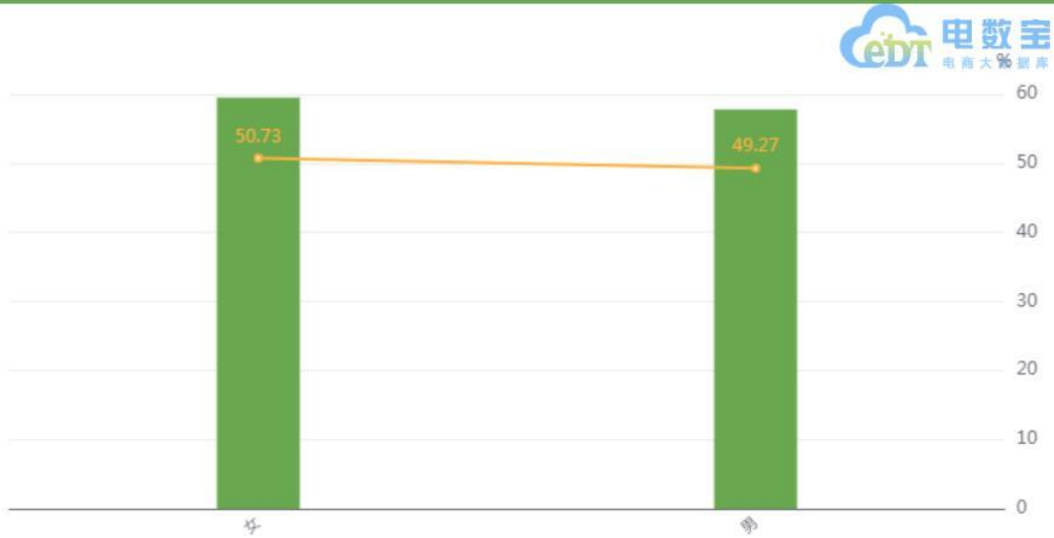
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

9月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省、浙江省、江苏省、北京市、上海市、山东省、四川省、河南省、湖北省、福建省、安徽省、云南省、江西省、辽宁省、河北省、陕西省、山西省、吉林省、海外、湖南省。

（三）投诉用户性别分布

2021年9月全国电子商务投诉性别分布



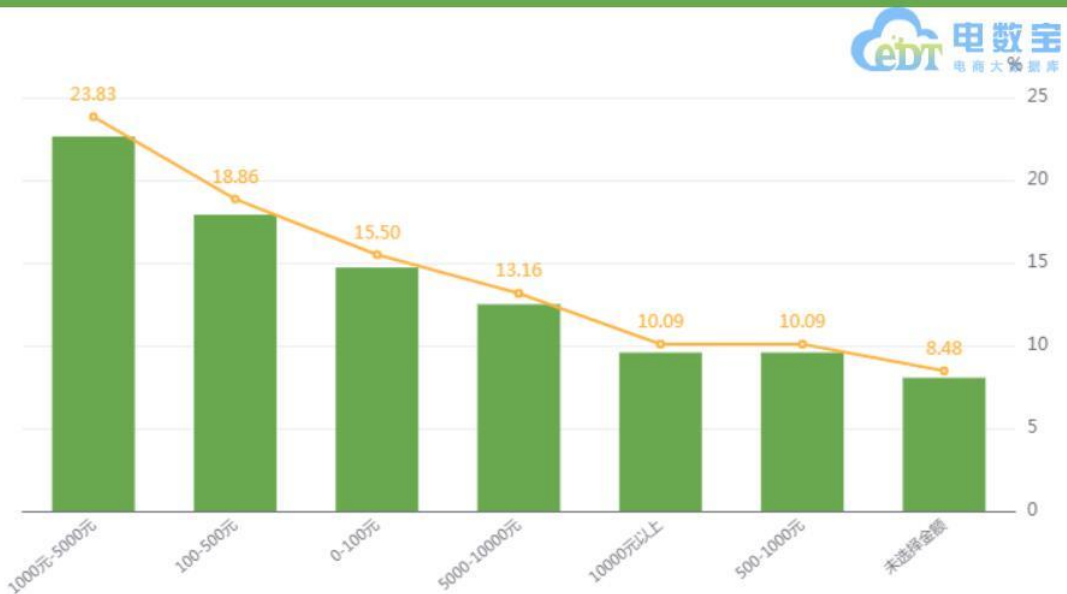
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，9月份女性用户投诉比例为50.73%，男性用户投诉比例为49.27%。

