

# 2024年Q1 中国数字教育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：2024年05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

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>一、报告摘要</b> .....              | <b>3</b>  |
| <b>二、整体数据</b> .....              | <b>5</b>  |
| (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         |
| <b>三、评级数据与典型案例</b> .....         | <b>8</b>  |
| (一) 2024年Q1“帮考网”获“建议下单”.....     | 8         |
| (二) 2024年Q1“赛优教育”获“谨慎下单”.....    | 10        |
| (三) 2024年Q1“尚德机构”获“不予评级”.....    | 11        |
| (四) 2024年Q1“常青藤爸爸”获“不予评级”.....   | 13        |
| (五) 2024年Q1“小叶子智能陪练”获“不予评级”..... | 14        |
| (六) 2024年Q1“一只船教育”获“不建议下单”.....  | 16        |
| (七) 2024年Q1“中安建培”获“不建议下单”.....   | 17        |
| <b>四、关于我们</b> .....              | <b>19</b> |
| (一) 关于电诉宝.....                   | 19        |
| (二) 关于网经社.....                   | 21        |

## 一、报告摘要

2024年一季度的数字教育行业蓬勃发展，但同时也暗流涌动。教育培训服务类投诉亦随之增多，家长们和学生们对于在线课程质量不稳定、教育资源分配不均、学习平台技术故障以及个人隐私泄露等问题纷纷表达不满，成为公众关注的焦点。根据中消协发布的最新数据，2024年一季度教育培训服务类投诉位列服务大类投诉的前五位，反映出数字教育用户体验亟待改善。

在此背景下，5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）2024年一季度受理的全国29家数字教育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《2024年Q1中国数字教育用户体验与投诉数据报告》。

电诉宝 网络消费纠纷调解平台

电诉宝 网络消费纠纷调解平台 营造公平环境 激发消费活力

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: 2024 第一季度

|    |        |    |        |    |        |    |       |
|----|--------|----|--------|----|--------|----|-------|
| 1  | 一只船教育  | 2  | 中安建培   | 3  | 嗨学网    | 4  | 帮考网   |
| 5  | 中职通    | 6  | 尚德机构   | 7  | 小叶子陪练  | 8  | 赛优教育  |
| 9  | 常青藤爸爸  | 10 | 中公教育   | 11 | 环球网校   | 12 | 网易云课堂 |
| 13 | 深海教育   | 14 | 高顿教育   | 15 | VIPKID | 16 | 大鹏教育  |
| 17 | 高教通    | 18 | 中华会计网校 | 19 | 开课吧    | 20 | 中国会计网 |
| 21 | 兴为教育   | 22 | 恒企教育   | 23 | 芸学教育   | 24 | 学慧网   |
| 25 | 潭州教育   | 26 | 对啊网    | 27 | 英语流利说  | 28 | 聚师网   |
| 29 | 阿卡索外教网 |    |        |    |        |    |       |

根据“电诉宝”2024年Q1受理的中国数字教育领域用户有效投诉显示，投

诉量 TOP10 依次为：一只船教育、中安建培、嗨学网、帮考网、中职通、尚德机构、小叶子陪练、赛优教育、常青藤爸爸、中公教育；

排在第 11-20 名的是：网易云课堂、深海教育、高顿教育、VIPKID、大鹏教育、高教通、中华会计网校、开课吧、中国会计网；

排在第 21-28 名的是：兴为教育、恒企教育、芸学教育、学慧网、潭州教育、对啊网、英语流利说、聚师网、阿卡索外教网。

| 2024年Q1全国数字教育消费评级榜 |       |         |       |       |       |       |
|--------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 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                  | 中职通   | 100.00% | 0.782 | 6.000 | 0.865 | 建议下单  |
| 2                  | 帮考网   | 100.00% | 0.667 | 2.000 | 0.760 | 建议下单  |
| 3                  | 赛优教育  | 83.33%  | 0.000 | 0.000 | 0.417 | 谨慎下单  |
| 4                  | 嗨学网   | 0.00%   | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级  |
| 4                  | 尚德机构  | 0.00%   | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级  |
| 4                  | 常青藤爸爸 | 0.00%   | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级  |
| 4                  | 小叶子陪练 | 0.00%   | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不予评级  |
| 4                  | 一只船教育 | 0.00%   | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 4                  | 中安建培  | 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网络消费平台上述行为，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

