

2023年度 中国物流科技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
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2024年03月13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 | 6 |
| (一) 投诉问题类型分布 | 6 |
| (二) 投诉地区分布 | 6 |
| (三) 投诉用户性别分布 | 7 |
| (四) 投诉金额区间分布 | 8 |
| 三、评级数据与典型案例 | 9 |
| (一) “韵达快递”投诉数据与典型案例 | 10 |
| (二) “申通快递”投诉数据与典型案例 | 11 |
| (三) “货拉拉”投诉数据与典型案例 | 12 |
| (四) “顺丰速运”投诉数据与典型案例 | 14 |
| (五) “邮政”投诉数据与典型案例 | 15 |
| (六) “菜鸟裹裹”投诉数据与典型案例 | 16 |
| (七) “中通快递”投诉数据与典型案例 | 17 |
| (八) “圆通”投诉数据与典型案例 | 18 |
| (九) “达达”投诉数据与典型案例 | 19 |
| (十) “羊贝比”投诉数据与典型案例 | 20 |
| (十一) “斑马物联网”投诉数据与典型案例 | 21 |
| (十二) “快鸟转运”投诉数据与典型案例 | 21 |
| (十三) “极兔速递”投诉数据与典型案例 | 22 |
| 四、关于我们 | 24 |
| (一) 关于电诉宝 | 24 |
| (二) 关于网经社 | 26 |

3) 跨境物流类：运去哪、纵腾集团、surpath、环世物流、递一物流、斑马物联网、海带宝、转运四方、全球捷运、速达非、怡途、跨境好运、满天星、燕文物流、华贸物流、中国外运、佳成国际、飞盒跨境；

4) 即时物流类：达达快送、美团配送、蜂鸟即配、点我达、宅急送、唯捷城配、驹马、闪电狗、帮啦跑腿等；

5) 同城货运类：UU 跑腿、闪送、顺丰同城、送件侠、滴滴货运、货拉拉、快狗打车等；

6) 智能快递柜类：丰巢、菜鸟驿站、中邮速递易、近邻宝、日日顺、格格、熊猫快收、易达货栈等；

7) 智慧物流服务商：地上铁、鸭嘴兽、风火递、擎郎、物来物网、迅蚁、赛那德、极智嘉、凯乐仕、快运兔、马路创新等；

8) 大宗物流网络类：健安农牧、步甲运车、瑞云冷链、雅澳、箱盟、网盛运泽物流网络等。



根据“电诉宝”2023年受理的物流科技领域用户有效投诉显示，入选投诉榜的依次为：韵达快递、京东物流、申通快递、货拉拉、顺丰速运、邮政、菜鸟裹裹、中通快递、圆通、达达、羊贝比、斑马物联网、快鸟转运、极兔速递