（四）投诉金额区间分布

2021年9月全国电子商务投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，9月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（23.83%）、100-500元（18.86%）、0-100元（15.5%）、5000-10000元（13.16%）、10000元以上（10.09%）、500-1000元（10.09%）、未选择金额（8.48%）。

三、零售电商数据与十大典型案例

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年前9月全国零售电商消费评级榜中京东、寺库、抖音获“谨慎下单”评级；熊猫生活、拼多多、中粮我买网获“不建议下单”评级；闲鱼、天猫、淘宝获“不予评级”。

2021年9月全国零售电商消费评级榜						
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	贝贝（贝店）	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2	京东	92.86%	0.629	2.000	0.713	谨慎下单
3	寺库	81.82%	0.418	0.000	0.535	谨慎下单
4	抖音	68.75%	0.200	6.000	0.524	谨慎下单
5	熊猫生活	35.71%	0.143	0.000	0.221	不建议下单
6	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	天猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	中粮我买网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

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：平台移交或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]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
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（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

在零售电商领域，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、微拍堂、易果生鲜、叮咚买菜、波奇网、红布林、玩物得志、洋码头、转转、找靓机。

2021年9月零售电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
9月3日		被指各种“洗脑” 退款遭拒
9月5日		“被指商家售假 货不对板
9月6日		被指关闭APP 原APP账号内的余额全部为0
9月6日		被指所购商品 久未收到
9月10日		被指利用法律漏洞 私吞消费者定金
9月12日		被指虚假宣传 拒绝退款
9月12日		被指未完全履行告知消费者应有的义务和责任
9月14日		被指下订单后超期 久未收到商品
9月15日		被指误导消费 拒绝退机
8月19日		被指未发货取消订单被拒

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“店宝宝”被指各种“洗脑” 退款遭拒

9月3日，湖南省的尹女士向“电诉宝”投诉称自己于9月2日，通过广告链接下载可以0元开店的店宝宝，一进去就叫加微信，让尹女士说各种洗脑，教了钱，去到软件里又说要签合同，而且一进去就是签字，而不是条约，尹女士签的是精英版，后面微信的导师打微信电话给让尹女士说有活动，只要再交800，就是尊享版，尹女士交的是尊享版的钱，合同上说精英合同就作废，尹女士学习了感觉没用，希望能退款

【案例二】“微拍堂”被指商家售假 货不对板

9月5日，湖北省的冯先生向“电诉宝”投诉称，自己8月23日在微拍堂电商平台购买一颗绿松石龙珠，发送至微拍堂官方鉴定机构鉴定，鉴定结果是参数不符合绿松石标准，与商家描述不一致，机构不出证书，而店家描述是天然原矿绿松石，无水无油，并且承诺支持微拍堂鉴真阁官方鉴定，假一赔十，但是微拍堂官方客服却说，鉴定机构只是说无法鉴定，并没有说是假货，只可以退回冯的购货款。

【案例三】“易果生鲜”被指关闭 APP 原 APP 账号内的余额全部为 0

9月6日，上海市的方女士向“电诉宝”投诉称，易果生鲜关闭 APP 原 APP 账号内的余额全部为 0。新开设的易果生鲜公众号无法充值尚未使用的储值卡，导致大量储值卡无法使用，也不能退货。严重损害了消费者的合法权益。

【案例四】售后体验不佳？“叮咚买菜”被指所购商品 久未收到

9月6日，上海市的刘先生向“电诉宝”投诉称，自己于当日 10 点 47 分下了一个订单，订单金额 222.19，预约下午 5 点到 5 点半送。结果 5 点半之后，显示要 8 点才能送到。刘先生打叮咚买菜客服电话，投诉的电话从 6 点开始打，快 7 点钟才能打通。刘先生提交这个投诉单时，还没有任何叮咚买菜的回复，菜也还没送到。