在报告公布的《2024年Q1全国数字教育评级榜》中：获“建议下单”评级的有：中职通、帮考网等2家；获“谨慎下单”评级的有：赛优教育1家；获“不建议下单”评级的有：一只船教育、中安建培等2家；获“不予评级”的有：嗨学网、尚德机构、常青藤爸爸、小叶子智能陪练等4家。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

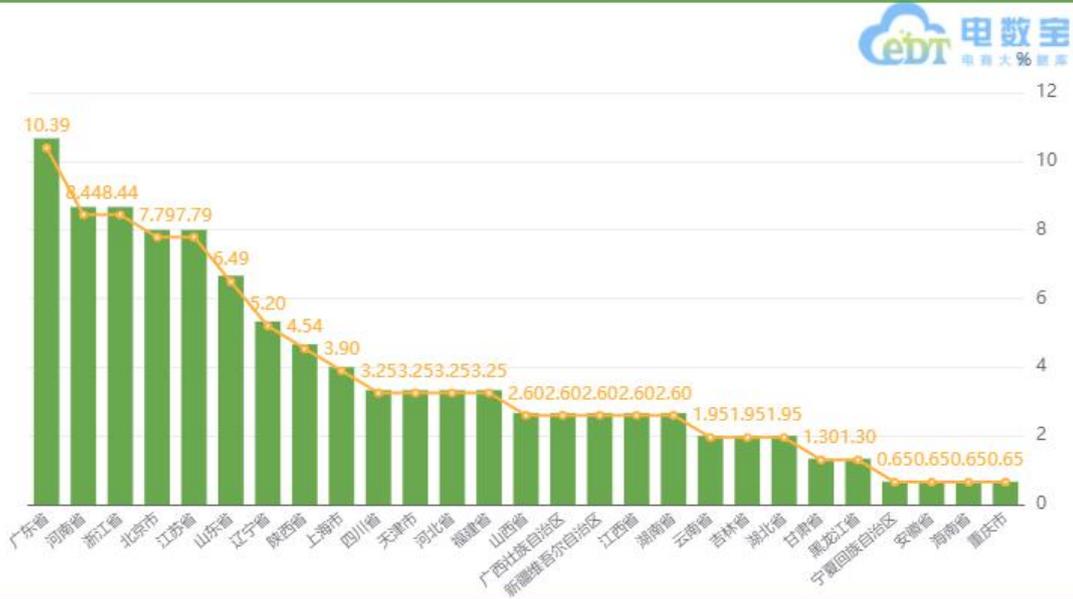
据“电诉宝”显示，2024年Q1全国数字教育投诉问题类型TOP10中，退款问题占比高达59.09%，其余问题类型依次为：网络诈骗（11.69%）、霸王条款（10.39%）、售后服务（8.44%）、虚假促销（5.84%）、其他（1.95%）、网络售假（1.30%）、冻结商家资金（0.65%）、客服问题（0.65%）。



### （二）投诉地区分布

2024年Q1“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP10依次为广东省（10.39%）、河南省（8.44%）、浙江省（8.44%）、北京市（7.79%）、江苏省（7.79%）、山东省（6.49%）、辽宁省（6.20%）、陕西省（4.54%）、上海市（3.90%）、四川省（4.25%）。

2024年1月至3月数字教育地区占比图



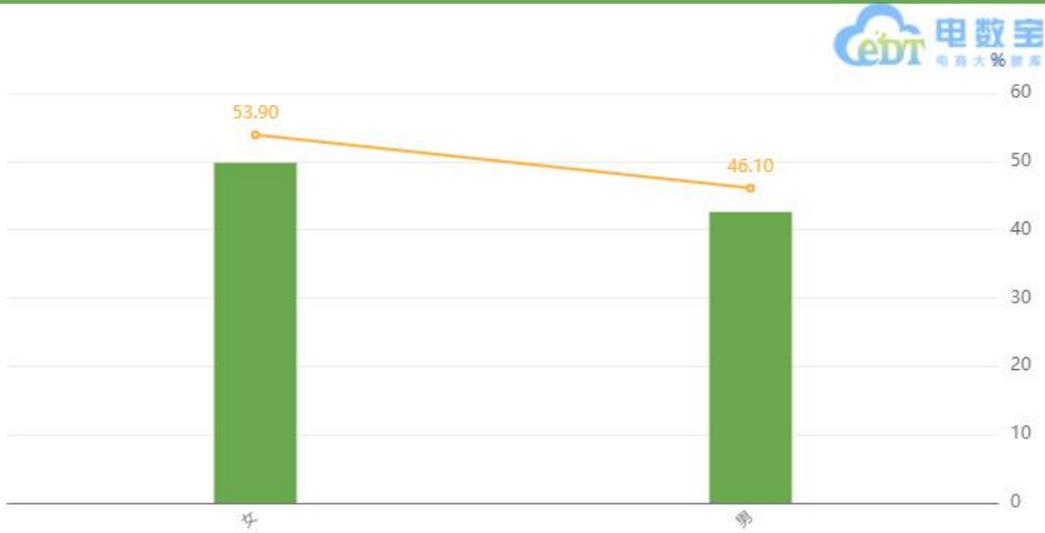
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### (三) 投诉用户性别分布

