

## 2014年（上）中国电子商务用户体验与投诉监测报告

——中国电子商务研究中心

### 一、背景概述

2014年上半年，随着手机等移动电子设备的普及，越来越多的消费者将购物转移到线上。据中国电子商务研究中心（100EC.CN）监测数据显示，2014年上半年中国网络零售市场交易规模达10856亿元，同比增长43.9%，中国网购用户规模达3.5亿人同比增长26.4%，较2013年年底增加约3800万人。

然而，交易额以及用户规模快速增长的背后，也暴露了电商售假、虚假促销、退货潜规则、账户安全等一系列的问题。据中国电子商务研究中心（100EC.CN）监测，聚美优品、京东、1号店、亚马逊中国、唯品会等平台电商被曝奢侈品售假，当当网、乐蜂网等也曾被曝化妆品售假，电商售假事件屡见不鲜。

而另一方面，信息安全也威胁着电商的经营，小米、携程、支付宝等企业都出现用户信息泄露事件，严重影响用户对网站的信赖。

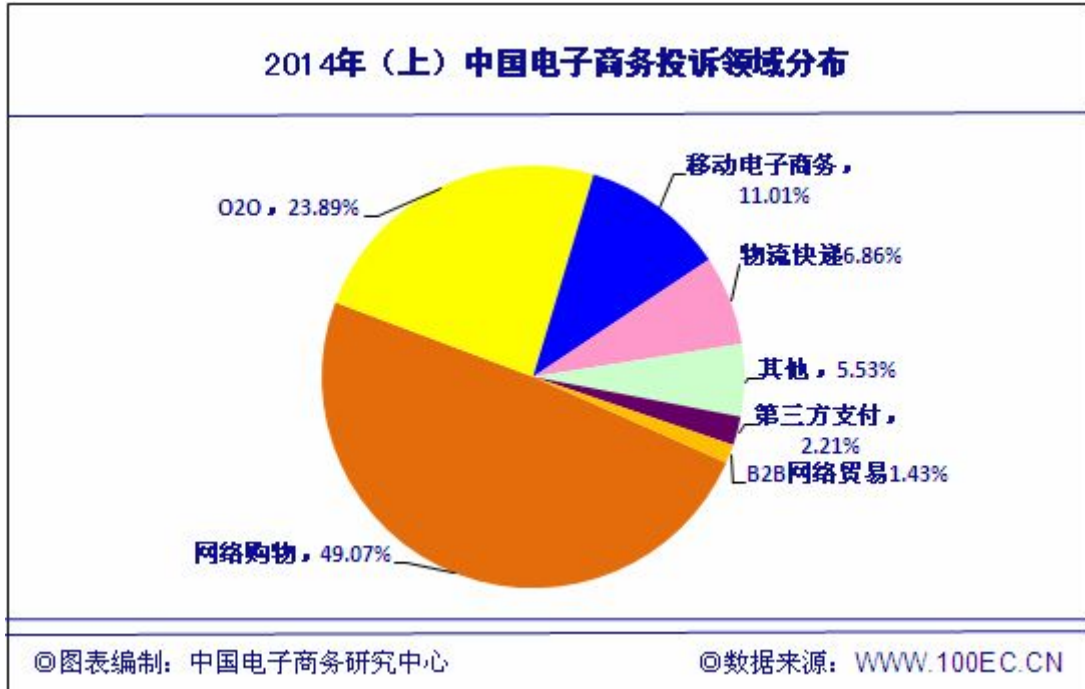
此外，《新消法》正式实施以来，淘宝、天猫、京东、苏宁易购、亚马逊中国、当当网、1号店、唯品会、国美在线、银泰网、易迅网等各主流电商“7天无理由退货”实施情况各有差异，退换货难依旧是消费者反映的重要问题。