【案例五】“波奇网”被指利用法律漏洞 私吞消费者定金

9月10日，江苏省的虞女士向“电诉宝”投诉称自己于9月5日在波奇网付15定金（15抵30），需要在9月9日使用。由于9月9日天气炎热，虞女士是户外工作者当天中暑了，所以一天都没有状态，忘记去付尾款。虞女士认为就算没有去付尾款，波奇网也不能私吞定金，没有参加抵扣活动，可以把钱转换成波奇网账号（之前有充值过）或者退还。虞女士联系人工客服，协商无果。

【案例六】强买强卖？“红布林”被指虚假宣传 拒绝退款

9月12日，上海市的李女士向“电诉宝”投诉称自己于9月9日，在红布林 APP 平台买了一个 9.5 成新的 LV 包。平台展示信息仅显示“产品轻微磨损、内里中度污渍”，没有展示产品存在的明显缺陷。9月12日李女士收到平台的

包包后，发现包的两边明显不平整，表面也有褶皱，认为是次品（或A货）。李女士向商家客户联系，其拒绝退款。

【案例七】“玩物得志”被指未完全履行告知消费者应有的义务和责任

9月12日，安徽省的王先生向“电诉宝”投诉称自己于9月4日，在玩物得志电商平台（诗宁工作室）通过拍购购买了第四版人民币1980年2元的十连号（绿钻）裸币，选择了平台提供的先鉴别后发货的服务，并支付鉴定费用20元人民币整。王先生于2021年9月12日上午收到物品后发现只有其中一张纸币（众城）评价和入盒并证明其特殊性（绿钻），其他九张无法被证明其特殊性（绿钻），随王先生联系平台客服沟通，后平台客服电话沟通后中被告知，平台鉴定只对入盒（众城）评价的这张纸币能够保真和保证它的绿钻特性，对其他的九张纸币平台鉴定只能保真，而不能保证其纸币的绿钻的特殊性。王先生认为侵害了消费者应有知权权益，且没有做到完全告知消费者应有的知情权的义务和责任。

【案例八】“洋码头”被指下订单后超期 久未收到商品

9月14日，云南省的洪女士向“电诉宝”投诉称自己于7月26日，在洋码头平台下单购买了一只浪琴康卡斯系列的手表，因为是洪女士买给朋友的生日礼物，所以，洪女士询问了买手时间告知最快两周，中间也多次询问买手具体到货时间，买手都是告诉洪女士等待，但朋友的生日已经过了，截至9月14日我仍未收到洪女士的手表。

【案例九】虚假促销？“转转”被指误导消费 拒绝退机

9月15日，河南省的马先生向“电诉宝”投诉称自己于6月17日，在转转电商平台上购买苹果x，出现官方验机报告错误，马先生认为是误导消费者，马先生于前几日联系客服，说他们的验机报告有问题，经过协商，他们最终答应仅赔偿马先生80元，而且不能退机。

【案例十】强买强卖？“找靓机”被指未发货取消订单被拒

9月25日，云南省的苏先生向“电诉宝”投诉称，自己于9月24日，在找靓机APP，购买95新华为mate30 pro，花费3553元，未发货时苏先生取消订单

被客服拒绝。苏先生讲述商家以出库为由，不予处理。

四、生活服务电商数据与十大典型案例

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年前9月全国生活服务电商消费评级榜中飞猪、走着瞧旅行、一只小船教育获“建议下单”评级；潭州教育、学慧网、大塘小鱼、联联周边游获“不建议下单”评级；爱订不订、51Talk获“不予评级”。

2021年9月全国生活服务电商消费评级榜						
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	飞猪	100.00%	0.933	10.000	0.980	建议下单
2	走着瞧旅行	100.00%	1.000	4.667	0.907	建议下单
3	一只小船教育	100.00%	1.000	4.000	0.890	建议下单
4	潭州教育	38.71%	0.039	0.000	0.205	不建议下单
5	爱订不订	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	大塘小鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	联联周边游	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