据“电诉宝”显示，Q1 男性用户投诉比例为 53.90%，女性用户投诉比例为 46.106%。

### 2024年1月至3月数字教育性别占比图



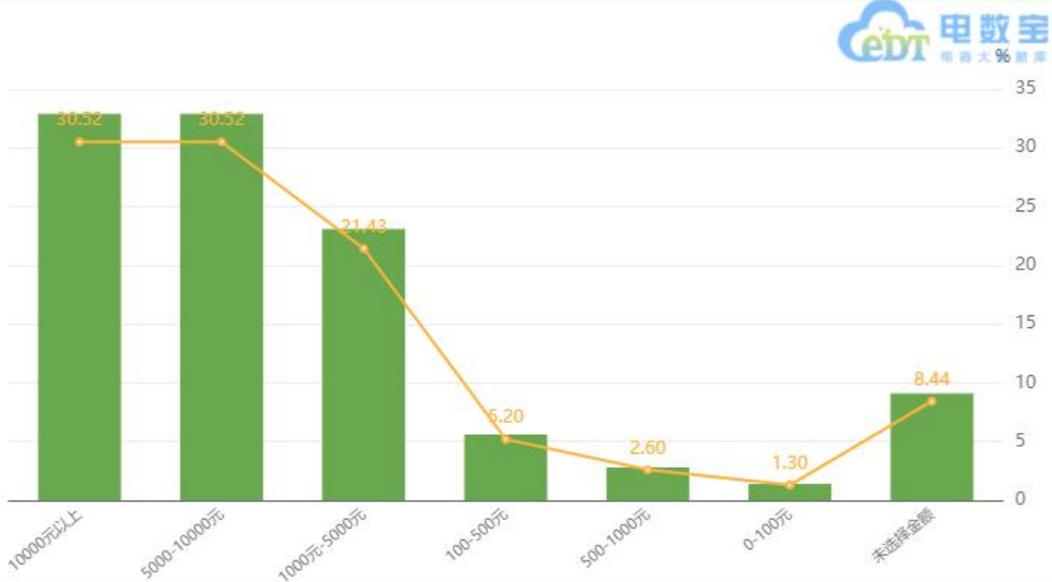
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

#### （四）投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，Q1 投诉金额分布主要集中在 10000 元以上（30.52%）、5000-10000 元（30.52%）、1000-5000 元（21.43%）、100-500 元（5.20%）、500-1000 元（2.60%）、0-100 元（1.30%）、未选择金额（8.44%）。

2024年1月至3月数字教育金额占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### 三、评级数据与典型案例

#### (一) 2024年Q1“帮考网”获“建议下单”

2024年Q1“帮考网”涉嫌存在退款问题、霸王条款、网络欺诈、虚假促销等问题；用户投诉金额主要在1000-5000元、10000元以上、500-1000元、5000-10000元、未选择金额等区间；其中，男性用户占比33.33%，女性用户占比66.67%。



### 【案例一】“帮考网”被指拒不退款 虚假承诺成泡影

3月25日，天津市的张女士向“电诉宝”投诉称其在2020年9月23日，接到帮考网销售电话，宣传其注册会计师课程，并声称考下证书后可以挂靠挣钱。受到这一宣传的吸引，报名了帮考网的注会一年取证班课程，并支付了3990元的费用。然而，由于注册会计师考试需要本科毕业证才能报名参加，而当时自己尚处于大一阶段，因此课程并未立即使用。帮考网提出可以将课程冻结，待时再解冻。

张女士称在报名过程中，帮考网宣传其课程通过率高达75%，并承诺考下证书后将协助消费者进行挂靠以获取收益。然而，随着时间的推移进入大四，了解到挂靠是违法行为，并对帮考网之前宣传的75%通过率表示质疑，认为存在虚假宣传的情况。因此，联系帮考网要求退还未使用的网课费用。然而，帮考网拒绝退款。