越来越多的新问题对电商的诚信度和服务提出了更高的要求，未来只有以提高用户购物体验为宗旨的电商才能牢牢黏住用户。

### 二、相关数据

#### 1、电子商务投诉数据

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台统计数据显示，2014年（上）通过在线递交、电话、邮件、微信公众号（DSWQ315）、即时通讯等多种形式，共接到全国各地用户的电子商务投诉近50180起，同比增长21.32%。



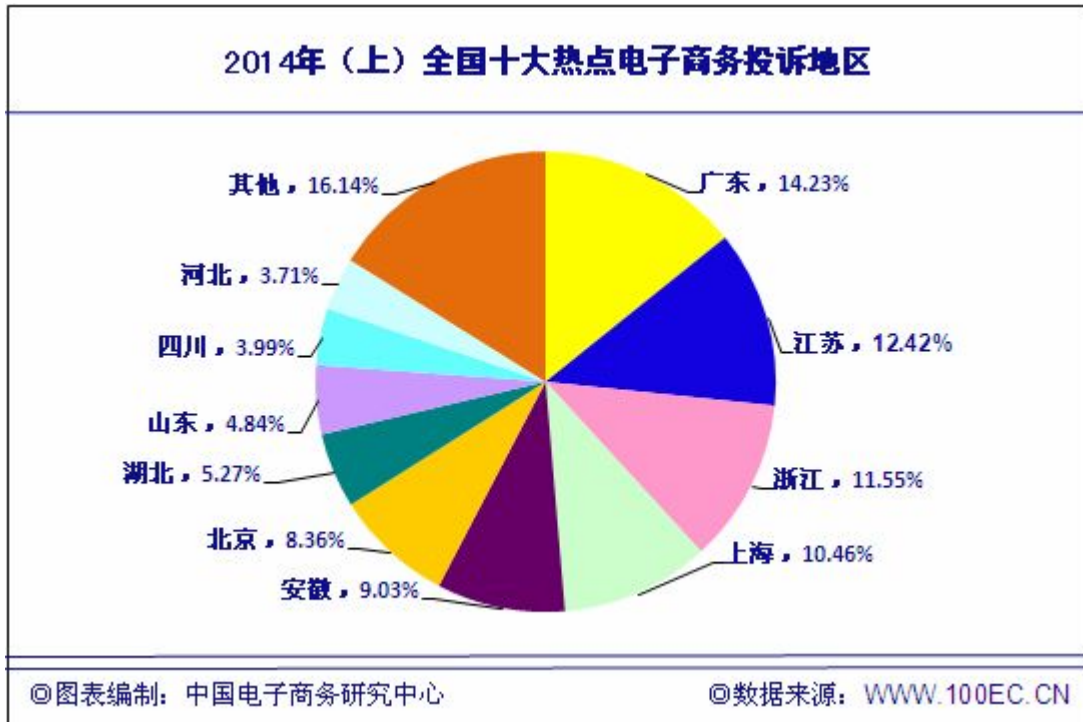
**图表显示：**2014年上半年，中国电子商务投诉主要分布在网络购物、O2O、移动电子商务（微信购物、电商移动端购物等）、物流快递、第三方支付、B2B网络贸易等领域。其中，网络购物投诉占比最大，为49.07%；其次是O2O领域，为23.89%；然后是移动电子商务领域，11.01%；物流快递领域，6.86%；第三方支付领域，2.21%；B2B网络贸易，1.43%；其他，5.53%。