- 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。
 - 平台回复率：平台移交被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。
 - 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。
 - 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。
- 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]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 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。
- 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（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

在生活服务领域，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，涉及饿了么、携程旅游、58同城、走着瞧旅行、123微旅行、飞猪、智行、联联周边游、凯撒旅游、旅划算。

2021年9月生活服务电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
9月4日		用户反映账号无法下单原因不清楚 “饿了么”敷衍消费者不作解释
9月4日		被指商品出现问题 退货被拒
9月9日		恶意扣罚保证金 多次申诉未解决
9月14日		被指霸王条款 退款需扣除60%手续费
9月15日		被指霸王条款 票务不予退改建议用户二手出票
9月16日		遗失行程单导致用户无法报销机票
9月17日		乱收取退票费？用户投诉千元机票仅退100元
9月22日		被指不配合退款且收高额退票费
9月23日		被指疫情原因取消现场观摩 门票迟迟未退回
9月24日		用户反映因疫情原因无法出行 “旅划算”同意退款但一直未到账

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户反映账号无法下单原因不清楚 “饿了么”敷衍消费者不作解释

9月4日，浙江省的陈女士向“电诉宝”反映称她的饿了么账户无法正常下单已经过去了4天，至今未恢复，只在9月1日中午那天接收到饿了么平台的电话反馈表示她的账号处于风控状态。只能建议间隔3-5天后关注APP尝试下单，人工无法直接解除。

陈女士标宋这种回答没有起到直接告诉和解释自己的饿了么账号系统检测异常的具体原因何在，实际上是敷衍消费者，而并非真正解决问题所在。希望饿

了么核查原因反馈给自己，并能解除当前账号异常状态。陈女士称如果没有及时的反馈其异常原因，这必然损害自己的合法权益，作为饿了么的注册者和使用者，突然不让使用软件这是违约行为。

【案例二】“艺龙旅行”被指各种推脱责任 迟迟未退房费

9月4日，广东省的关女士向“电诉宝”反映称自己于8月21日在携程旅游购物商城购买了ipadmini5当时，关女士使用时发现自己的账号多次登不上去苹果直营店，关女士问了无法处理需要退回给零售商，关女士将商品已经退回去卖家拒收。

【案例三】“58同城”恶意扣罚保证金 多次申述未解决

9月9日，广东省的杨先生向“电诉宝”反映称他于2021年8月29日在58同城网站发布租房信息，并按照网站操作缴纳100元保证金，但是于8月29日下午恶意扣罚自己的保证金，并要求提供自证证明。按照网站要求多次提交自证材料并进行申诉，多次审核结果仍不通过。

杨先生表示，首先，房子是自己的，租房信息也是自己发布的，并且有上传清晰的房产证照片，自身身份证正面也提交了，一切按照网站要求进行申诉，提交所有材料真实有效，网站上客服也完全不能解决任何问题，但是仍然扣罚保证金一直不给予退还。

【案例四】用户投诉“走着瞧旅行”霸王条款 退款需扣除60%手续费

9月14日，广东省的贺女士向“电诉宝”反映称她于2021年3月25日在书单来了公众号推广文章的链接中购买了599云南之旅（如今该公众号已经删除了该文章），本打算十一出行，但是在预约平台还未确认预约成功之前便看到网上对该旅行社的各种负面评价，存在虚假宣传，于是就联系客服并在平台申请退款。客服回复说会有售后人员联系，但售后以此旅游团是低价旅游团付款时已锁定了相关服务为由要扣除60%的手续费。

贺女士表示这简直是霸王条款，而且细看该旅行社真是猫腻颇多，宣传和客服都是走着瞧旅行”，推广方却早早的删除了文章，但是收款方却是“云南时

光旅行社”，公司主体名称又是“江苏滇联国际旅行社有限公司”三个旅行社分别隶属于无锡、云南和南京三地，贺女士称若为正规旅行社为何如此操作。

【案例五】“123 微旅行”被指霸王条款 票务不予退改建议用户二手出票

9月15日，湖北省的李女士向“电诉宝”反映称她于2021年9月9日在123微旅行小程序上帮助他人抢购10.4太湖音乐节票，一开始由于详情页上显示一张身份证只允许购买一张票，所以很放心的购买了，没有想到朋友也用身份证下单成功了。提出退款客服一直无人回复、客服电话打不通，投诉电话打了很理直气壮的说出“不允许退改”的霸王条款规定，还让自己二手出掉票。李女士表示对于平台的限票规定商家没有采取有效措施，还要消费者为他们的措施不完善买单。

