

2022年10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：2022年11月02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	4
（一）投诉问题类型分布	4
（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、评级数据与典型案例	7
（一）数字零售数据与十大典型案例	8
（二）数字生活数据与十大典型案例	14
（三）数字教育数据与十大典型案例	20
四、关于我们	27
（一）关于电诉宝	27
（二）关于网经社	29

一、报告摘要

10 月份，网络消费环境十分活跃，前期，各大电商平台如京东、天猫、抖音等纷纷发布双 11 活动规则，为电商大促的到来预热。10 月 20 日，京东、唯品会、拼多多等开启双 11 预售，24 日，天猫、抖音等平台预售活动也接连开启。网络消费领域呈现一片热闹景象，消费热潮再度来袭。

为提醒消费者远离双 11 消费陷阱，各省消保委纷纷发布提醒，如商家不得钻保价规则漏洞、不得未经同意发送营销短信、应简化明示促销规则等。此外，上海市市场监督管理局还制定发布了《“双十一”网络集中促销合规指导书（2022）》，向电子商务企业提出八方面合规要求。

尽管如此，网络消费投诉依然频发，10 月份，退款问题、网络欺诈、售后服务问题成为消费者投诉的热门原因。

2022 年 11 月 2 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022 年 10 月份受理的全国 100 家互联网消费平台纠纷大量案例数据，“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《2022 年 10 月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**二手电商、生鲜电商**）、数字生活（主要集中在**生活服务、在线旅游**）及数字教育、跨境电商、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了 2022 年 10 月网络消费投诉数据及《数字零售十大典型投诉案例》《数字生活十大典型投诉案例》和《数字教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

(一) 投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2022年10月全国网络消费投诉问题类型中，退款问题仍占据首位，占比达到31.35%，其余问题类型依次为：网络欺诈（12.38%）、售后服务（8.68%）、商品质量（7.39%）、霸王条款（6.11%）、其他（4.82%）、网络售假（4.82%）、发货问题（4.18%）、虚假促销（4.18%）、信息泄露（3.54%）。

(二) 投诉地区分布



10月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（18.01%）、江苏省（6.75%）、山东省（6.11%）、浙江省（5.30%）、北京市（4.82%）、河北省（4.82%）、河南省（4.82%）、湖北省（4.02%）、广西壮族自治区（3.70%）、四川省（3.38%）、湖南省（3.38%）、陕西省（3.21%）、新疆维吾尔自治区（2.73%）、福建省（2.73%）、辽宁省（2.73%）、山西省（2.41%）、江西省（2.41%）、上海市（2.25%）、云南省（2.09%）、贵州省（2.09%）。

(三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，10月份女性用户投诉比例为52.57%，男性用户投诉比例为47.43%。

(四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，10月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（31.83%）、100-500元（16.56%）、5000-10000元（13.34%）、10000元以上（11.09%）、0-100元（10.45%）、500-1000元（7.56%）、未选择金额（9.16%）。

三、评级数据与典型案例

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022年10月份全国网络消费评级榜中：获“建议下单”的有：有赞、苏宁易购；获“谨慎下单”评级的有：找靓机、洋码头等；获“不建议下单”评级的有：分期乐、联联周边游、对啊网、一只船教育等；获“不予评级”的有：淘宝、店宝宝、转转、腾讯课堂、快手、潭州教育、大鹏教育、中免日上、微店、湖南亿起学等。

(一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 40 家：

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”

当前位置 > 投诉榜

领域：
 总榜
数字零售
 数字生活
 数字健康
 数字教育
 跨境电商
 产业电商
 物流科技
 金融科技
 其他

行业：
全部
 综合电商
 社交电商
 社区团购
 农村电商
 生鲜电商
 奢侈品电商
 汽车电商
 母婴电商
 二手电商
 食品电商
 服装电商
 品牌电商
 电商服务商
 美妆电商
 酒水电商
 直播电商
 鲜花电商
 文玩电商
 数字藏品

筛选：
 2022
 10月

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	抖音
5	转转	6	店宝宝	7	苏宁易购	8	有赞
9	找靓机	10	微店	11	快手	12	寺库
13	唯品会	14	闲鱼	15	美团优选	16	交易猫
17	阿里巴巴	18	小年鱼	19	途虎养车	20	当当
21	一品威客	22	国美	23	千千惠生活	24	淘特
25	年丰大当家	26	红布林	27	i百联	28	小米商城
29	多多买菜	30	爱回收	31	哔哩购	32	小鹅通
33	拍机堂	34	孔夫子旧书网	35	万表网	36	小红书
37	天猫	38	识季	39	华为商城	40	瓜子二手车