**数据表明：**相比去年同期移动电子商务领域投诉增速明显，2013年上半年仅为9.50%，表明移动网购成为趋势，但是在服务、诚信等方面尚且不够，成为监管盲区。而B2B网络贸易领域投诉相比去年同期的5.83%下降明显。



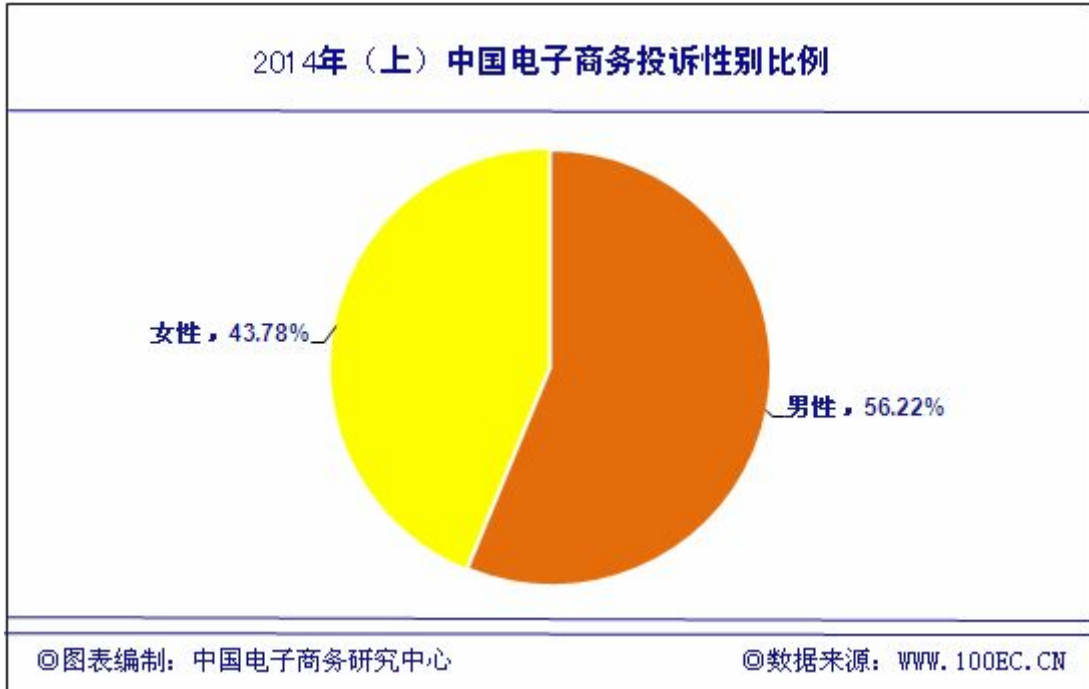
**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测，2014年上半年100-500元区间的投诉金额占比最大，为36.53%，其次是1000-5000元，为24.05%；100元以下，为20.76%；500-1000元，为13.40%，而5000元以上的投诉金额占比最少，仅5.26%。

**数据表明：**订单金额在100-500以及1000-5000元投诉较去年同期有明显上升，而100元以下投诉较去年同期减少7.94%。表明用户电商消费单笔订单价格上升，或因家电数码产品的网购量增大有直接关系。



**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2014年上半年电子商务用户投诉热点地区分别为广东占14.23%，江苏占12.42%，浙江占11.55%，上海占10.46%，安徽占9.03%，北京占8.36%，湖北占5.27%，山东占4.84%，四川占3.99%，河北占3.71%，其他为16.14%。