等 14 家。此前，也曾收到过哈啰出行、铭宣海淘、转运国际、递四方、壹品仓、中环转运、吉祥邮、百世、闪送、59 转运、德邦物流等类似平台投诉。

2023年中国物流科技投诉企业

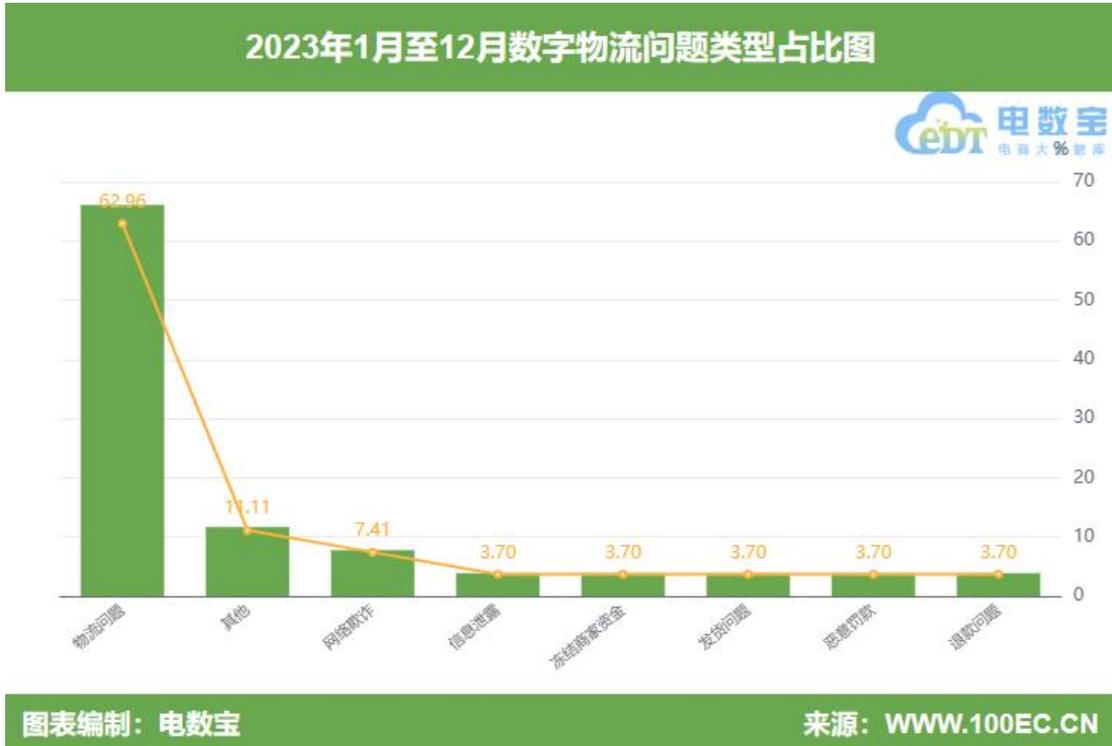


图表编制：网经社 数据来源：WWW.100EC.CN

在此背景下，2024 年 3 月 13 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2023 年全年受理的全国 237 家网络消费平台纠纷案例大数据，“一带一路”TOP10 影响力社会智库网经社电子商务研究中心例行发布《2023 年度中国物流科技投诉数据与典型案例报告》，为消费者分析物流科技行业信任痛点。

二、整体数据

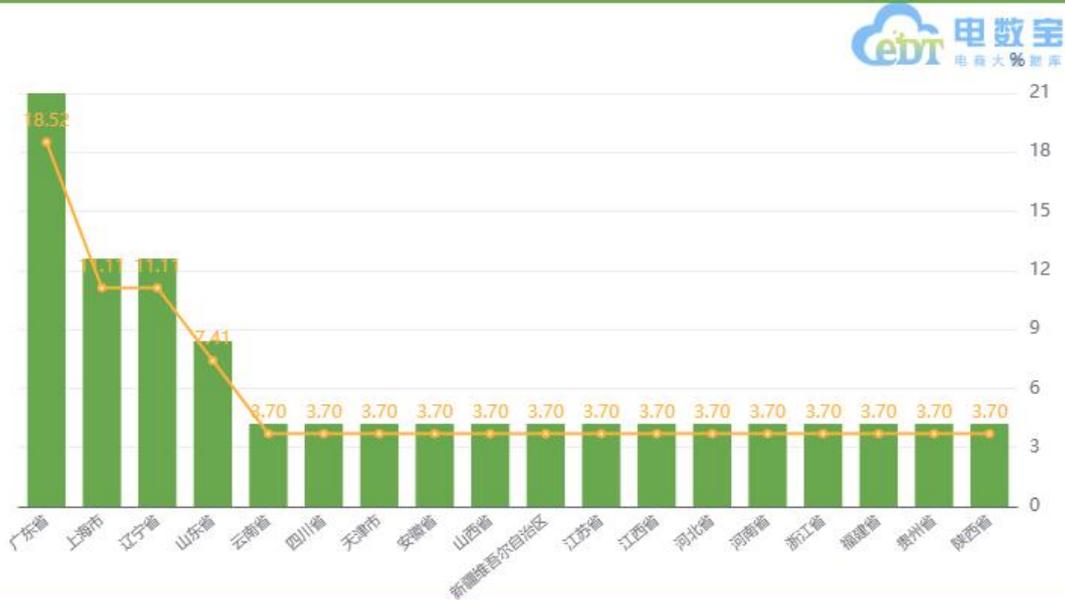
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2023年全国物流科技用户投诉问题类型有：**物流问题**，占比最高，达62.96%；其次为**网络欺诈**，占比7.41%；此外，还有**信息泄露**（3.70%）、**冻结商家资金**（3.70%）、**发货问题**（3.70%）、**恶意罚款**（6.25%）、**退款问题**（6.25%）等问题。

