

2021年4月

中国电子商务用户体验与投诉监测报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

案例来源： 电诉宝

发布时间：2021年5月10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	8
(二) 生活服务平台	14
四、关于我们	19
(一) 关于电诉宝	19
(二) 关于网经社	21
(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划	23

一、报告摘要

5月10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4月受理的全国71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4月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。（报告下载：<http://www.100ec.cn/zt/20214tsal/>）

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4月全国电商投诉榜》、4月消费投诉数据及20家网络消费平台典型案例。

据悉，该榜单依据“电诉宝”4月份受理的全国71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、联联周边游、学慧网、微信商家、闲鱼、走着瞧旅行、微拍堂、飞猪。

排在11-30名依次为：天猫、去哪儿、海豚家、大塘小鱼、当当、抖音（商城）、天天鉴宝、一只船教育、孔夫子旧书网、对啊、腾讯qq、嗨学网、途虎养车、万师傅、熊猫生活、携程、蘑菇街、有赞、中环转运、洋码头。

排在31-50名依次为：京东金融、海狐海淘、环球网校、交易猫、华硕商城、小米商城、1号店、华为商城、唯品会、德国w家、美团、美菜网、1688（阿里巴巴）、苏宁易购、店宝宝、每日优鲜、一嗨租车、中行聪明购、中国东方航空公司（商城）、程牛汽车管家。

排在51-71名依次为：赛优教育、兴盛优选、潭州教育、学霸君1对1、千千惠生活、杂志猫、全球速卖通、朴朴、摩天轮票务、美的、微店、得物APP、侠侣亲子游、骑驴游、尚德机构、nice、小米有品、旅划算、萌推、D2C、好食期。



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 金融科技 电商物流 产业电商

行业：**全部**

筛选：**2021** 4月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	联联周边游
5	学慧网	6	微信商家	7	闲鱼	8	走着瞧旅行
9	微拍堂	10	飞猪	11	天猫	12	去哪儿
13	海豚家	14	大塘小鱼	15	当当	16	抖音
17	天天鉴宝	18	一只船教育	19	孔夫子旧书网	20	对啊
21	腾讯qq	22	嗨学网	23	途虎养车	24	万师傅
25	熊猫生活	26	携程	27	蘑菇街	28	有赞
29	中环转运	30	洋码头	31	京东金融	32	海狐海淘
33	环球网校	34	交易猫	35	华硕商城	36	小米商城
37	1号店	38	华为商城	39	唯品会	40	德国w家
41	美团	42	美菜网	43	1688	44	苏宁易购
45	店宝宝	46	每日优鲜	47	一嗨租车	48	中行聪明购
49	中国东方航空公司	50	程牛汽车管家	51	赛优教育	52	兴盛优选
53	潭州教育	54	学霸君1对1	55	千千惠生活	56	杂志猫
57	全球速卖通	58	朴朴	59	摩天轮票务	60	美的
61	微店	62	得物APP	63	侠侣亲子游	64	骑驴游
65	尚德机构	66	nice	67	小米有品	68	旅划算
69	萌推	70	D2C	71	好食期		

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联,为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大,故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行,在此前投诉数据未予统计故未显示。