### 【案例二】用户投诉“帮考网”升级班为骗局 万元学费难追回

2月18日，甘肃省的刘先生向“电诉宝”反映称其在2021年5月18日，

因帮考网教育机构以不断催促缴费并承诺肯定能通过考试为诱导报名，报了帮考网一级消防工程智胜取证班，报名费 7980 元。

刘先生称后来得知他们的课时很多，平均最少得一天学习 4 小时左右，不像他们机构说的需要少量时间学习就可以，在之后又陆续有帮考网的人员打电话诱导并称只要再缴纳一万七千多元，就可以把班型提升为私教班，通过率更高，学习时间更少，并且不断电话劝解及诱导中升级了班型。结果学习时间几乎也没多少缩短，目前由于自己这边没有那么多时间学习他们的课程，需要退费，但是他们的客服电话和老师均联系不上。

## （二）2024 年 Q1 “赛优教育” 获 “谨慎下单”

2024 年 Q1 “赛优教育” 涉嫌存在退款问题、虚假促销等问题；用户投诉金额主要在 1000-5000 元、5000-10000 元、未选择金额等区间；其中，女性用户投诉占比 100.00%。



### 【案例一】用户投诉“赛优教育”虚假宣传 诱导消费者二次缴费

3月23日，福建省潘女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年10月17日在赛优教育购买了心理咨询师课程，通过淘宝购买课程3680元，当时承诺3680元一直服务到拿到证，后续无需任何费用。

但后来告知需要另付470元考试费，与之前提到的后续无需任何费用的言辞不符，第一：这明显是虚假宣传，第二：昨天突然通知今天要参加模拟考试，并且分数要达到90分及格。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。

### 【案例二】“赛优教育”被指诱导学员消费 疑似霸王条款

2月25日，广西壮族自治区吕女士向“电诉宝”投诉称其在2024年1月19日14:35在淘宝电商平台（赛优课程培训店）支付3680元预付款用于购买赛优教育心理咨询师尊享密训班网络培训课程，销售用优惠即将结束等话术诱导参加赛优教育心理咨询师培训班。

1月20日凌晨12:03，经网络背调发觉该机构有明显诱导消费和不同意拒绝退费行为，经慎重考量决定在淘宝提交退费申请，出现拒绝退费问题，赛优机构培训老师以培训账号已上报为由拒绝退费，涉嫌虚假宣传和霸王条款，侵害了消费者合法消费权益。未实际参加该机构的任何培训学习等内容，未达成培训协议，诉求是全额退还预付培训费用。

### （三）2024年Q1“尚德机构”获“不予评级”

2024年Q1“尚德机构”涉嫌存在退款问题、霸王条款、售后服务、网络欺诈等问题；用户投诉金额主要在5000-10000元、10000元以上、未选择金额等区间；其中，男性用户投诉占比36.36%，女性用户投诉占比63.64%。



### 【案例一】虚假宣传？“尚德机构”被指诱导消费 客服态度嚣张

3月13日，新疆维吾尔自治区的谭女士向“电诉宝”投诉称其于2019年2月份通过网络虚假宣传诱导，因提高学历心切，通过百度度小满贷款13440元分期教育贷，没有办理任何合同。办理了汉语言文学专本连读黄金班，保证3年之内麻烦专本连读的毕业证。

谭女士称因新疆疫情防控严格，一直要求退费，班主任各种诱导转班，强烈不同意才给冻结课程。今年想起来还有费用没有退，于是打电话，尚德机构通过手机号码联系告知自己无费用可以退，态度非常嚣张。谭女士的诉求是退费，自己在尚德只学习了两个学期百分之十的课程。专科还有百分之九十的课程没有学习，本科都没有到学习的阶段，他们涉嫌欺诈勒索、合同罪、虚假宣传等。

### 【案例二】虚假宣传？用户投诉“尚德机构”高价卖课欺骗消费者

1月26日，赵女士向“电诉宝”投诉称其于2023年5月10日被尚德机构赵老师诱导消费5千元报名了自考本科课程，对其课程不满意，报了课程也没有通过考试。尚德机构夸大虚假宣传，高价卖课欺骗消费者。赵女士向机构申请退