【案例六】“飞猪”遗失行程单导致用户无法报销机票

9月16日，湖南省的唐先生向“电诉宝”反映称他于2021年9月5日在飞猪网购买了从长沙飞往海口的机票一张。9月9日在机票订单上补充邮寄行程单和差额发票的要求，并支付10元邮寄费用，至9月16日仍未收到邮寄订单的信息和机票行程单。于是打电话给飞猪网客服，被告知自己的机票行程单已在其他地方被打印，随后致电航空公司，航空公司告知是飞猪平台致电给航空公司，航空公司才将行程单打印给了飞猪平台。

唐先生表示现在飞猪平台遗失了自己的行程单，导致无法使用行程单报销机票，并且自己多次致电飞猪网客服仍未得到解决。

【案例七】“智行”乱收取退票费？用户投诉千元机票仅退100元

9月17日，新疆维吾尔自治区的李先生向“电诉宝”反映称他于2021年8月16日在智行飞机票上购买9月25日乌鲁木齐到贵阳飞机票，想退票时，出现乱收取退票费的行为，损害了消费者的权益。李先生表示自己的诉求为退还应该退还的退票费。

到9月16日，退票还显示可以退还700块，9月17日就显示只能退100块，而且距离飞机起飞还有9天，按国家规定只收取0.1的手续费，这个APP平台乱

收费，自己总共消费 1235 元，最后只退还了 100 元，理应退还 1127 元，平台无人管理，导致乱收费，希望能得到赔偿。

【案例八】“联联周边游”被指不配合退款且收高额退票费

9 月 22 日，广东省的黄先生向“电诉宝”反映称他于 9 月 15 日晚上在联联周边游微信小程序上购买了【双人畅玩迪士尼·住周边五钻酒店·超长有效期】，由于伙伴行程问题及疫情原因，在 9 月 16 日早上联系客服说明退款需求，客服初次商量的结果是劝说不要退款且表明退款会收取手续费但并没有明确说明。因客服不配合退款，选择了在微信支付的订单上投诉该平台。投诉后该平台的答复是只退还 80% 费用，原因是这是他们公司规定的，但是这些规定并没有显示在购买优惠券商品的那个页面上。

黄先生称根据《旅游法》规定，购买门票时，由于不可抗力因素，可将在七日前全额退款。迪士尼官方也表示，由于疫情原因，可将迪士尼门票全额退款，而且自己所购买的优惠券商品并没有马上预约，有效期更是远远没到，完全不影响二次销售，所以没有任何一个平台有充分的理由要扣自己 20% 的费用，现在只希望该平台能够全额退还所有费用。

【案例九】“凯撒旅游”被指疫情原因取消现场观摩 门票迟迟未退回

9 月 23 日，江苏省的姜先生向“电诉宝”反映称自己在东京奥运会前购买了三张乒乓球门票，共计 813 元，因疫情取消现场观众，现在残奥会都结束了，还没有退款。

【案例十】用户反映因疫情原因无法出行 “旅划算”同意退款但一直未到账

9 月 24 日，江苏省的陆女士向“电诉宝”反映称她于 2021 年 9 月 20 日 22:51 分在小猪短租平台定了 10 月 3 日入住，10 月 4 日离店，价格为 529 元（房价 439+200 押金-109.75 优惠）的民宿，后卖家于 9 月 24 日晚 19:48 通过微信联系自己，说房源被另外平台（爱彼迎订）的其他住户定了，让自己退。