投诉量 TOP10 依次为：拼多多、淘宝、京东、抖音、转转、店宝宝、苏宁易购、有赞、找靓机、微店；

排在第 11-20 名的是：快手、寺库、唯品会、闲鱼、美团优选、交易猫、阿里巴巴、小年鱼、途虎养车、当当；

排在第 21-40 名的是：一品威客、国美、千千惠生活、淘特、年丰大当家、红布林、i 百联、小米商城、多多买菜、爱回收、哔哩购、小鹅通、拍机堂、孔夫子旧书网、万表网、小红书、天猫、识季、华为商城、瓜子二手车。

在数字零售领域，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，涉及微店、找靓机、转转、爱回收、国美真快乐、美团优选、i 百联、红布林、哔哩购、年丰大当家。

2022年10月数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月4日	微店	“微店”商家被指不合理地拒绝退款申请平台未查明情况关闭退款通道
10月9日	找靓机	打脸！“找靓机”被指售出的蓝牙耳机被自家平台鉴定为假货
10月10日	转转	“转转”被指iPhone手机仅使用六天就花屏客服：是人为损坏不予退货
10月12日	爱回收	“爱回收”被指私自拆机恶意压价让消费者承担巨大损失
10月13日	国美真快乐	迟迟不见打款“国美真快乐”被指客服屡次推迟退店保证金处理
10月20日	美团优选	“美团优选”被指商品无法送达没有任何通知协商未果平台私自退款
10月22日	i百联	甩锅给商家？“i百联”被指迟迟不发货用户提出更换快递遭拒
10月24日	红布林	用户投诉“红布林”快递近4000元LV消失以封条完好为由拒不退款
10月25日	哔哩购	B站旗下“哔哩购”被指不尊重消费者权益处理售后方式危险
10月27日	年丰大当家	礼券尚在有效期“年丰大当家”以时间过久为由不予退款？

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“微店”商家被指不合理地拒绝退款申请 平台未查明情况关闭退款通道

10月4日，北京市的曲女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年9月25日微

店平台的金子小姐--大牌服饰店铺给家人购买风衣一件，店主称胸围 52 相当于 41 尺码，29 日在收到商品试穿仅 3 秒不合适，在不影响二次销售的情况下，向店家提出退货，店家称不能退货。

曲女士是通过商品搜索找到购买页面，页面并没有不支持退货的说明，并且在购买过程中店家并未做到不能退的提示，付款完成后通过系统消息自动发送不能退的提醒，连续 4 条的第一条，由于消费习惯以为是付款完成的确认并未在意到，曲女士本人也未进行确认。

微店平台并未按实际情况进行调查了解，以店家已告知为由驳回曲女士的退款申请，并关闭退款通道，曲女士觉得不合理。根据消费法第二十五条 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。该商品并非定制产品，为通用产品，请平台审核，协助退货退款。

【案例二】打脸！“找靓机”被指售出的蓝牙耳机被自家平台鉴定为假货

10 月 9 日，河南省的郭先生向“电诉宝”反映称，其于 2020 年 7 月 18 号在找靓机购买了一对蓝牙耳机，价值 838 元，现在不使用寄回找靓机平台进行回收，被告知其售出耳机为假货不予回收。郭先生的诉求是找靓机平台回收，或者对其购买商品为假货进行赔付。

接到以上用户投诉后，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，相关品台千篇一律地反馈称：您的反馈的问题已受理，我们将在 48 小时内联系您处理，复杂问题，不排除回复时间延长，但是，也会尽全力第一时间解决，请您保持手机畅通，注意接听 010 开头的电话，耐心等待回复。

【案例三】“转转”被指 iPhone 手机仅使用六天就花屏 客服：是人为损坏不予退货

10 月 10 日，湖北省的尤先生向“电诉宝”反映称，其于 2022 年 9 月 22 日在转转购买的苹果 13pm，用了 6 天后出现质量问题，屏幕花屏，非人为损坏。10

月2日申请售后退货退款，平台收货之后，经检测没有出具手机问题报告，也没和尤先生取得联系，就直接取消了售后。现平台私自将手机退回，并未告知尤先生，客服一直无回应，请求退货退款。尤先生心情坏透了，今天联系平台客服，客服只说了是人为损坏不予退货，说售后会联系尤先生，但一直等了好几天都未联系，望有关部门帮尤先生退货退款。