款，多次与机构协商，机构拒不配合。而且以七天之后不予退款的理由拒绝退款。

依据《消费者权益保护法》第 53 条规定，消费者可以要求退费，即使消费者无法证明培训质量及效果与宣传不符，因教育培训合同性质不适于强制履行，消费者亦有权要求退还剩余费用，但可能承担相应违约责任。教育机构以格式合同约定为由拒绝退费，没有依据，根据《消费者权益保护法》第 26 条规定，教育机构以格式条款方式作出免除其责任，排除消费者权利等不公平，不合理的规定，该格式条款无效。赵女士现向部门发起投诉，希望可以帮忙处理。

#### （四）2024 年 Q1 “常青藤爸爸” 获 “不予评级”

2024 年 Q1 “常青藤爸爸” 涉嫌存在退款问题、售后服务、网络欺诈、霸王条款等问题；用户投诉金额主要在 100-500 元、500-1000 元等区间；其中，男性用户投诉占比 16.67%，女性用户投诉占比 83.33%。



【案例一】涉嫌欺诈？用户投诉“常青藤爸爸”完成打卡不返现 排队遥遥无期

4月8日，江苏省宋女士向“电诉宝”投诉称其在网络平台上购买了常青藤爸爸的日课小古文240句，当时平台宣称按时打卡就能返现，且从未有人告宋女士知返现需要等待。宋女士表示，目前已完成打卡2年多，且已于2022年5月20日申请返现，但是到一直到现在都没有返。

目前显示在排队中，期间宋女士被要求等待，排队号从50460号到目前2024年4月8日显示排队44778号。宋女士认为按这样的速度是不是还要等上个17-18年才可以？这是能返现还是不想返现，目前的情况就是返现遥遥无期，宋女士认为常青藤爸爸的该行为涉嫌欺诈。

### 【案例二】“常青藤爸爸”被指讹诈消费者资金 返现拖延不予兑现

3月14日，江苏省周女士向“电诉宝”投诉称其在2021年10月份购买常青藤爸爸的英语打卡课程，商家称是打卡结束后会返现课程费用。周女士于2021年12月10日正式提出提现申请，中间也与客服协商过几次，一直以在排队的理由搪塞拖延，2021年12月至今已经2年4个月，排队还在14526，遥遥无期，商家明显霸王条款，讹诈消费者资金。

周女士的诉求是将学费按照约定尽快返还。如此大的一个教育平台是怎么做到枉顾消费者的合法权益，不守诚信，欺瞒大众，不予处理，不退不理。主动权全部在他们身上，消费者就只能做冤大头。希望对于这种欺诈消费者行为，有关部门能够严惩不贷。

## （五）2024年Q1“小叶子智能陪练”获“不予评级”

2024年Q1“小叶子智能陪练”涉嫌存在退款问题、售后服务、虚假促销、霸王条款等问题；用户投诉金额主要在100-500元、5000-10000元、0-100元、10000元以上、未选择金额等区间；其中，男性用户投诉占比22.22%，女性用户投诉占比77.78%。



### 【案例一】年卡到期不可兑换时长？ 用户投诉“小叶子智能陪练”虚假宣传

3月13日，江苏省万女士向“电诉宝”投诉称其于2023年2月20日在小叶子智能陪练APP购买AI陪练1年卡，赠送20天，当时对方承诺年卡课程可以参加朋友圈分享活动送金叶子，金叶子可以兑换时长，1000金叶子可以兑换3天。

万女士表示在23年9月使用3万金叶子兑换了一部分时长之后，有效期显示2024年6月19日，还剩余30000多金叶子小叶子APP给锁定不允许兑换，说年卡到期，不可以兑换时长。万女士表示和对方通过APP内容服、微信客服及电话沟通多次均要求续费。

### 【案例二】客服变动大且态度恶劣 用户要求“小叶子陪练”按课时退款

2月20日，河南省张女士向“电诉宝”投诉称其于2022年11月通过广告宣传，被拉进了小叶子的微信群，2022年11月6日通过支付宝付款购买了课程，有问题联系工作人员，但工作人员经常更换，说的问题全然不知，服务跟不上，不解决问题。

张女士表示，孩子没学几次课，她跟客户沟通了孩子年龄有点小，一直对着手机和平板，视力下降，眼睛受不了，学不了网课，学不完能不能延期，客服说可以申请延期。但没过几天客服离职了，换人了之前说的全然不知，每天微信给张