（二）投诉地区分布

2023年1月至12月数字物流投诉地区占比图



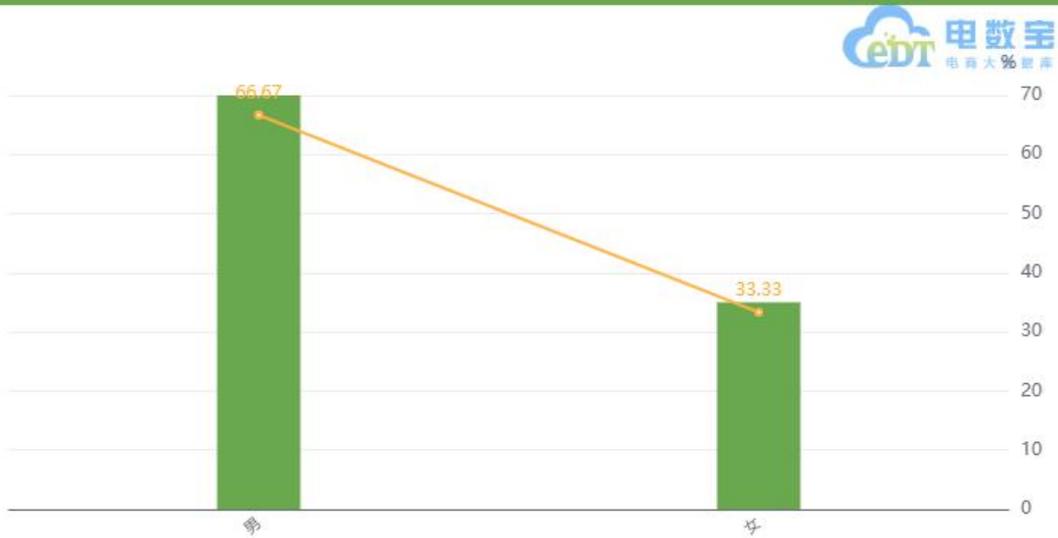
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区排在前三的依次是广东省（18.52%）、上海市（11.11%）、辽宁省（11.11%），依次有山东省（7.41%）、云南省（3.70%）、四川省（3.70%）、天津市（3.70%）、安徽省（3.70%）、山西省（3.70%）、新疆维吾尔自治区（3.70%）、江苏省（3.70%）、江西省（3.70%）、河北省（3.70%）、河南省（3.70%）、浙江省（3.70%）、福建省（3.70%）、贵州省（3.70%）、陕西省（3.70%）。

（三）投诉用户性别分布

2023年1月至12月数字物流投诉性别占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，物流科技 2023 年男性用户投诉比例为 66.67%，女性用户投诉比例为 33.33%。

（四）投诉金额区间分布

2023年1月至12月数字物流投诉金额占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2023年物流科技投诉金额分布主要集中在0-100元（29.63%）、100-500元（14.81%）、1000元-5000元（11.11%）、10000元以上（3.70%）、500-1000元（3.70%）、未选择金额（25.93%）。

三、评级数据与典型案例

据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十个典型投诉案例，涉及韵达快递、申通快递、货拉拉、顺丰速运、菜鸟裹裹、中通快递、达达、羊贝比、斑马物联网、快鸟转运等平台。

| 2023年中国物流科技十大典型投诉案例 | | |
|---------------------|-------|--------------------------------|
| 投诉时间 | 投诉平台 | 投诉案例 |
| 1月13日 | 韵达快递 | 遭遇快递派送连续延误 用户质疑“韵达快递”服务 |
| 5月16日 | 申通快递 | 遭虚假签收不通知 “申通快递”态度恶劣拖延处理 |
| 1月12日 | 货拉拉 | 未经允许擅自自动扣款 “货拉拉”被指侵犯消费者权益 |
| 1月1日 | 顺丰速运 | “顺丰速运”延误致客户急需酒水无法送达 客服失联引不满 |
| 11月14日 | 菜鸟裹裹 | 用户快递贵重物品丢失 “菜鸟裹裹”理赔承诺成空谈 |
| 3月15日 | 中通快递 | 客户快递退款遭拖延 “中通快递”处理无果 |
| 9月20日 | 达达 | “达达”售后退款遭推脱 用户18天未获退款 |
| 1月3日 | 羊贝比 | “羊贝比”转运延误致用户损失 诉求按协议赔偿723元 |
| 2月3日 | 斑马物联网 | 用户投诉“斑马物联网”物流停滞 且无客服回应 |
| 3月30日 | 快鸟转运 | 商品入库四月未发货 “快鸟转运”承诺成空 |