二、整体数据

(一) 投诉问题类型分布

2021年4月全国电子商务投诉问题类型分布



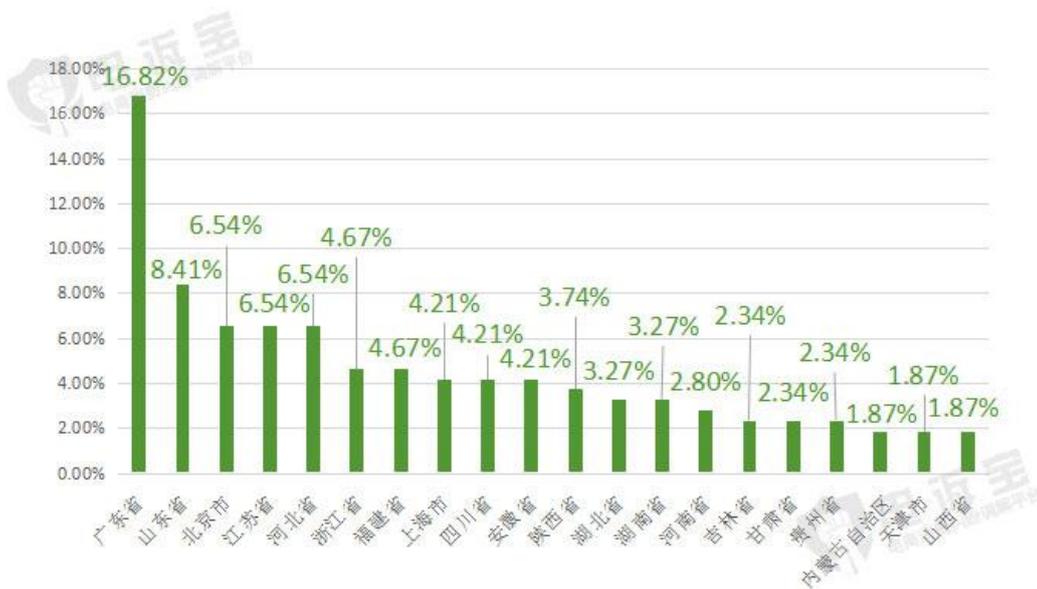
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年4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**（28.97%）、**网络售假**（10.28%）、**商品质量**（9.81%）、**霸王条款**（7.94%）、**网络欺诈**（7.01%）、**虚假促销**（6.08%）、**售后服务**（5.61%）、**发货问题**（5.14%）、**货不对板**（4.21%）、**退换货难**（3.74%）。

(二) 投诉地区分布

2021年4月全国电子商务投诉地区TOP20分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

4月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区的依次为广东省、山东省、北京市、江苏省、河北省、浙江省、福建省、上海市、四川省、安徽省、陕西省、湖北省、湖南省、河南省、吉林省、甘肃省、贵州省、内蒙古自治区、天津市、山西省依次排名。

（三）投诉用户性别分布

2021年4月全国电子商务投诉性别分布



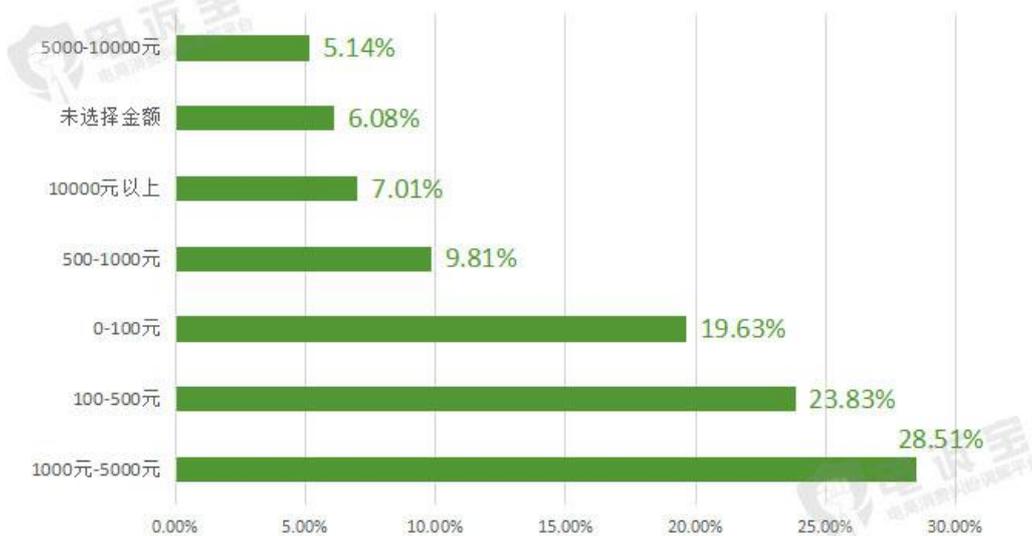
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，4月份女性用户投诉比例为49.53%，男性用户投诉比例为50.47%。