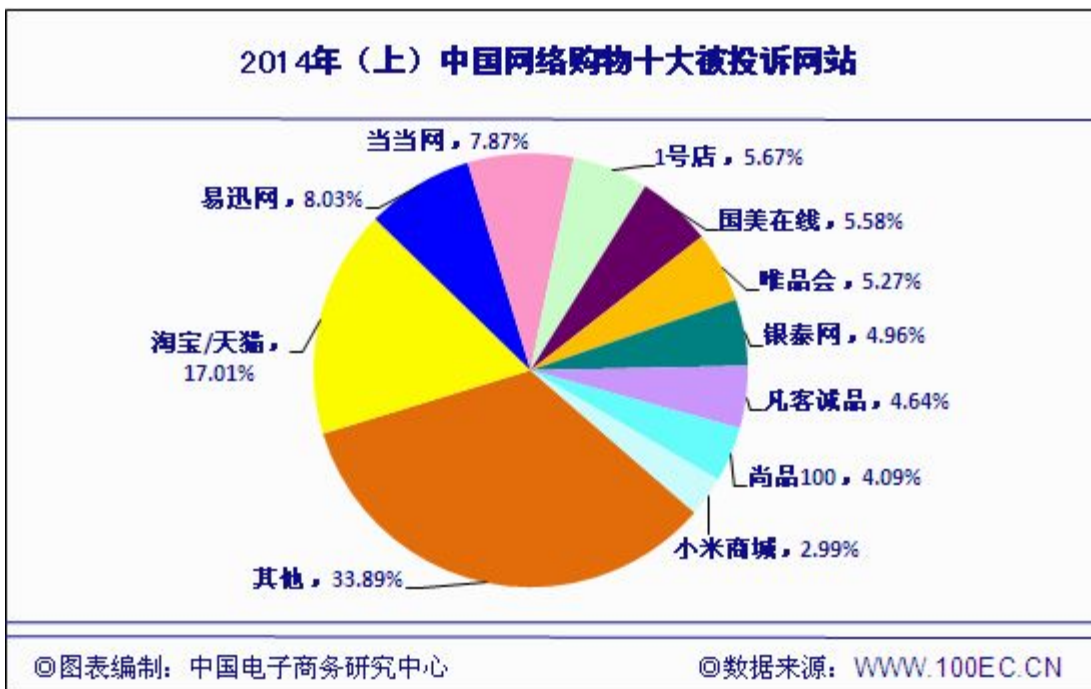
**数据表明：**东部沿海地区电子商务发展相对较发达，用户反馈电子商务投诉问题较多；此外，随着全国范围内的电子商务发展，中西部地区的电商交易日益火爆，用户维权意识也逐渐增强。



**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，在2014年上半年电子商务投诉中，男性用户占比56.22%，而女性用户仅为43.78%。

**数据表明：**女性用户在电子商务消费维权意识方面相对薄弱。而根据历年的统计监测，男性电商维权意识均高于女性，建议广大女性网购用户勇于拿起武器保护自身的合法权益。

## 2、网络购物投诉数据



**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，淘宝/天猫、易迅网、当当网、1号店、国美在线、唯品会、银泰网、凡客诚品（包括凡客自营电商部分以及V+商城）、尚品100、小米商城为“2014年（上）中国网络购物十大被投诉网站”。

**数据表明：**淘宝/天猫由于是目前国内最大的电商平台，卖家质量参差不齐，投诉量稳居首位，而其它几大电商，由于在商品质量、服务等方面的问题，用户投诉也较多。



**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，退款问题、网络售假、虚假促销、网络诈骗、质量问题、退换货物、订单取消、发货迟缓、账户被盗、售后服务为“2014年（上）十大网络购物热点投诉问题”。

**数据表明：**退款、退换货等售后问题是用户投诉的热点，表明《新消法》后用户的“无理由退货”意识提高，而电商企业并未很好执行，此外，网络售假也是用户投诉的诟病。

2014年（上）中国TOP20网络购物被投诉网站榜单					
网站名称	投诉热度	企业反馈率	网站名称	投诉热度	企业反馈率
 淘宝网 Taobao.com	★★★★★	5.06%	 ihush.com	★★★	1.39%
 易迅网 yixun.com	★★★★☆	34.82%	 mmb.cn 买卖宝	★★☆	6.08%
 当当网 dangdang.com	★★★★☆	3.61%	 拍拍网 拍拍网	★★★★☆	92.82%
 1号店	★★★★★	62.59%	 Letv乐视商城	★★☆	1.43%
 VANCL	★★★★★	4.09%	 美丽说 meilishuo.com	★★	90.98%
 国美在线 www.gome.com.cn	★★★★★	53.13%	 酒仙网 www.jiuxian.com	★★	2.06%
 唯品会 vip.com	★★★☆☆	61.72%	 Moonbasa 梦芭莎	★☆☆	43.84%
 银泰网 yintan.com	★★★☆☆	84.37%	 聚尚网 jieshang.com	★☆☆	7.33%
 我买网 womai.com	★★★	10.66%	 拍鞋网 Paixie.net	★	0.62%
 小米	★★★	2.21%	 中国鲜花网 Xianhua.com	☆	4.92%
©图表编制：中国电子商务研究中心			©数据来源：WWW.100EC.CN		