图表编制：电诉宝
数据来源：315.100EC.CN

（一）2023年“韵达快递”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“韵达快递”共获得7次消费评级，均为“不予评级”，2023年整体消费评级为“不予评级”。

| 韵达快递电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“韵达快递”涉嫌存在**物流问题**等问题。用户投诉“韵达快递”的消费金额主要在0-100元、100-500元区间。

【案例一】遭遇快递派送连续延误 用户质疑“韵达快递”服务

1月13日，山西省的赵女士向“电诉宝”投诉称其在购买同一快递服务时，遭遇了两次派送延误的问题。第一次因为等待十几天不见派送，她选择退款并重新购买。然而，第二次购买的快递到货后，同样遭遇了不派送的情况，且持续了好几天。赵女士发现，每次她的快递到达时都会遇到派送延迟，而前后几天的其他快递都能迅速送达。这让赵女士感到十分不解和愤怒，质疑快递公司为何唯独针对她的快递。尽管她脾气较好，没有频繁催促，但长时间的等待和不断出现的问题让他感到十分不满。赵女士认为，快递公司的解决方式并不合理，而且加班加点派送似乎只是针对他们自己，而忽略了顾客的感受和需求。他对此表示强烈的不满，并希望快递公司能够正视问题，改进服务。

【案例二】快递追回后滞留 “韵达快递”多次投诉无果

2月11日，福建省的程女士向“电诉宝”投诉称其之前寄出一个快递，但因地址错误而追回。然而，快递被追回后却一直滞留在龙岩快递公司，未能得到及时派送。尽管程女士多次在小程序上投诉韵达，以及尝试联系韵达的人工客服，但问题仍未得到解决。每次尝试联系人工客服时，都未能成功接入，这有通话记录作为证明。快递小哥与此事无关，问题出在快递公司未进行派送任务的分配。程女士现在坚决要求一个合理的解释，如果无法派送，她希望韵达公司能够给予相应的赔偿。对于目前的情况，程女士感到十分无奈和不满，希望能够尽快得到一个满意的答复。

【案例三】快递竟成刷单件？“韵达快递”被指处理态度不负责

5月21日，辽宁省的齐女士向“电诉宝”投诉称韵达快递无故被签收，联系快递公司寻求帮助时，竟被对方轻率地认为是刷单件。她对此表示强烈不满，认为快递公司的态度和处理方式极不负责任。齐女士坚决要求快递公司找到她的快递，并对所谓的“刷单”指控给出明确解释，以维护自己的合法权益。

（二）2023年“申通快递”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据“电数宝”监测数据显示，2023年“申通快递”共获得8次消费评级，均为“不予评级”，2023年整体消费评级为“不予评级”。

| 申通快递电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第四季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 10月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第三季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 9月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2023年“申通快递”涉嫌存在**物流问题**等问题；用户投诉“申通快递”的消费金额主要在0-100元、100-500元区间。

【案例一】遭虚假签收不通知 “申通快递”态度恶劣拖延处理

5月16日，江苏省的白先生向“电诉宝”投诉称其于5月5号通过申通快递运输快件，快递员将快递故意投递至错误地址然后虚假签收，虚假签收后也不通过任何方式通知，白先生发现后立即打电话询问情况，但是申通非但没有改正没有道歉没有解释，反而通过威胁辱骂等方式处理。白先生向申通总公司投诉后，申通客服承诺两小时内让网点负责人给自己回电话当天肯定给我处理好，实际上至今没处理。

【案例二】“申通快递”被指无故滞留快递 联系客服拒绝处理

9月17日，广东省的黄先生向“电诉宝”投诉称其于9月15日在抖音商城购买剃须刀，此快递快件到达当地一直停留，没物流信息且故意不派件拖件。黄先生认为申通快递故意拖件属违反邮政局相关法律规定违法违纪行为责任，多次联系申通快递客服不理不睬拒绝处理，属违法邮政法律和快递业务各种规章制度违法行政责任是要严肃追究责任，要求平台严查申通快递打击追究负责人责任处罚停业整改查处。