（四）投诉金额区间分布

2021年4月全国电子商务投诉金额分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，4月份投诉金额分布主要集中在1000元-5000元（28.51%）、100-500元（23.83%）、0-100元（19.63%）、500-1000元（9.81%）、10000元以上（7.01%）。

三、典型投诉案例

（一）零售电商



- 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 金融科技 电商物流 产业电商

行业: **全部** 跨境电商 品牌电商 社交电商 生鲜电商 二手电商 汽车电商

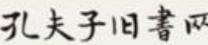
筛选: **2021** 4月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	闲鱼
5	微拍堂	6	天猫	7	海豚家	8	抖音
9	当当	10	孔夫子旧书网	11	蘑菇街	12	途虎养车
13	海狐海淘	14	洋码头	15	有赞	16	熊猫生活
17	美菜网	18	华硕商城	19	苏宁易购	20	1号店
21	华为商城	22	唯品会	23	店宝宝	24	德国w家
25	每日优鲜	26	交易猫	27	好食期	28	朴朴
29	全球速卖通	30	杂志猫	31	千千惠生活	32	兴盛优选
33	美的	34	D2C	35	萌推	36	小米有品
37	nice	38	程牛汽车管家	39	微店	40	小米商城

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联, 为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大, 故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行, 在此前投诉数据未予统计故未显示。

在零售电商领域, 据“电诉宝”受理用户维权案例, 我们将从中选取十大典型投诉案例, 涉及全球速卖通、闲鱼、微拍堂、孔夫子旧书网、海豚家、微店、当当、小红书、海狐海淘、熊猫生活。

2021年4月零售电商十大典型投诉案例		
时间	平台	案例
4月11日		“全球速卖通”判定商家“严重侵权行为” 店铺被关万元保证金和货款无法取出
4月9日		用户投诉“闲鱼”单方面判定账号违规 账号被封无法解封也无法注销
4月6日		商家投诉“微拍堂”无故封店扣款 未给出合理依据引不满
4月19日		消费者投诉“孔夫子旧书网”商家疑售盗版书籍 申请退货对方气焰嚣张拒退货
4月1日		用户投诉“海豚家”不兑现承诺会员权益
4月19日		疑似买到发霉银耳 用户投诉“微店” 商铺希望严惩
4月30日		预售书籍未发货 “当当” 要求退货扣款引用户不满
4月9日		“买三送一”？用户投诉“小红书” 入驻商家三件商品只发一件
4月1日		用户投诉“海狐海淘” 到手包包与官网差异巨大
4月1日		确认可以发到国内才付款转运 货物回国后“熊猫生活”却还要收国内运费

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“全球速卖通”判定商家“严重侵权行为” 店铺被关万元保证金和货款无法取出

4月11日，广东省的王先生在阿里巴巴集团旗下速卖通平台注册账号运营跨境网店，已缴纳保证金1万元和未取出的货款两千多美金，被速卖通平台轻责重判无理关闭店铺。速卖通认为我售卖的衣服上有 AERONAUTICA MILITARE 刺绣，行为属于特别严重侵权行为，可以一次关闭账号。但王先生表示这一串字符毫无知名度，普通卖家不能辨别这是侵权，属于无意侵权，并且这款产品的供货商来自阿里巴巴集团旗下的 1688 网站，是阿里巴巴集团审核通过的产品，阿里巴巴旗下另一平台又认定为特别严重侵权，是同一集团自相矛盾的结论。王先生进一步表示这款产品合计销售额卖出不过一千五百美金，没有造成任何严重影响不应

该被认定为“特别严重侵权”。王先生表示自己曾就“特别严重侵权”具体量化标准要求速卖通网站客服回答，对方不回答也拒绝沟通。王先生表示自己的诉求是请求撤销处罚，恢复我的卖家账号，或者退还我的保证金和允许我取出剩余货款。