女士发很多宣传的信息和卖课的资料，张女士说学不了延期的事情，他说还没到期不用申请，后来他又说不能延期了。

张女士现在要求退款，没人理睬，一个多月了，现在不让登陆 APP，也不给退钱，客服态度恶劣，侵害了消费权益。张女士的诉求是没解锁的课程按课时退款。

## （六）2024 年 Q1 “一只船教育” 获 “不建议下单”

2024 年 Q1 “一只船教育” 涉嫌存在退款问题、售后服务、网络欺诈、虚假促销、其他、冻结商家资金、网络售假等问题；用户投诉金额主要在 10000 元以上、5000-10000 元、1000-5000 元、未选择金额等区间；其中，男性用户投诉占比 51.61%，女性用户投诉占比 48.39%。



### 【案例一】用户投诉“一只船教育”被指虚假宣传 夸大其词 欺骗消费者

4月24日，河南省刘先生向“电诉宝”投诉称其于2021年6月19日上午11时56分和下午17时40分左右被北京一只船教育科技有限公司的销售员郭忠联

系共缴费 5000 元。刘先生表示对方夸大其词，虚假宣传，说可以报考消防工程师。

因刘先生学历不够，后对方说可以报二级消防工程师，考取后一只船可以帮忙挂靠或上班领取高工资或回报。刘先生后知道挂靠属于违法，对方说已经离职再也联系不上。因为迟迟不可以考试，刘先生不想考想退费，但没人管这个事情。

### 【案例二】“一只船教育”被指引诱不符合条件学员报名 造成其损失

4 月 23 日，浙江省王女士向“电诉宝”投诉称其于 2021 年 3 月在网上看到一级注册消防工程师招考，后一只船的报考销售人员多次打电话联系王女士，称报考不限专业，高中都可以报考，一只船会负责走企业辅助报名，并说一只船是消防协会官方认证的唯一一家消防培训机构，每年考证通过率 78%以上。

销售人员说预报名的可成功抢占了当地的考位，并一直提醒名额不多，让王女士以为来不及了，诱导付款报名的时候通知说账户冻结，无法报名，会安排退费，一年多过去了，一只没有退，官方客服也不理睬，共付费 3980 元。

## （七）2024 年 Q1 “中安建培”获“不建议下单”

2024 年 Q1 “中安建培”涉嫌存在退款问题、售后服务、网络售假等问题；用户投诉金额主要在 10000 元以上、5000-10000 元、100-500 元、500-1000 元、未选择金额等区间；其中，男性用户投诉占比 84.62%，女性用户投诉占比 15.38%。



### 【案例一】用户投诉“中安建培”涉嫌虚假宣传 欺诈消费者

4月13日,湖南省朱先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年6月29日在中安建培营销人员诱导下签订初级注册安全工程师资格证课程双证综合速学班服务协议,又于2022年8月13日中安建培营销员忽悠下需要更进一步提升保证通过的情况下签订初级注安师资格证双证综合无忧班服务协议,两次交费19980元。

朱先生表示,中安建培承诺自己2022年10月和2023年10月都可以参加湖南省的初级注册安全工程师资格证考试。经核实,湖南省在2022年和2023年两年并没有设立初级注册安全师资格证考点,与中安建培宣传的严重不符,具有欺诈手段,多次向中安建培提出解决无人应诉,希望能全额退款。

### 【案例二】用户投诉“中安建培”存款诈行为 客服各种理由搪塞不退款

4月10日,新疆维吾尔自治区费女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月31日经中安建培销售人员介绍在微信购买了中安建培的二建课程,因费女士所学专业无法报考,销售员说可一起再铺修个中专证就可以了,证书由学校来负责,并交了学费(二建2880元,中专500元)。等到2023年3月二建报名时因没中专证无法报考,费女士问了培训老师说因教育部对所有电中专学校进行教学检查耽误了,费女士提出申请退费,说找客服售后。

费女士于 2023 年 2 月 26 日开始一直联系客服处理此事，不是打不通就是以各种理由搪塞，无果后投诉了北京市丰台区市场监督管理局回复不属于他们管，实在没办法只有等今年在报考吧，但等到报名时中专证还是没有下来，培训老师说等有消息在通知费女士。耽误了二年时间，费女士无法报名参加考试，学校有欺诈行为申请退费。

## 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](http://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* | 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。

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，引导消费者误以为发货了，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，引导消费者误以为发货了，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

电诉宝  
网络消费纠纷调解平台

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

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(数字经济新媒体)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“投融资中心”(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“网经社投融资中心”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《2024 年 Q1 中国数字教育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：2024年5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](http://DATA.100EC.CN))

电诉宝 ([315.100EC.CN](http://315.100EC.CN))

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)

(我要投诉)



视频号 (视频号搜网经社)

抖音号 (抖音搜网经社)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