【案例四】“爱回收”被指私自拆机 恶意压价 让消费者承担巨大损失

10月12日，江西省芦女士向“电诉宝”投诉称，爱回收未提前告知芦女士的情况下，私自拆机。而且客服明知道拆机前后价格差别大，还在不告知芦女士的前提下拆机，导致芦女士手机回收价格直接下降，芦女士承担巨大损失。

芦女士表示如果提前告知的话就不会回收，并且芦女士的手机除了后盖有问题，就没有其它问题，芦女士也如实填写了。在寄过去之前，芦女士有检测过，不过平台价格更高，就放平台回收。结果突然手机屏幕有问题，有色斑。芦女士表示在其他平台上也看到说爱回收恶意压价，说好好屏幕突然说有色斑，芦女士表示自己当时发出去之前的照片为证，屏幕没问题到平台之后却有问题了，芦女士要求按预估价格给她。

上午客服联系芦女士，就一直说理解，去申请，但是没解决说一会回复结果到现在也没有回复。客服和芦女士说拆机不影响手机使用，但他明确地知道拆机会影响价格。芦女士表示下单前到下单成功的全部过程都没有提前说明要拆机，客服说只认可爱回收的认定，私自拆机不告知，然后恶意压价，让消费者无缘无故承担拆机后折半价的巨大损失。

【案例五】迟迟不见打款“国美真快乐”被指客服屡次推迟退店保证金处理

10月13日，广东省的陈先生向“电诉宝”投诉称，其于2021年被国美招商人员忽悠去开店，开完店几个月没有订单，到今年陈先生申请退店，所有的退店流程按照平台的规则走完，但过去2个月保证金迟迟不退还，对接的运营去找国

美财务一直忽悠这几天退，每次找他们都是这样回复，迟迟不见打款，现在对接的运营人员离职了，根本就找不到对接人处理退保证金的事，找他们客服各种推迟。要求国美真快乐退还陈先生血汗钱。

【案例六】“美团优选”被指商品无法送达没有任何通知 协商未果平台私自退款

10月20日，广东省的王女士向“电诉宝”投诉称，2022年9月19日下午15点40分王女士在美团优选上下单，平台显示20号上午11点左右可以送达，等了30多个小时，没收到任何通知，也没收到货。于是王女士找到平台，平台这才说要王女士申请退款。王女士肯定不愿意，没有货的情况没有第一时间通知王女士，最后还是王女士找平台，而且在协商未满意的情况下私自退款。

【案例七】甩锅给商家？“i百联”被指迟迟不发货 用户提出更换快递遭拒

10月22日，江苏省的陈女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年10月22日中午在i百联平台上下单，平台承诺会在下午1点至1点半送达。然而平台使用的快递一直不发货，陈女士打电话给超市，那边表示一直在催促，没有骑手接单。陈女士后来又转而联系平台，多次催促换快递，但平台客服没有理会。

陈女士称，平台还把选用快递的事情甩锅给超市，坚持称是公司指定的快递，不愿意更换，并用5个积分与陈女士协调此事。陈女士表示，这种事情出现已不止一次，消费者心态受到挑战。

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，i百联方面回复称：尊敬的客户，您好！您反馈的订单超时问题，经核实，目前已为您处理完毕，订单已完成配送，补偿积分处理已与您达成一致，感谢您的理解。

【案例八】用户投诉“红布林”快递近 4000 元 LV 消失 以封条完好为由拒不退款

10 月 24 日，贵州省潘女士向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 10 月 6 号在红布林平台购买了一只 LV 麻将包，10 月 17 号下午 2 点 17 分在菜鸟驿站收到货，打开快递发现是空包，立即联系了客服，客服一直是 24 小时回复，截至 24 号，收到两次客服来电。

潘女士表示她这边收到快递时，包裹有些磨损，封条是好的，客服以他们有打包视频，封条完好为由，拒不退款，也不主动和快递公司联系。快递揽收重量显示 320g，收到的空盒仅 200g，重量不一致，明显快递公司有问题，商家不找快递公司核实，一味找消费者，拒绝退款。

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，红布林方反馈称：用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，正在为用户核实处理中，后续过程有任何问题，可随时联系客服处理。

【案例九】B 站旗下“哔哩哔哩”被指不尊重消费者权益 处理售后方式危险

10 月 25 日，浙江省的郑女士向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 2 月 25 日在哔哩哔哩会员购购买一商品——BEMOE 风灵玉秀 设定集&周边 众筹计划，价值 99 元人民币。平台原定 2022 年 4 月下旬开始发货，虽未承诺具体发货时间，郑女士认为理论上不应超过一个月，但最终平台在 2022 年 8 月 14 日发货，并且订单页面无法修改发货地址。因为有发货地址修改的需求，根据平台复杂的规则，郑女士只能在快递发出后，联系平台客服进行修改地址。但当时快递已发出，平台客服说明有修改失败的风险，结果的确是修改失败，快递按照原地址寄送，造成快递拒收。