【案例二】用户投诉“闲鱼”单方面判定账号违规 账号被封无法解封也无法注销

4月9日，四川省的赖女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月8日，被阿里巴巴旗下的闲鱼系统判定本人闲鱼账户违规被永久封号，稍后我通过系统显示发起了申诉结果未予通过，本人无法理解在提供了相关信息后闲鱼方面仍未解除对我账户的限制，并且以各种理由拒绝我注销相关账户的请求，这明显违反了工信部相关规定。赖女士进一步表示，事实上，此次封号属系统误判，本人账号没有发布过任何违禁信息和不良商品，此商品是完全没有违反闲鱼条约条款，并且已经发布数月，突然被闲鱼单方面判定涉及不良信息，引起封号的商品在提供了有效证据之后闲鱼方面对此的解释是判定无误，不予解封和注销，对于闲鱼这样以不合理理由侵犯用户权益的事情本人表示无法接受，同时要求闲鱼方面立即解除对本人账户的限制，或者允许本人对闲鱼账户进行注销。

【案例三】商家投诉“微拍堂”无故封店扣款 未给出合理依据引不满

4月6日，“电诉宝”接到山西省的闫女士投诉称自己于2020年12月27日在微拍堂注册两个店铺，经过身份认证后缴纳店铺保证金合计2000元。2021年3月26日晚，平台在未和本人核实沟通的情况下，擅自封店七天和扣除保证金共2000元，未出具相关说明。闫女士后与客服沟通，客服均以系统识别为由敷衍了事。闫女士进一步表示自己多次索要发票无果，平台说只能提供收据。所以闫女士表示自己的诉求是微拍堂提供相关发票，并且请退还店铺保证金。对此，“微拍堂”向“电诉宝”反馈称经核实因系统检测店铺商品数据存在风险，为保障消费者权益，对店铺进行相应限制并按照规定处理，针对您反馈需要发票问题，客服已配合处理，如其它疑问可咨询人工在线客服（微拍堂-买家中心-客服）或拨打客服热线0571-****039 及时解答。

【案例四】消费者投诉“孔夫子旧书网”商家疑售盗版书籍 申请退货对方气焰嚣张拒退货

4月19日，河北省的沈女士向“电诉宝”投诉称自己在于2021年4月13日在孔夫子旧书网里的名是为翻滚的欧巴的书摊商城，买了一套汉语言文学本科自考教材，到货后发现是

盗版的，于是要求退货，商家以已经拆开快递为由，书出现盗版也是顾客调换了，态度特别嚣张不讲理。沈女士进一步表示书款中还含有教学视频，商家要求必须收货才给。目前在孔子旧书网官方客服调解下，最终确认书由沈女士退回，运费也由沈女士承担。不过沈女士表示自己把两本书寄给了全国扫黄打非办公室举报中心处，并表示自己的诉求是要求商家退款，正好教学视频也不要了，同时相关部门可以调查一下，让更多人免受伤害。沈女士表示所有的书都没有防伪标识，对比后更确定书是盗版。商家一直回避这个问题，只指书假是顾客调换了。

【案例五】用户投诉“海豚家”不兑现承诺会员权益

4月1日，“电诉宝”接到广东省的黄女士投诉称自己于2020年12月16日兑换了海豚家plus会员。海豚家plus会员宣传时候表示“全国通用，仅需39元享腾讯、优酷、芒果、网易云音乐、酷狗音乐、喜马拉雅、美团外卖会员、饿了么会员等月卡可选！16大权益会员每个月任选一个，次月可以重复选择。”但是实际，黄女士表示实在欺骗消费者，购买之后就改规则，每个月都不能重复选择。每个月卡权益只能选择一次，与宣传内容不符合。还不予退款。黄女士表示自己的诉求是款。对此，“海豚家”向“电诉宝”反馈称我们的会员特权提供的是16选1服务，即有效期内每个月您可以选一个特权进行使用。