(三) 2023年“货拉拉”获“谨慎下单”评级

据网经社旗下电商大数据“电数宝”监测数据显示，2023年“货拉拉”共获得7次消费评级，均为“不予评级”，2023年整体消费评级为“不予评级”。

货拉拉电商消费2023年评级数据

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第三季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“货拉拉”涉嫌存在**恶意罚款、网络欺诈**等问题。用户投诉“货拉拉”的消费金额主要在1000-5000元区间。

【案例一】未经允许擅自自动扣款 “货拉拉”被指侵犯消费者权益

1月12日，江西省的廖女士向“电诉宝”投诉称货拉拉在未经过用户明确允许的情况下，擅自进行了自动扣款操作。这一行为引发了廖女士的强烈不满和质疑。廖女士表示，并未授权货拉拉进行自动扣款，也未收到任何相关的通知或提醒，因此认为这是一种侵犯消费者权益的行为。

【案例二】遭货主拉黑失联？ 用户投诉“货拉拉”平台定金诈骗

3月22日，山东省的李先生向“电诉宝”投诉称其于2023年3月22日在货拉拉平台接单，并支付了定金。然而，在支付定金后，货主却将他的电话和微信全部拉黑，不再回复任何消息。李先生对此感到十分焦虑和失望，他认为这简直是一种明目张胆的电信诈骗行为，严重侵犯了他的权益。

为了追回自己的损失，李先生提出了诉求，要求货拉拉平台能够协助他追回400元的定金，并补偿他因放空而产生的200元费用。他强烈呼吁相关部门能够加强对货运环境的监管，确保每一位司机都能在安全的环境中安心工作，避免类似的事情再次发生。他希望平台能够认真对待他的投诉，并尽快给出解决方案，以维护广大司机的权益和信任。

【案例三】正常接单却遭封禁 “货拉拉”客服回复含糊其辞引不满

8月10日，云南省的王先生向“电诉宝”投诉称其在正常接单子时，突然收到平台发送的行为处罚通知，导致其账号被封禁，无法再进行接单服务。王先生表示一直遵循货拉拉平台的规则，此前行为分一直保持满分，却突然被扣除至零分，理由为扰乱平台经营秩序。然而，王先生表示自己并未进行任何违规操作，对此感到十分不解和愤怒。

王先生尝试联系货拉拉官方在线客服寻求解释和解决方案，但客服的回复却含糊其辞，一直使用标准话术进行回应，未能给出明确的理由和解决方案。这种态度让王先生感到无法接受，认为平台在对待司机问题上缺乏公正和透明度。

(四) 2023年“顺丰速运”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“顺丰速运”共获得6次消费评级，均为“不予评级”，2023年整体消费评级为“不予评级”。

| 顺丰速运电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“顺丰速运”涉嫌存在物流问题、网络欺诈等问题。用户投诉“顺丰速运”的消费金额主要在1000-5000元、5000-10000元区间。

【案例一】“顺丰速运”延误致客户急需酒水无法送达 客服失联引不满

1月1日，河北省的霍女士向“电诉宝”投诉称其于2022年12月13日向宁夏客户邮寄的5箱酒水，在运输过程中出现严重延误。其中两件商品在银川兴

庆中转场停滞多日,从2022年12月21日至2023年1月1日一直未有物流更新。商家多次联系顺丰客服寻求解决,但对方一直未予受理,提供的站点联系电话也均无法接通。商家的客户因急需使用订购的酒水,而顺丰的运输时效问题已严重影响了商家的信誉。商家决定对涉及此订单的所有顺丰员工及对应派送站点进行投诉举报,以维护自身权益。

【案例二】未经同意私自拆机 “顺丰速运”否认事实

6月6日,山东省的赵先生向“电诉宝”投诉称其基于对顺丰速运服务的信任,在其app的手机回收平台下单了一部二手手机回收服务。在选择顺丰之前,曾比较过多个回收平台的价格,发现顺丰的价格虽低于其他平台,但出于对顺丰服务的认可,赵先生仍选择了顺丰。

然而,顺丰在收到手机后,未经用户同意便进行了拆机操作。原本赵先生期望的回收价是1100元,但顺丰拆机后却列出了诸多所谓的问题,如电池漏液、屏幕划痕、显示有斑点等,导致回收价骤降至213元。赵先生对此表示强烈不满,认为顺丰在未经同意的情况下拆机,不仅损害了手机的原状,也使其配件的原始性无法得到保证。