郑女士表示，平台方有不可推卸的责任，由于无法修改地址造成了顾客极大的不便和消费者的损失。不但如此，平台方在她发现快递被拒收并且已经退回仓库时，要求郑女士方支付 8 元人民币，并且是通过微信或支付宝付款码扫码的方

式，这种第三方支付的不规范性和不安全性让郑女士感到不安。郑女士称，结合我国的互联网诈骗犯罪安全教育后，她深深地感到不安，郑女士认为哔哩哔哩会员购不仅没有尊重消费者权益，肆意地拖延发货时间导致商品迟迟无法发货，并且通过极其危险的方式进行售后环节，希望哔哩哔哩会员购加以整改。

【案例十】礼券尚在有效期 “年丰大当家”以时间过久为由不予退款？

10月27日，河南省的张女士向“电诉宝”投诉称，其于2019年9月6日在年丰大当家（原顺丰大当家）电商平台蟹乡渔舍专营店购买“当甄大闸蟹礼券 母蟹3两8只”礼券1818型，商品总金额198元，实付款158元。2022年10月26日，张女士多次和平台客服沟通，客服告知因时间过久不予受理退款。张女士表示，该礼券尚在有效期内，另外，这属于礼券并非商品，不存在影响其二次销售的情况。张女士的诉求是该平台受理退款，退还她购买该礼券的费用158元。

（二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有19家：



电诉宝 全新升级

运行10年，对接千家电商
1万+媒体采用，影响1亿+用户



- 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
 数字零售
数字生活
 数字健康
 数字教育
 跨境电商
 产业电商
 物流科技
 金融科技
 其他

行业：
全部
 在线旅游
 社区服务
 在线票务
 移动出行
 餐饮外卖
 家政服务
 美业服务
 共享经济
 互联网家装
 在线婚恋交友
 互联网维修

筛选：
 2022
 10月

1	联联周边游	2	飞猪	3	万师傅	4	美团
5	饿了么	6	大众点评	7	携程	8	BOSS直聘
9	智行	10	走着瞧旅行	11	58同城	12	大麦网
13	高德	14	哈啰出行	15	旅划算	16	骑驴游
17	如程	18	鲁班到家	19	大河票务网		

投诉量 TOP10 依次为：联联周边游、飞猪、万师傅、美团、饿了么、大众点评、携程、BOSS 直聘、智行、走着瞧旅行；

排在第 11-19 名的是：58 同城、大麦网、高德、哈啰出行、旅划算、骑驴游、如程、鲁班到家、大河票务网。

在数字生活领域，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 Boss 直聘、万师傅、饿了么、旅划算、鲁班到家、联联周边游、美团、大众点评、大麦网、58 同城。

2022年10月数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月1日	BOSS直聘	未使用过的账号无故被封“BOSS直聘”却反馈用户与违规账号关联
10月1日	万师傅	客户不满意“万师傅”平台却将全部责任推卸给安装人员
10月2日	饿了么	门打不开就不送了？“饿了么”骑手耍脾气恶意取消订单
10月4日	旅划算	“旅划算”被指严重销售误导所述套餐内容与实际不符
10月6日	鲁班到家	师傅投诉“鲁班到家”不撤售后多次联系平台不处理导致无法提现
10月7日	联联周边游	不退不换？“联联周边游”被指疑似霸王条款申请退款只退80%
10月8日	美团	已提前预订“美团”酒店商家拒绝办理入住平台未妥善处理引不满
10月8日	大众点评	“大众点评”被指恶意诽谤用户收受商家贿赂使用7年的账号遭封号
10月20日	大麦网	侵害自由选择权？用户投诉“大麦网”咨询客服提供多种证明仍不予退款
10月26日	58同城	用户投诉“58同城”套餐体验感极差客服“踢皮球”各种理由不处理退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】未使用过的账号无故被封“BOSS直聘”却反馈用户与违规账号关联

10月1日，上海市的赵先生向“电诉宝”投诉称9月30日他的BOSS账号环境认证被封掉。平台反馈赵先生与违规账号关联。赵先生表示感到莫名其妙，因为他的公司刚刚注册，还没使用，就直接封了。