【案例六】疑似买到发霉银耳 用户投诉“微店”商铺希望严惩

4月19日，山东省的吕女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月4日在微店平台“每天水果”店铺购买银耳羹产品，出现食品质量安全问题（未拆封可见发霉絮状物，银耳发霉有剧毒），吕女士认为这侵害了她的食品安全权益，并表示自己的诉求是：按照国家食品安全法148条，由店家赔款1000元并道歉，而且希望可以对微店除了鲜果产品经营其他加工产品是否有资质进行查证。吕女士表示都知道新鲜银耳制品处理不当有剧毒风险，幸亏自己的银耳羹在未打开的状态下，肉眼可见的霉变没有喝到。对此，吕女士进一步表示样品已经保留，可以配合相关单位进行检查核对，细节照片素材我也保留，希望能在食品有效保存期内进行处理。

【案例七】预售书籍未发货 “当当”要求退货扣款引用户不满

4月30日，“电诉宝”接到广东省的喵女士投诉称自己于4月22日在当当网电商平台（中国进口图书旗舰店）购买的2本图书（一本现货一本预定），当天下单有申请退款，商家没

有拒绝，第二次再次申请遭到拒绝，23号发了一本现货，正常签收了。另外预定要求退款，不肯退，说预定要3-5周。当当平台客服态度坚硬，表示只要下了单就不可以退款，除非扣除20%的货款，不扣钱是不可以退的，对此，喵女士表示自己的诉求要求商家全额退款。对此，“当当”向“电诉宝”反馈称已联系消费者协商处理，针对此问题致歉，消费者反馈此单的书款已退回，现无需处理。

【案例八】“买三送一”？用户投诉“小红书”入驻商家三件商品只发一件

4月9日，山东省的张女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年3月5日在小红书平台URBAN REVIVO官方旗舰店购买了女士中小型手提包一个，腰带一条，宽松休闲衬衫一条，出现了订单只发一条腰带，其它货物无配送出货的情况。张女士认为此举侵害了她的消费公平权，消费知情权，在本人未知的情况下出了订单少发的情况。并且在后续的交涉过程中，态度恶劣，服务态度差，一直不给漏发，少发的货物进行一个具体的发货说明，而且小红书这个平台，没有运营客服可以管理后期的维权，以及店家虚假发货这种情况，缺少后台监管，以至于店家客服态度强硬，给客户一种买不买无所谓的态度，甚至是无所谓买家的态度。对此，“小红书”向“电诉宝”反馈称经核实，用户商品是在“URBAN REVIVO官方旗舰店”购买，商家已安排补发商品并已被签收，基于体验，赠送了薯券，用户接受。

【案例九】用户投诉“海狐海淘”到手包包与官网差异巨大

4月1日，“电诉宝”接到广东省的张女士投诉称自己于2021年2月21日在海狐海淘下单购买一个coach马车水桶包，直至3月6日物流仍未更新，于是张女士联系海狐海淘试图取消订单，客服以海外商品无法取消订单为由拒绝申请。至3月26日，张女士收到包包，拆开检查，发现包包与coach outlets官网售卖的同款包包差异巨大：包括颜色、尺寸差异，五金颜色、做工差别巨大，包包脱胶、五金粗制滥造掉色等问题。于是张女士向客户反应以上问题，要求退货，海狐海淘以各种理由一拖再拖，最后让张女士寄回仓库验货，如不属于质量问题则要求张女士自行承担国际运费。张女士表示自己的要求是海狐海淘全额退款且不得拖延，不得收取退货相关的任何费用包括境内外运费。

【案例十】确认可以发到国内才付款转运 货物回国后“熊猫生活”却还要收国内运费

4月1日，“电诉宝”接到海外地区的SHI女士投诉称自己于3月14日在该平台购买了13件商品，通过信用卡支付货款，在3月18日所有货品至转运仓，这时才发现海外运费高

的离谱，所以咨询客服可否发货去北京，被告知可以，只需要在收货地址栏填写北京的地址就好了。于是本人按要求填写后显示出运费，又是通过信用卡支付。一个星期后接到邮件询问发货至北京的原因，还说如果一定要寄北京的话要交 1102.76 的商品费和国内的运费。SHI 女士表示自己跟平台联系无果，他们是一定要缴纳 1102.76 元，而 SHI 女士认为商品的费用在购买时已经付款了，商家才会发货至转运仓的，熊猫生活为什么还要收。SHI 女士表示它只是转运而已，上海至北京的运费也付了，他们不发货还要加价。