陆女士表示一房两租，存在违法违规违约行为，请求处理，并赔偿自己违约

损失。投诉平台无果，投诉小猪短租平台，小猪短租的客服人员说给自己找其他的房源，还不保证能找到，陆女士要求合理解释，自己的诉求是找到类似房源，并赔偿违约金。

五、在线教育数据与十大典型案例

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年前9月全国在线教育消费评级榜中一只小船教育获“建议下单”评级；潭州教育、学慧网、大塘小鱼获“不建议下单”评级；51Talk获“不予评级”。

2021年9月全国在线教育消费评级榜						
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	一只船教育	100.00%	1.000	4.000	0.890	建议下单
2	潭州教育	38.71%	0.039	0.000	0.205	不建议下单
3	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
3	大塘小鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
3	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：

- 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
- 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]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 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。
- 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（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

在线教育领域，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，涉及学慧网、天普教育、有教不舍、51talk、大塘小鱼、小叶子智能陪练、赛优教育、恒企教育、VIP陪练、嗨学网。

2021年9月在线教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
9月2日	 学慧网 收获的不止一本证书	被指虚假营销 所报大学专业已停止招生仍称已报名
9月4日	 TOP 天普教育	卷钱跑路? “天普教育” 被指收了钱就失联 学员求说法
9月4日	 有教不舍 YOU JIAO BU SHE	培训一星期可拿二级建造师证?
9月6日	 51Talk	家长称“51talk” 诱导囤积七八年课程 申请退款被拒反被移出学习群
9月6日		打卡课程几千块无法提现 用户凌晨提取被告知早一点
9月7日	 小叶子智能陪练 练琴,就用小叶子—钢琴	家长不满“小叶子智能陪练” 夸大虚假宣传要退费
9月9日	 赛优 CHANGE YOU -改变你自己-	拒不退款 客服以信号差为由挂断电话
9月9日	 恒企教育	学员爆料“恒企教育” 轰炸式营销声称能退款
9月11日	 VIP陪练 PEILIAN.COM	恶意克扣工资? 教师反映遭受“VIP陪练” 变相压榨剥削
9月16日	 嗨学	用户反映贷款近2万购买“嗨学网” 精品课和普通课无差别

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“学慧网”被指虚假营销 所报大学专业已停止招生仍称已报名

9月2日，上海市的金女士向“电诉宝”反映称她于2021年3月23日通过学慧网销售在支付宝付款12760元报名学校自考本科及学历辅导，后经朋友提醒，发现报名的复旦大学已经停止报名，3月初就停止报名，而且报名的行政管理专业也停止招生，也就是说根本没有报名成功就跟自己说报名好了，虚假营销。

金女士描述称在3月29号提交退款申请后居然要15%的新生注册费要扣，合同内有标明退款扣除新生注册费，但未标明具体数额，而且要90个工作日才能到账，完全没有按照消费者权益保护法执行，7天内退款无理由可以退款的，

无法接受扣款和退款时间，金女士请求在 5 天内全额退款，并表示该企业强制扣款严重损害自己的消费权限。

【案例二】卷钱跑路？“天普教育”被指收了钱就失联 学员求说法

9 月 4 日，辽宁省的赵女士向“电诉宝”投诉称她在 2021 年报考天普 e 学教育，被骗了 4000 元现在联系老师联系不上，微信不加。2021 年 本想报考心理学系统学习，结果电话不接注销状态，机构另一个号现在都处于没人接状态。赵女士称他们机构搞的项目特别多，有消防学习还有心理学习的，没等学人先跑了赵女士要投诉他们传销骗子，一定有许多学员都是上班族没时间在网学习，可以去一个机构网上听听课，这个天普教育宣传力度很多几乎天天打电话，很多人都在这个机构报的名学习。

赵女士表示希望没学到的给大家退费，能帮着联系到这个开展的法人给一个合理说法，报考时间也很紧张，伤不起，请组织给予调查给大部份学生一个说法怎么补救，希望他们法人给个解决方案。