赵先生尝试与顺丰沟通解决此事,但顺丰方面先是表示这是其下属公司的行为,后又否认与其有关,态度推脱。手机回收方则表示只能将手机退回,但对于用户在未达成最终价格且未收到款项的情况下手机被拆机的问题,他们并未给出满意的解决方案。用户希望相关部门能够介入,帮助解决这一问题,维护其合法权益。

(五) 2023年“邮政”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示,2023年“邮政”共获得4次消费评级,均为“不予评级”。

邮政电商消费2023年评级数据

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“邮政”涉嫌存在**物流问题**等问题。用户投诉“邮政”的消费金额主要在0-100元区间。

【案例一】追踪理赔一年多无果 “邮政”竟将赔偿款转给寄件人

6月6日，山西省的胡女士向“电诉宝”投诉称自己一名受害者，已经追踪此事一年多，但理赔始终不支付给申请人。他们反而将赔偿金额转移给了寄件人。这让胡女士感到非常愤怒和失望。胡女士曾花费了大量时间和金钱进行电话追踪和投诉，但最终却得到了这样的结果。胡女士对邮政投诉平台的处理结果表示质疑。他们承诺给胡女士下理赔工单，但现在却推卸责任，说是因为12315的处理结果才导致无法支付给自己。这种说法完全是无稽之谈。

胡女士认为相关部门应该联系寄件人并要求他们承担自己的电话费等费用。因为这些费用是由于他们的行为导致的，而且胡女士也没有收到任何赔偿款项。同时，胡女士也希望相关部门能够认真对待此类问题，加强监管力度，确保类似事件不再发生。

（六）2023年“菜鸟裹裹”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“菜鸟裹裹”共获得3次消费评级，均获“不予评级”。

菜鸟裹裹电商消费2023年评级数据

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第四季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 11月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年“菜鸟裹裹”涉嫌存在其他、发货问题等问题。用户投诉“菜鸟裹裹”的消费金额主要在1000-5000元区间。

【案例一】用户快递贵重物品丢失 “菜鸟裹裹”理赔承诺成空谈

11月14日，上海市的任女士向“电诉宝”投诉称其于11月8日下午，在菜鸟裹裹平台预约了上门取件服务。大约十分钟后，快递小哥便上门取走了包裹。在交接时，任女士特意强调该物品贵重，务必确保安全送达。然而，快递小哥并未提及保价服务，便直接带走了包裹。

次日，任女士查看物流信息时发现异常，起初以为只是延迟发货，并未过分担忧。但到了第三天，物流信息仍显示异常，任女士便联系快递小哥和菜鸟裹裹客服询问情况。双方均表示因双十一期间包裹量较大，需等待两天再查看。然而，等待过后得到的却是包裹丢失的消息。任女士随即致电菜鸟裹裹客服和申通快递，但双方均相互推诿，不愿承担责任。11月13日早上，快递小哥致电用户沟通理赔事宜，双方商定赔偿金额为1000元。快递小哥承诺晚上通过支付宝转账，但此后便再无音讯。

11月14日上午，任女士再次致电菜鸟裹裹客服，对方表示会在12点前安排人员与用户联系处理理赔事宜。然而，截至目前为止，仍无人与任女士取得联系。任女士对此表示极度不满，希望相关部门能够介入调查，维护其合法权益。

(七) 2023年“中通快递”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“中通快

递”共获得4次消费评级，均获“不予评级”。

| 中通快递电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“中通快递”涉嫌存在冻结商家资金等问题。用户投诉“中通快递”的消费金额主要在0-100元区间。

【案例一】客户快递退款遭拖延 “中通快递”处理无果

3月15日，广东省的邹先生向“电诉宝”投诉称该快递件是客户拒收的包裹，于2022年12月8日从华强北街道发出。在途中，客户提出了退款申请，并成功拦截退回。原本计划于1月8日退回至发货网点，即福田华强兑，但截至目前，即2023年3月15日，该包裹的处理一直被拖延，货款迟迟未能退回给客户。