（二）生活服务平台

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

当前位置 > 投诉榜

领域: 总榜 零售电商 **服务电商** 金融科技 电商物流 产业电商

行业: **全部** 在线旅游 在线教育 在线餐饮 交通出行 在线票务

筛选: 2021 4月

1 联联周边游	2 学慧网	3 走着瞧旅行	4 飞猪
5 去哪儿	6 大塘小鱼	7 天天鉴宝	8 一只船教育
9 对啊	10 嗨学网	11 环球网校	12 万师傅
13 携程	14 侠侣亲子游	15 美团	16 尚德机构
17 骑驴游	18 旅划算	19 摩天轮票务	20 中国东方航空公司
21 赛优教育	22 潭州教育	23 学霸君1对1	24 一嗨租车

(以上为投诉量排行榜)
由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联, 为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大, 故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行, 在此前投诉数据未予统计故未显示。

在生活服务领域, 据“电诉宝”受理用户维权案例, 我们将从中选取十大典型投诉案例, 涉及走着瞧旅行、旅划算、侠侣亲子游、飞猪、联联周边游、中华会计网校、58同城、大塘小鱼、帮考网、123微旅行。

2021年4月生活服务十大典型投诉案例

时间	平台	案例
4月10日	 走着瞧 travel around	购买旅行卡未出行 用户投诉“走着瞧旅行”退卡却要扣6成违约金
4月21日	 旅划算	因套票多买了欲退票 “旅划算”拒绝退款引用户不满
4月11日	 侠侣 亲子游	“侠侣亲子游”购买套票预约失败后 到期前既不能预约也无法退款
4月14日	 飞猪	“飞猪”拒绝修改已购迪士尼票种 用户多次求证原因未果
4月10日	 联联周边游 LIAN LIAN TRAVEL AROUND	用户投诉在“联联周边游”团购套餐 因店内预约已满退款却要扣除手续费
4月2日	 中华会计网校 www.chinaacc.com	“中华会计网校”退款只能退至网校账户 无法实际退款引不满
4月1日	 58同城	法人变更公司注销 用户投诉“58同城”因此无法使用会员服务招聘
4月2日	 大塘小鱼	“大塘小鱼”用户打卡活动赢书籍 平台长时间未发货
4月10日	 帮考网 www.bkwx.cn	“帮考网”被指电话骚扰报名私教班 考后退款遭拒绝
4月9日	 123微旅行	因疫情无法出行 用户投诉“123微旅行”一年未退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】购买旅行卡未出行 用户投诉“走着瞧旅行”退卡却要扣6成违约金

4月10日，重庆市的彭女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年9月28日在微店名为北京口袋时尚有限公司购买2张云南游旅行卡金额1198元，当时正值中秋节来临，该公司打着节日促销限时限量的口号宣传，后来彭女士才发现一直都是599元的价格。然而现在彭女士因身体原因无法出行，于2021年4月9号打电话与走着瞧售后联系要求退款，得到的答复是收取60%的违约金，理由是已支付费用给当地酒店。商家未能提供任何订购酒店证明，且自己也从未预约出行，也未确定出行人员，彭女士疑惑违约从何而来？且双方也并未签署过任何旅行合同，商家提出扣除60%的违约金实霸王条款，实在是令彭女士不解，对此，彭女士表示自己的诉求是请给予全额退款。

【案例二】因套票多买了欲退票 “旅划算”拒绝退款引用户不满

4月21日，广东省的高女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月14日在广州市旅划算国际旅行社有限公司购买两份“梦多多小镇”2大2小的套票，一份是99元，共198元，高女士表示因多购买，所以要求平台退款，平台在没有任何沟通和没有履行条款合同和宣传中拒绝退款，高女士进一步表示对方客服不处理，服务态度差，高女士表示自己的诉求很简单只想要求旅行社全额198元退款。