【案例三】“有教不舍”培训一星期可拿二级建造师证？

9 月 4 日，贵州省的胡先生向“电诉宝”反映称他在 2020 年 11 月 6 日晚 9 点，在北京有教不舍机构的电话的指导下购买了二建网络课程，有教不舍的工作人员说原价 10980 现在活动价只要 7912 元，工作人员还说专业不对口，资历达不到都没关系，机构那边可以免费给一个中专证明，百分之一百包过和拿二级建造师资格证，然后诱导京东白条分期去付款 7912 元。

胡先生称然后又在 2020 年 12 月 23 号晚上 7 点联系自己说让报名大师总裁班，这样哪怕平时没有时间学习也没有关系，只要在考试前一个星期内统一培训就百分之一百能过，于是又指导自己通过支付宝花呗和京东白条分别支付了 9495 元和 1985 元。前后 2 次共计支付给北京有教不舍教育科技有限公司 19392 元。随后说贵州地区今年的二建考试要在 2021 年下半年才能报名，让等他们的消息。这样一直等他们的消息，直到 2021 年 8 月 11 号在网上发现他们公司被关闭，课也不能继续上。要求他们退还学费 19392 元，一直到今天都无法联系他们。

【案例四】家长称“51talk”诱导囤积七八年课程 申请退款被拒反被移出学习群

9月6日，甘肃省的石先生向“电诉宝”反映称他于2019年在51talk给孩子购买了51talk少儿英语，后因销售客服说继续上课有勤学奖让不要浪费，又诱导分别在2020年2月，3月分别购买了两个大套餐，说囤课后期价格会上涨。石先生称按照每月最低15节课次计算，提前购买了将近七八年的课程，但是基于五六岁的孩子来说，压力实在太大，后申请退费，每次都被拒绝，销售客服及课程班主任都是回避退费的问题，学习群里把自己移除出去了，三份不同时间段的协议均在2021年6月22日进行了修订，修订内容不详，老师也没有通知为啥要修改订单协议。

石先生表示机构提前预收七八年的学费，预存七八年将近一千多的课程，自己压力太大，2019年的套餐已上过半，按照订单协议不退自己也继续履约上课，但另外两个套餐未开启，申请退费均被拒绝。石先生想借助这次国家双减政策，申请退费，维护消费者权益。买的是少儿英语，订单名称则是成人家庭升舱强化学习套餐？购课内容与订单名称也不符合实际。

【案例五】“大塘小鱼”打卡课程几千块无法提现 用户凌晨提取被告知早一点

9月6日，福建省的罗先生向“电诉宝”反映称他于2020年在大塘小鱼上购买了打卡课程，课程全部完成后，申请提现。由原来一次性提取，后面变成一次10元，每日3次，到2021年7月开始，一次10元，每日一次。一直到7月29日那天，剩下的几千块都完全无法提现了，不管是什么时间去提取，都是提示【因为微信的政策，请过了24点再来提取】。有几次特地在24点刚过就提取，同样重复上面的信息。去咨询客服，回复：请早一点提取。

罗先生表示自己的诉求是：请让自己把里面的钱取走，然后让大塘小鱼的人，更为明确一点，午夜0点，一天之中比这个更早的时间是什么时候？

【案例六】家长不满“小叶子智能陪练”夸大虚假宣传要退费

9月7日，福建省的汤女士向“电诉宝”反映称她于2021年7月24日购买40课时小叶子真人陪练，共计4799元。后因不满销售人员夸大虚假宣传，要求退费。小叶子平台已受理，联系退款老师说8月9日退款流程已走完，再等20个工作日就能打款，现在已经21个工作日了，还未收到退款。汤女士称联系了好几次小叶子客服电话，让自己去联系退款老师，微信找了老师又说流程已走完，等着付款，可到现在已21日还未收到任何退款。

【案例七】“赛优教育”拒不退款 客服以信号差为由挂断电话

9月9日，北京市的杨先生向“电诉宝”反映称他买的课程一直在未学习，拨打客服投诉一直未解决，说不给退费，说两年期限到期，但自己不知道有两年期限，售后客服说是当时签合同了，但本人并不知晓，售后客服工号9450不给解决问题，已信号不好为理由挂断电话。