客户多次尝试通过不同平台投诉此事，但始终未能得到满意的解决。客户也多次与中通快递公司协商，希望能尽快处理并退回货款，但协商均无果。此外，客户还尝试通过中国邮政进行投诉，但同样未能得到实质性的帮助。

在多次尝试和协商无果后，客户深感无助，并决定寻求法律帮助，希望能通过法律途径要回货款。客户对此事表示极度不满和失望，并希望相关部门能够介入调查，确保自己的权益得到维护。

（八）2023年“圆通”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“圆通”共获得4次消费评级，均获“不予评级”。

| 圆通电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-----------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“圆通”涉嫌存在信息泄露等问题。用户投诉“圆通”的消费金额主要在未选择金额区间。

【案例一】“圆通”投诉未果 用户求助 315 平台速解难题

4月7日，安徽省的苏先生向“电诉宝”投诉称某客户针对圆通的包裹问题，已经向315投诉平台提出了投诉申请。客户表示，在尝试联系邮管局寻求帮助时，并未得到妥善的处理。因此，客户希望315平台能够迅速介入，解决其面临的问题。

(九) 2023年“达达”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“达达”共获得3次消费评级，均获“不予评级”。

| 达达电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-----------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第三季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 9月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“达达”涉嫌存在退款问题等问题。用户投诉“达达”的消费金额主要在100-500元区间。

【案例一】“达达”售后退款遭推脱 用户18天未获退款

9月20日，天津市的付先生向“电诉宝”投诉称在2023年8月27日在达达骑士版购买了名为先锋计划的产品，并在之后申请了售后。然而，尽管售后已经验收完成，至今已经过去了18天，付先生却仍未收到应得的退款。在此期间，付先生多次致电售后电话寻求解决方案，但得到的回应始终是推脱和不明确的答复。付先生的多次反馈均未得到有效解决，甚至被告知应联系快递方处理，这与达达骑士版的售后服务承诺显然不符。付先生对此表示极度不满和失望，希望能尽快得到应有的退款。

(十) 2023年“羊贝比”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“羊贝比”共获得4次消费评级，均获“不予评级”。

| 羊贝比电商消费历年评级数据 | | | | | | |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“羊贝比”涉嫌存在物流问题等问题。用户投诉“羊贝比”的消费金额主要在500-1000元区间。

【案例一】“羊贝比”转运延误致用户损失 诉求按协议赔偿723元

1月3日，广东省的李先生向“电诉宝”投诉称其于2022年9月7日通过羊贝比转运平台下单，委托其转运从美亚购买的物品。李先生按照平台要求，先将物品发送至羊贝比转运平台在当地的仓库，并支付了包括物品本身价值623元和转运费用100元在内的全部款项。然而，原本平台承诺的15至20天送达时限，李先生却等了整整四个月仍未收到快递。

李先生多次向平台客服咨询，得到的答复却尽是搪塞和推脱，被告知转运时

效无法保证。这给李先生带来了极大的困扰和不便，因为购买的物品原本是用于手术后恢复的急用，由于平台的延误，用户不得不花费更多的资金在国内购买替代产品。因此，李先生现在诉求羊贝比转运平台能够按照其理赔协议，对李先生因转运延误所造成的损失进行赔偿，共计 723 元。

(十一) 2023 年“斑马物联网”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023 年“斑马物联网”共获得 4 次消费评级，均获“不予评级”。

| 斑马物联网电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|--------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2023 年，“斑马物联网”涉嫌存在**物流问题**等问题。用户投诉“斑马物联网”的消费金额主要在 1000-5000 元区间。

【案例一】用户投诉“斑马物联网”物流停滞且无客服回应

2 月 3 日，福建省的林先生向“电诉宝”投诉称其于 2023 年 1 月 23 日在 FWRD 网站购买了价值 130 美元的饰品，并选择由 360zebra 公司负责输送。然而，在包裹到达中国境内后，物流信息却迟迟未能更新，林先生无法了解包裹的最新状态。更令林先生困扰的是，他们无法找到 360zebra 公司的客服联系方式，导致无法及时沟通解决问题。

(十二) 2023 年“快鸟转运”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023 年“快鸟转

运”共获得4次消费评级，均获“不予评级”。

| 快鸟转运电商消费2023年评级数据 | | | | | | |
|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 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 |
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“快鸟转运”涉嫌存在**物流问题**等问题。用户投诉“快鸟转运”的消费金额主要在未选择金额区间。