【案例二】客户不满意“万师傅”平台却将全部责任推卸给安装人员

10月1日，浙江省的李先生向“电诉宝”投诉称自己是万师傅平台一名安装人

员，在平台接了一个订单，有个客户现场确认尺寸安装好了又叫移一点点，第二次安装前与客户现场确认尺寸并告知了，移一点点会很容易打爆瓷砖，会在木板上开孔，客户同意并签字了安装协议，结果安装好了又说木板上有孔不好看，所以安装好了不同意给验证码。

李先生称之后一个月内，多次询问商家与下单方（总包），都说再等等，结果客户一个月都不反馈，如实反应给总包，总包给了验证码，结果第二天客户就投诉处理了，李先生表示挣点血汗钱不容易，安装前还沟通好的，安装好了又不认同，然后商家和总包就把所有责任推给一个安装人员，请问没有这些一线的工作人员，只有客户和商家，平台和总包挣什么钱呢，当然，不要一有问题就把事情全归结与这些安装人员，还有就是平台处理也是一拖再拖，李先生称他是全职，一拖再拖，处理十几天都搞不好，钱也拿不出来，太寒心了。有问题商家和总包不帮忙处理问题，动不动就是投诉，投诉影响太大了！

【案例三】门打不开就不送了？“饿了么”骑手耍脾气 恶意取消订单

10月2日，宁夏回族自治区的陈女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年9月29日晚上在饿了么平台商店购买商品，骑手电话沟通时耍脾气，故意不把物品送到，拿着东西就走了，原话是门打不开不送了，直接私自填写用户拒收，恶意取消订单，投诉至平台后平台处理。

陈女士表示致电后对平台处理结果不满意，要求更具体的方案，饿了么平台方不作为，一副接受就接受不接受拉到的态度，挂电话后直接在平台上显示结束处理，继续在去平台方投诉致电后，在2022年10月02日15点24分的电话客服一套官方话术结束之后直接挂断电话。这边有直接挂断的录音，陈女士的诉求明确告知对骑手的处罚的具体后果，对挂断电话的饿了么客服进行投诉处理，不想在听没用官方话术。

【案例四】“旅划算”被指严重销售误导 所述套餐内容与实际不符

10月4日，广东省的谭女士向“电诉宝”投诉称其于2022年9月29日在微信小程序“旅划算”上购买了珠海海泉湾2个套餐，在购买之前与旅划算客服人员再三确认过套餐内容后再下单，但在10月4日到达酒店取房后，发现套餐内容与客服人员的说法严重不一致，多次与商家沟通无果。

谭女士表示这种行为存在严重销售误导，导致整天都在为此事与酒店沟通，严重影响时间，心情以及浪费金钱，现烦请相关部门介入处理，全额退还2个套餐款项合计2576元，恳求相关部门协助，盼处理，谢谢。

【案例五】师傅投诉“鲁班到家”不撤销售后 多次联系平台不处理导致无法提现

10月6日，广东省的李先生向“电诉宝”称自己在鲁班平台做安装师傅多年，上个月一个售后订单，商家和客户都已经处理好，鲁班平台一直不撤销售后，导致3000多无法提现，多次联系平台不解决。严重怀疑平台要跑路，要坑安装师傅的血汗钱。

【案例六】不退不换?“联联周边游”被指疑似霸王条款 申请退款只退80%

10月7日，江苏省荆女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月2日购买联联周边游的奈尔宝秋冬畅游2次卡价值398元的订单，因为南京疫情和个人安排不准备后期消费，故申请退款。荆女士表示，平台条约描述不退不换违反消费者权益法，应属于无效条款，客服沟通后说只退80%，本人认为不合理也不接受，但后续客服不予处理说平台的退款条件就是如此，荆女士诉求是申请全款退还。

【案例七】已提前预订“美团”酒店商家拒绝办理入住 平台未妥善处理引不满

10月8日，广东省的曾女士向“电诉宝”投诉称其提前通过美团APP预定了

南京市秦淮区思贤酒店 10 月 4 日-10 月 7 日的房间，到店后被告知无法接待，拒绝办理入住，沟通无果后另行预定其他酒店办理入住。

曾女士而后联系美团平台客服要求处理该事情并赔偿个人损失，美团方判定酒店无责。曾女士表示经过多次沟通均无法达成一致，在此发起投诉。除酒店方责任外，曾女士认为美团平台未妥善处理，未完全履行对合作商家的管理责任，侵害了自己作为消费者的权益，曾女士的诉求是要求平台及酒店方退款并赔偿。