杨先生表示课程一直没有学习，前期有过退，但客服售后说可以先冻结不学习，然后自己就冻结了，到现在要求退费的时候就一直不给解决问题，虚假宣传欺骗消费者。他们所谓的班主任说已经反馈已经反馈，但售后就是不给解决问题，联系也就是重复那几句话，就不给退费，说当时签了合同，杨先生认为买的课程一直在未学习不给退款是不合法的。

【案例八】学员爆料“恒企教育”轰炸式营销声称能退款

9月9日，浙江省的李先生向“电诉宝”反映称在之前六月份天天被恒企教育工作人员发信息来逼自己签合同，推销各种活动，自己说上班忙没时间学习就不用了，谁知道后面又打电话来烦自己上班，说真不用况且自己这工资也还不起，他们又说给优惠活动，然后前面说好的能退款自己才敢签合同，是恒企教育分期。谁知道后面不仅不给退款，还找各种理由，李先生称把自己的情况家庭条件跟恒企教育工作人员说遍了，也不给退，连课程都没看，之前是分期还款，但由于不给退款我就不交了，逾期两个月，现在又要求全部全款结清，费用八千多。

【案例九】恶意克扣工资？教师反映遭受“VIP陪练”变相压榨剥削

9月11日，四川省的何女士向“电诉宝”反映称她于2019年入职vip陪练，

至今已在 vip 陪练老师端任职两年，两年期间，vip 陪练吃相愈加难看。1. 通过将老师划分为各个等级收取课时费，但未让老师知晓，且老师工资从入职至今从未上涨过。但 vip 通过各种营销手段背着老师收取学生越来越高昂的陪练费用。2. 按照国家规定，在国家法定节假日上班需支付员工 3 倍工资，vip 不仅没有支付员工 3 倍工资还通过各种恶意手段克扣老师工资。3. 不遵守自己制定的规章制度。老师请假且在有效期间上传病历缴费单等证明，vip 陪练病假专员不仅不通过老师的病假申请还百般刁难克扣老师工资。

【案例十】用户反映贷款近 2 万购买“嗨学网”精品课和普通课无差别

9 月 16 日，四川省的胡先生向“电诉宝”反映称他于 2020 年 5 月购买嗨学网高级消防工程师课程，先是购买普通课程 4000 多块，通过蚂蚁分期正常分期，每月还款 400 多。因为怕考不过，向报名老师询问这个可不可以买过，老师说没有，但是他们有精品课，只要每节课都看就能过，还送内部资料，学习平板里面有今年考试题，还很神秘的告诉自己不要外传，考试后资料和平板都要回收的。

胡先生称课程要 18000 元，当时没那么多钱老师，说可以通过咖啡分期，每月两千多，当时自己一个月拿手里的工资只有 2500，家里还有孩子，妻子又没上班，承担不起这个学费，老师当时说可以他们公司垫付，考过必须由他们联系挂靠单位，从挂靠费里扣除，当时感觉可以，就按照他们的指示在咖啡易融办理分期。

胡先生表示感觉这次分期比上次容易，只要了身份证号码和电话，就办理成功了。之前蚂蚁分期都填了个人基本信息，家庭成员基本信息。一个月分期 1000 都不行，只能 400，这次就要个身份证号和电话号码就行了。回来上网课，看的都和普通课一样，学习资料也没到。催促几次才给了资料和平板里面什么都没有。当时感觉不对就要求退钱，老师说必须要上完所有的课，才能退 80%，到现在也没退，分期也逾期 23000 元了。

六、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）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。



在线投诉	进度查询	平台登录			
真实姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	年龄*	<input type="text"/>	性别*	<input type="text"/>
所在地*	<input type="text"/>	邮箱*	<input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象*	<input type="text" value="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。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化 信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

[首页](#) | [投诉榜](#) | [评级榜](#) | [律师团](#) | [报道](#) | [专题](#)

请输入平台名搜索 如：淘宝

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有着近 20 年历史，旗下运营有：网经社(电商门户)、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，并致力于打造“中国领先的电商产业链综合服务商”。

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。

• 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 9 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：2021年10月11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)

(12年沉淀 10万+条数据覆盖 4000+平台) (我要投诉)