**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2014年上半年，在全国数万家网络购物网站中，淘宝/天猫、易迅网、当当网、1号店、凡客诚品（包括凡客自营电商部分以及V+商城）、国美在线、唯品会、银泰网、我买网、小米商城、俏物悄语、买卖宝、拍拍网、乐视商城、美丽说、酒仙网、梦芭莎、聚尚网、拍鞋网、中国鲜花网为“2014年（上）中国TOP20网络购物被投诉网站”。

**专家点评：**国内知名网购维权专家、中国电子商务研究中心法律与权益部助理分析师姚建芳认为：

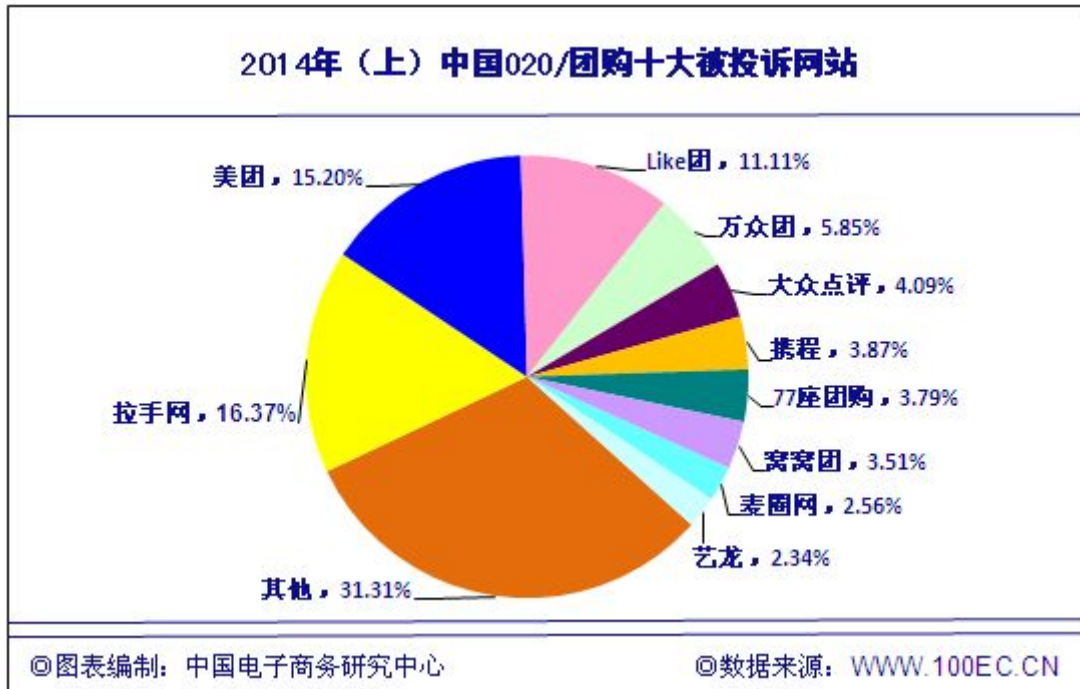
第一，平台类电商是用户投诉的热点，或是因电商平台入驻商家多，经营素质不一，服务质量和诚信度不高。此外，平台电商监管缺失也是导致用户投诉量大的重要因素。

第二，垂直类电商网站投诉量多，或是因垂直电商本身的管理不当有关，导致商品质量、服务等问题多，消费者投诉多。

第三，移动电商投诉多，在TOP20热点网络购物被投诉网站中，买卖宝显得有些另类，消费这主要是通过手机等移动端在该网站购物。而由于该网站本身存在质量、诚信等问题，成为消费者投诉的热点网站。