【案例八】“大众点评”被指恶意诽谤用户收受商家贿赂 使用 7 年的账号遭封号

10 月 8 日，韩女士向“电诉宝”反映称大众点评电商平台在没有任何证据情况下，侮辱诽谤自己私下收受商家贿赂已点评。并无故封掉自己使用了 7 年的账号。

韩女士称依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条，消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有个人信息依法得到保护的权利。针对大众点评的无端指责，自己提供：就餐证明、消费记录等证据。韩女士表示自己是一名自媒体玩家，为运营账号付出大量心血，此举严重侵害自己的个人权益并侵害了自己的名誉权，现要求大众点评平台对个人进行道歉，并恢复个人账号。

【案例九】侵害自由选择权？用户投诉“大麦网”咨询客服 提供多种证明仍不予退款

10 月 20 日，河北省桑女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 10 月 19 日在大麦网购买预售票，因在医院工作没有办法去外地想要退票，桑女士咨询了客服，也提供证明，但是大麦网不予退款。桑女士表示，大麦网的行为侵害她的消费自由选择的权利。

【案例十】用户投诉“58 同城”套餐体验感极差 客服“踢皮球”各种理由不处

理退款

10月26日，四川省的任先生向“电诉宝”投诉称在2022年10月14号58同城联系自己让办理推销招聘套餐没有办，之后10月22号在线上办理了3980元的活动套餐，在25号体验一天，效果不好，体验感极差，且有频繁骚扰电话打入，之后联系要求退费不予处理。

任先生表示之后联系官方，客服踢皮球，期间各种理由借口不给退，没有使用，没有产生费用，合法合规退费，58霸王条款，期间服务态度与催单成交时态度天壤之别，态度恶劣，并且已经联系诉求两天了一直得不到处理，完全就是骗子公司。

（三）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有22家：



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

- 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	数字零售	数字生活	数字健康	数字教育	跨境电商
	产业电商	物流科技	金融科技	其他		
行业:	全部	综合类	知识付费	职业教育	早教	语言类
	老年教育	教育服务商	高等教育	steam教育	K12	AI教育
筛选:	2022	10月				

1 大鹏教育	2 一只船教育	3 潭州教育	4 腾讯课堂
5 对啊网	6 学慧网	7 帮考网	8 环球网校
9 掌门1对1	10 常青藤爸爸	11 嗨学网	12 高顿教育
13 开课吧	14 聚师网	15 兴为教育	16 深海教育
17 中职通	18 鹰视在线教育	19 VIPKID	20 思鑫诚禾
21 尚德机构	22 有道精品课		

投诉量 TOP10 依次为：大鹏教育、一只船教育、潭州教育、腾讯课堂、对啊网、学慧网、帮考网、掌门1对1、常青藤爸爸；

排在第 11-22 名的是：嗨学网、高顿教育、开课吧、聚师网、兴为教育、深海教育、中职通、鹰视在线教育、VIPKID、思鑫诚禾、尚德机构、有道精品课。

数字教育领域，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，涉及常青藤爸爸、学慧网、大鹏教育、一只船教育、潭州教育、对啊网、VIPKID、尚德机构、开课吧、兴为教育。

2022年10月数字教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月2日	常青藤爸爸	用户投诉“常青藤爸爸”欺骗消费者返现拖延至今不予兑现
10月6日	学慧网	违约金高达80%？用户投诉“学慧网”交完钱半年无人理睬致其错过报名时间
10月9日	大鹏教育	前后说话不一？用户投诉“大鹏教育”付完款后乱涨价且未开通学习权限
10月12日	一只船教育	拿证后挂靠每年躺赚5万起？学员反映要求“一只船教育”退款无人处理
10月12日	潭州教育	饥饿营销？“潭州教育”被指诱导学员分期付款申请售后长时间无人理会
10月15日	对啊网	“对啊网”学员要求将未学习课程费用退回但被对方找理由拒绝
10月21日	VIPKID	“VIPKID”被指多次联系客服只表示已提交申请具体退款期限仍不明
10月24日	尚德机构	“尚德机构”被指各种引诱学员交费报名后至今也无老师联系指导学习
10月25日	开课吧	完成课程就能返现？“开课吧”被指虚假宣传以教育为由骗取学员的钱
10月25日	兴为教育	“兴为教育”被指强制要求学员报班后竟不理睬联系客服态度极差不处理

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户投诉“常青藤爸爸”欺骗消费者 返现拖延至今不予兑现

10月2日，广东省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年11月参加常青藤爸爸打卡返现活动，按活动要求在有效期限内完成了打卡任务，2021年10月活动结束后向平台提交提现申请，平台却以政府打压为由一直不予提现，期间多次联系客服要求尽快兑现。