【案例一】商品入库四月未发货 “快鸟转运”承诺成空

3月30日，辽宁省的赵先生向“电诉宝”投诉称其于2022年11月23日将购买的美国网站商品入库至快鸟转运仓库，并支付了相关费用等待出库。然而，直到2023年3月30日，该商品仍未发货。令人不解的是，之后入库的订单都已顺利发货，而这个先到的订单却迟迟未能出库。

赵先生多次与快鸟转运客服沟通，每次得到的答复都是正在催促，但始终未能给出一个明确的发货原因或解决方案。这种做法让赵先生感到非常不负责任，毕竟按照快鸟转运的承诺，赵先生应该能在大约两个月内收到商品，而现在却已经拖延了四个多月。

赵先生对此表示极度不满和失望，他们希望快鸟转运能够正视自己的服务承诺和用户的权益，尽快给出一个明确的发货时间和原因。同时，赵先生也希望能够得到合理的解释和补偿，以弥补因转运延误所造成的损失和不便。

(十三) 2023年“极兔速递”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“极兔速递”共获得4次消费评级，均获“不予评级”。

极兔速递电商消费2023年评级数据

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2023年 | 全年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |
| 2023年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级 |

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“极兔速递”涉嫌存在**物流问题**等问题。用户投诉“极兔速递”的消费金额主要在未选择金额区间。

【案例一】“极兔速递”被指快件失踪处理拖延

10月17日，浙江省的於女士向“电诉宝”投诉称其在2013年10月11日和10月14日通过拼多多APP购买了商品。然而，在商品发货后，用户于15日联系物流公司询问物流信息，但并未得到答复。次日，於女士再次致电物流公司，依旧没有获得任何关于包裹的信息。

在连续两天未能获得满意的答复后，於女士于第三天向拼多多客服投诉了此问题。然而，时至今日，物流公司仍未收到该快件，且拼多多客服对此事的处理也一直拖延，未能给出合理的解决方案。

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* | 姓名 <input type="text"/> | 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。

The screenshot shows the website's main content area with a list of complaints. Each entry includes a province, date, status, title, description, and category. The sidebar on the right contains navigation buttons like '我要投诉', '电商入驻', '投诉指南', and a '投诉榜' (Complaint Ranking) section listing various e-commerce platforms.

| 最新投诉 | 已移交 | 已受理 | 已评价 |
|--|-----|-----|-----|
| <p>福建省 2020-07-31 09:49:37</p> <p>未审核</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>[投诉对象] 联联周边游 领域: 在线差旅 类型: 网络售假</p> <p>详情></p> | | | |
| <p>河南省 2020-07-31 09:48:45</p> <p>未审核</p> <p>以设置价格错位为由取消订单</p> <p>我与2020年七月21买的婴儿奶瓶，商家以设置价格错位为由私自取消订单。</p> <p>[投诉对象] 当当网 领域: 商家纠纷 类型: 订单问题</p> <p>详情></p> | | | |
| <p>广东省 2020-07-30 18:01:06</p> <p>未审核</p> <p>拼多多平台</p> <p>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</p> <p>[投诉对象] 丽质睡衣店 领域: 国内网购 类型: 发货问题</p> <p>详情></p> | | | |
| <p>浙江省 2020-07-30 17:22:34</p> <p>未审核</p> | | | |

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 17 年历史，旗下运营：网经社(数字经济服务商)、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)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)等系列产品/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

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服务商。

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。

2022年11月23日，国内领先的数字经济服务商“浙江网经社信息科技有限公司”宣布成立“消费品电商供应链金融服务中心”，并发布消费品电商供应链金融解决方案，此举旨在破解消费品流通企业融资难题。



具体服务包括：向平台企业基于网经社数字经济门户、自媒体&社群矩阵、媒公宝（3000人记者库）提供媒体传播业务为核心的品牌服务；向政府机构基于互联网行业内唯一一家国家发改委认定的“一带一路”TOP10影响力社会智库“网经社电子商务研究中心”提供研究资讯为核心的智库服务；向消费品供应链企业基于“网盛消费品电商供应链金融服务中心”提供供应链金融解决方案；向创业公司基于“电融宝”20000+投资者库提供FA服务。

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《2023 年度中国物流科技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：2024 年 3 月 13 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)

(16 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)