第四，倒闭网站用户投诉多，俏物悄语与2014年上半年倒闭，其倒闭前就有很多用户由于发货、退款等问题迟迟未解决而投诉，其倒闭后更多用户因找不到商家而向中国电子商务投诉与维权公共服务平台投诉维权。

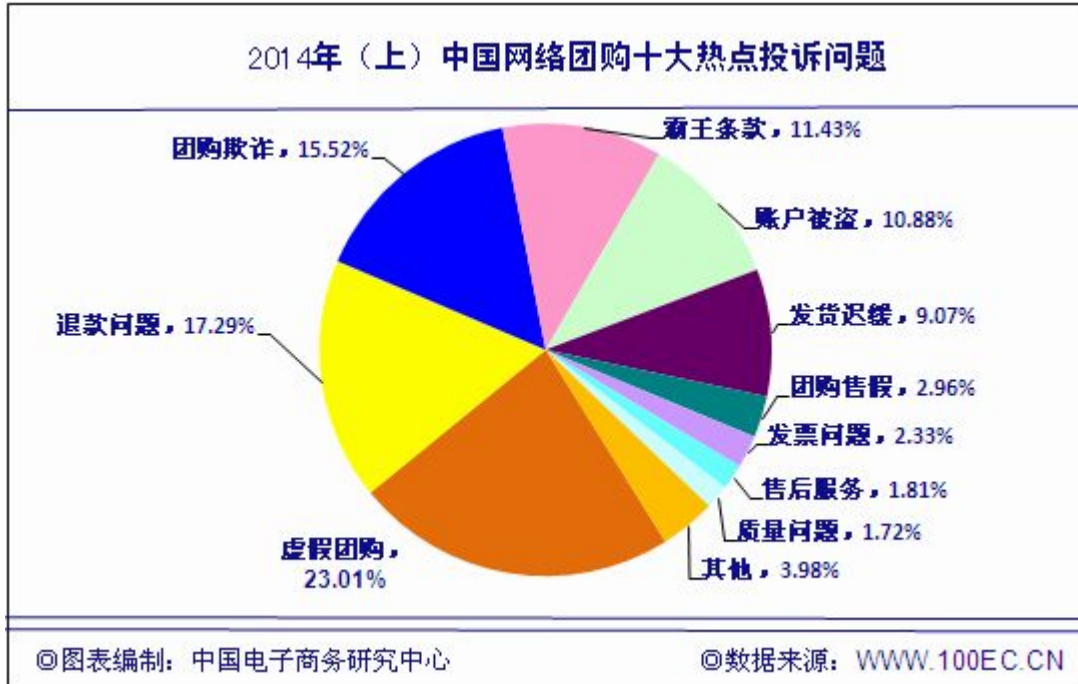
### 3、O2O网络团购投诉数据



**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2014年上半年，在全国O2O/团购投诉占比中，拉手网最高为16.37%，位列第一，随后依次为美团网15.20%，Like团11.11%，万众团5.85%，大众点评团4.09%，携程3.87%，77座团购网3.79%，窝窝团3.51%，麦圈网2.56%，艺龙2.34%。

**数据表明：**拉手网、美团网、大众点评、窝窝团等大中型团购网站依旧是用户投诉的热点，而一些小型团购网站由于欺诈等问题投诉也较多，团购行业鱼龙混杂。





**图表显示：**据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，虚假团购、退款问题、团购欺诈、霸王条款、账户被盗、发货迟缓、团购售假、发票问题、售后服务、质量问题为“2014年（上）十大网络团购热点投诉问题”。