王女士称一开始客服说一两个月，后来再联系客服却坚持不承认，直到现在已将近一年，去年排队是8000多号，到现在快一年了还是5000多号，期平台客服态度恶劣，丝毫歉意也没有，就一直推脱让排队。平台似乎没有要兑现的意向，感觉是在欺骗消费者。

【案例二】违约金高达 80%？用户投诉“学慧网”交完钱半年无人理睬 致其错过报名时间

10月6日，辽宁省张先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月9日在学慧网购买本科学士学位课程，当时要求他用支付宝分期付款，然后交完钱后告诉张先生10月份才可以参加考试，一直到9月份，当时联系张先生的老师辞职了，又找不到新的老师，后期才知道这位老师只是负责销售的。

因为没人告知张先生，导致其错过了报名时间，当张先生联系客服要求退费后，告知他只能退1208元。当时全部交了6586元，什么也没干，就告知其要扣除新生注册费988元，违约金1317元，已推送课时费3073元。而且退款时限还需要120个工作日。

【案例三】前后说话不一？用户投诉“大鹏教育”付完款后乱涨价 且未开通学习权限

10月9日，新疆维吾尔自治区古女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月1日在大鹏教育平台付款2500元购买ps的四个一课程，购买后没给古女士开通学习权限，还让其再付500元，之前说好全课程2500元的，后面还让古女士补钱。古女士表示，平台前后说话不一样，购买前说的好好的，购买后就不负责，说好培训什么的，付完钱后什么培训都没有。

【案例四】拿证后挂靠每年躺赚5万起？学员反映要求“一只船教育”退款无人处理

10月12日，广西壮族自治区的刘女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年7月28日在抖音平台的广告中刷到河南一只船科技有限公司业务员袁松沛的视频电话，以考证过后可以帮找公司挂靠消防证每年5万起的利益诱导购买7281元的VIP包退费班。

刘女士称其说要是不够钱可以做花呗分期慢慢还，说了一个多小时。当时被她忽悠脑子一热，就扫码付款了。期间一只船的王主任和另一个主任加微信，然后一直推荐有压密题目，过的概率相当高，虽然也有心动，但是出于真的没有钱了，就没有买。现在不想考了要求退费，然后客服就各种不回复，打电话也不接，客服电话又一直打不通，刘女士觉得自己被骗了！

【案例五】饥饿营销？“潭州教育”被指诱导学员分期付款 申请售后长时间无人理会

10月12日，浙江省陈女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年9月29日在湖南潭州教育网络科技有限公司（VIP伴学APP）购买的播音与主持艺术全套课程，课程没有上几节。要求上课，陈女士打了一个月电话平台没有正常回复，要求退款，没有找到任何窗口，对方一直在推诿。

陈女士表示，潭州教育利用学生的求学心理，饥饿营销，营造机不可失的氛围，只给8个名额(每个人说的不同)，先预付200元，紧接着就催你付款，诱导学生分期，选择全部课程。本身在b站宣传的是直播课，体验课并未告知是录播，缴费之后才告知是录播加解答课的形式，上课质量不行，付费前说的是4个老师，实际只有一个真人老师，而且极不稳定，2个月不到换了3个，上课也有时候不在，解答课也并不是定期都上。

并且，学习内容节奏太快，没有给学生充足的时间理解，给人赶紧上完赶紧交差的感觉。解答课也不能解决所有学生的提问，作业也没有批改。售后服务差，申请售后长时间无人理会，申请退款时也遮遮掩掩，电话联系也只是说联系班主任并没有具体时间回复。

【案例六】“对啊网”学员要求将未学习课程费用退回 但被对方找理由拒绝

10月15日，广东省的邱女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年6日至10日购买了对啊网课程，初级考证1980元实操2000元，一共3880元。四个月过去

了，课程只学了初级的一科会计实务，因为是考证和实操是分开的，之前开通课堂就说会有老师辅导一直到考到证书，然而并没有。

邱女士表示有一部分原因是需要辅导两个孩子学习，没有时间继续在对啊网学习，故申请退实操课程，实操没有学，学费已经交了，对啊网不给退款，没有学习过的课程，可以折扣退款他们都说不可以，找个理由说是一体的，不能单独退款，说要求退款没有学过的，教务处态度很差，联系上很难，只有QQ，电话都没有，诉求困难，邱女士的诉求是希望电诉宝协助没有学过的课程退款事宜，还有太多太多霸王条件没办法一一上传，希望可以得到解决。

【案例七】“VIPKID”被指多次联系客服只表示已提交申请 具体退款期限仍不明

10月21日，山西省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月15日在vipkid成都育迪科技有限公司购买了vipkid主修智学体系60课时课程。几周以后感觉孩子学习效果不好，于9月23日联系客服申请退费。

王女士表示客服帮助提交申请，并告知在3至5个工作日内完成退费。可直到今天（10月21日），将近一个月过去了，费用依然没有退还，中间又数次联系客服，每次客服都说已提交申请，但具体什么时候能退下来又做不出明确的答复，只是让耐心等待。无奈之下，选择了投诉。

【案例八】“尚德机构”被指各种引诱学员交费 报名后至今也无老师联系指导学习

10月24日，广东省的赵先生向“电诉宝”投诉称自己于2020年7月7日在尚德花费12680元报名，首付1100元，后在销售员诱导下在百度有钱花贷款，报名前各种承诺，各种营销套路诱使催促交费，报名后听了几节课，感觉不是那么回事，加上时间和工作也对不上，选择暂时休学。

赵先生称一直到现在未有老师联系指导学习，也不知道怎么学，不管不问，

交那么多学费全靠自学成才，加上这期间身份信息泄露，总是接到声称“尚德退费”的诈骗电话，导致身心俱疲，现在只要求一条，退学费！

【案例九】完成课程就能返现？“开课吧”被指虚假宣传 以教育为由骗取学员的钱

10月25日，内蒙古自治区的郭女士向“电诉宝”投诉称开课吧虚假宣传,以教育为由骗取学生的钱,2022年2月21日交了学费14800元,后说升级班型3月30日再交3000元成奖学金班，课上完成60%每月就可以月底返现，共返6个月返万17800元。当时那个开课吧的老师再三承诺是真的，让办了分期。

郭女士表示到4月份，又告知返不了钱了，给两种选择，一是八月底一起返现，二是还按一起月返，但具体什么时候给钱，就不确定了。之前就看过很多投诉开课吧的案例，说故意拖欠钱不给退，所以交钱的时候再三确认，开课吧员工也保证不会拖欠，暗示给返现，结果还是套路。到5月份，开课吧的老师陆续跑路。到后期已经没人负责，也没法学习。现在开课吧的人就明确告知不给钱了，法律手段也没用。事态恶劣，有关部门一定要严肃处理。

【案例十】“兴为教育”被指强制要求学员报班后竟不理睬 联系客服态度极差不处理

10月25日，河南省的梁先生向“电诉宝”投诉称，2022年9月1日其在兴为教育购买国考课程，出现欺骗，强行消费问题，梁先生申请退款。梁先生咨询国考，他们说梁先生可以考让其报班，后又强制性报特训班包过，报完后就对学员置之不理了。现在国考报名了，说不让梁先生报国考，还说没梁先生的岗位，还说国家改革了。

当时说好好的，现在又找国家改革的借口，打电话给客服，客服服务态度更差，很不情愿梁先生说话，就把电话挂断了，自己也报不了考试有耽误梁先生这么久的时间。梁先生认为兴为教育存在欺骗消费，强制消费等一系列问题，而又

对学员不闻不问。内部特长班已缴费，发票没显示。

四、关于我们

（一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行10余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响1亿+网络消费用户，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、评价体系、法律求助、大数据分析等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，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、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，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、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“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。

电诉宝
315.100EC.CN
电商维权直通车

- 投诉案例
- 曝光台
- 案例解读
- 法律求助
- 电商预警
- 微信投诉
- 自媒体爆料

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

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" value=""/>	性别*	<input type="text" value=""/>
所在地*	<input type="text" value=""/>	邮箱*	<input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象*	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。

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拥有近 20 年历史，旗下运营：网经社(数字经济门户)、网经社电子商务研究中心(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，在业内被誉为数字经济行业的“Bloomberg”，并致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济门户”。

网经社网站(WWW.100EC.CN)旗下拥有 100 多个细分台、频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外数字经济资讯，为全国乃至全球用户提供全面、及时、专业的靠谱资讯，是国内首屈一指的数字经济门户。



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有A股上市公司背景的数字经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有30个分支机构，员工1000余人，实力雄厚，是我国电数字经济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，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。



数据墙：

拥有100+专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

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 **20000 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、演讲的数字经济论坛、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+** 家数字经济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《2022 年 10 月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

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:2022 年 11 月 2 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 100 万+条数据覆盖 4000+平台) (我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