**数据表明：**虚假团购、团购欺诈问题较为严峻，消费者在网络团购时需提高警惕，仔细鉴别山寨网站。此外，退款、账户被盗、发票、售假等问题依旧严峻，团购网站因引起重视。

### 三、特征分析：

中国电子商务研究中心法律与权益部助理分析师姚建芳针对2014年上半年电商投诉维权领域呈现出的特征做如下三点总结：

#### 特征一：电子商务交易纠纷呈上升趋势，微信购物投诉爆发

相比去年同期，电子商务投诉有明显增长，其中移动购物投诉纠纷有抬头趋势，成为仅次于网络购物和O2O领域的第三大电商投诉领域。尤其是微信购物，暴露的问题非常多，售假、收款不发货、退货难等问题层出不穷，由于缺乏经营主体，买卖双方属于私下交易等因素，微信购物维权难。

#### 特征二：电商企业售后服务和诚信缺失问题严重

从用户投诉的主要问题可以发现，退换货、退款等售后服务问题突出，新《消法》规定

的“网购7天无理由退换货”电商没有很好的施行。售假问题严峻暴露电商企业诚信缺失以及平台类电商对第三方卖家的监管不严。为保障网购商品的质量安全，中国电子商务研究中心，特联合国内知名检测、测试、认证行业服务平台——检测通，共同携手数十家国内知名检测机构推出“电商牵手质检机构，保障网购产品质量安全”活动。（详见：[http://develop.toocle.com/b2b\\_news/zt/wganq/](http://develop.toocle.com/b2b_news/zt/wganq/)）

### **特征三：O2O 领域网络团购问题多，欺诈现象严重**

虚假团购、团购欺诈等诚信问题充斥网络团购市场。美团、大众点评、拉手等大中型团购网站退款、霸王条款等问题较多，而一些小型团购网站，虚假团购、售假等欺诈问题较多。建议网络团购用户谨慎选择购物网站，谨防钓鱼和欺诈类网站。

## **四、联系分析师：**

### **姚建芳**

中国电子商务研究中心法律与权益部助理分析师

•负责领域：用户在网络购物、网络团购、物流快递、网络支付等电子商务消费过程的投诉与维权，以及国内淘宝类C2C网店的用户网购推荐、促销导购、商品比购、售后服务等点评与建议。

- TEL: 0571-87397953
- QQ: 2807872373
- E-mail: yjf8936@netsun.com
- 专栏: [www.100ec.cn/zt/fxs/](http://www.100ec.cn/zt/fxs/)

### **孙璐倩**

中国电子商务研究中心 法律与权益部

- TEL: 0571-87759023
- MT: 15158047185(微信号)
- QQ: 1367625138
- E-mail: slq@netsun.com
- 地址: 杭州市莫干山路187号易盛大厦10F(310012)

### **发布机构**

中国电子商务研究中心(China e-Business Research Center)，于2006年底在“中国电子商务之都”杭州创办，是我国最早创办、也是目前唯一一家以研究、传播与服务电子商务、网络营销、中小企业应用为己任的第三方行业研究、服务机构。

中心下属官方网站www.100EC.cn，也是目前国内访问量最大、用户质量最高、网站内容最全面与专业的电子商务产业链综合性大型门户网站。

**相关链接：**

• **【热点专题】关于启动“全国百家电商牵手质检机构，保障网购产品质量与安全行动计划”的通知：** <http://www.100ec.cn/zt/wganq/>

- 中国电子商务研究中心投诉维权公共服务平台：<http://www.100ec.cn/zt/315/>
- 电商315曝光台：[http://www.100ec.cn/zt/315\\_qy/](http://www.100ec.cn/zt/315_qy/)
- 中国电子商务法律求助服务平台：<http://www.100ec.cn/zt/flpt/>

**相关专题：**

**中心公众号：**

》》第一时间获取用户投诉维权信息/电商法律案例/评论/数据/报告/信息图，请关注国内首个网购维权微信公众账号：**DSWQ315**

》》第一时间获取电商要闻/评论/数据/报告/会议/信息图/实战干货，请关注中国电子商务研究中心微信公众账号：**i100EC**

》》中国电子商务研究中心互联网金融微信公众账号：**HLWJRS100**。为您剖析互联网金融典型案例、最新数据、商业模式、典型应用。