【案例三】“侠侣亲子游”购买套票预约失败后 到期前既不能预约 也无法退款

4月11日，广东省的唐女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月7日在深圳侠侣亲子网订购一张长隆马戏酒店套票，4月11号下午2点预约，预约后收到酒店短信说预约失败，并且从4月11号晚上开始到票4月29日到期都无法预约。唐女士于是联系客服，客服反应商家拒绝退款，因为产品信息就是显示无法退款。唐女士感到疑惑，这么长时间无法预约，让消费者无法消费，还拒绝退款，唐女士表示这种霸王条款实属霸道。

【案例四】“飞猪”拒绝修改已购迪士尼票种 用户多次求证原因未果

4月14日，江苏省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月13号在飞猪度假官方旗舰店自营的产品中购买了3张前往上海迪士尼的门票，付款后发现票种有误于是立刻联系平台请对方帮忙修改票种，对方给出的回复是迪士尼不允许修改门票信息。第二天早上王女士咨询迪士尼官方，官方给的回复是可以退出来重新下单，但是由于王女士是在第三方平台购买的门票，迪士尼建议王女士跟平台沟通。

于是王女士再次联系平台客服，对方给的回复就是不能修改询问原因一直没有回复，后又多次联系客服依然没有回复，由于本周就要带着孩子出行，酒店已经订好，王女士表示自己查过老人票跟儿童票的金额是一样的，并表示自己的诉求是只需要改票种，将老人票改成儿童票即可。对此，“飞猪”向“电诉宝”反馈称经核实订单退改政策为：不得退票，如需飞猪客服协助，可以直接联系飞猪客服热线。

【案例五】用户投诉在“联联周边游”团购套餐 因店内预约已满退款却要扣除手续费

四川省的许女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月10日购买成都联联周边游平台一张“重庆孔亮火锅3-4人餐”的用餐券，消费99元，从商品宣传页面到订单支付页面均

没有明显标注退款将收取手续费的提示，现因店内预约已满无法使用退款时要求扣除百分之二十手续费。许女士认为对方此举侵犯消费知情权，并且不予退款，要求转让朋友，涉嫌侵犯公平交易权、自主选择权。许女士表示自己的诉求是要求平台全额退还款项。希望强制要求平台整改，明确并显著提示消费者手续费收取条例，让消费者在知情的情况下自主选择下单。

【案例六】“中华会计网校”退款只能退至网校账户 无法实际退款引不满

4月2日，宁夏回族自治区的刘女士向“电诉宝”反映称其于2021年3月28日晚购买中级会计三科一考期的班级，因为零基础刘女士原本想购买超值班，客服说高效班更适合她，在购买后，发现课程并不如客服所说的所谓适合刘女士，现申请退款，答复只能退到中华会计网校账户，说有老师联系也并未联系。

刘女士表示他们学校的网课老师全部和同事购买的盗版网课并无差异，讲课内容完全一致，而相对于缴纳的费用差异巨大。网校2166，盗版课只要150元。刘女士的诉求就是要求网校退回该笔费用。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，“中华会计网校”向“电诉宝”发来反馈称，用户反馈的问题已电话进行沟通。

【案例七】法人变更公司注销 用户投诉“58同城”因此无法使用会员服务招聘

4月1日，河南省的吴先生向“电诉宝”投诉称自己于2020年6月15号购买了58同城的招聘会员，并且表示自己是某品牌代理商，用公司的营业执照注册的账号，后期公司法人变更公司注销，导致账号无法继续在58同城上发布招聘信息。吴先生表示自己给58平台打电话，对方一拖再拖，不仅问题没有解决，而且严重影响我公司招人进度，并且没有一个人出来给个说法，毫无处理结果。吴先生表示自己的诉求是希望能退还剩余两个半月的会员款项，或解决问题让公司招聘账号正常使用。

【案例八】“大塘小鱼”用户打卡活动赢书籍 平台长时间未发货

4月2日，陕西省的张女士向“电诉宝”反映称其于2月25日参加了大塘小鱼2月25日—3月6日打卡学习10天活动，从而获得了一套Baby's book tower原版书一套，可是大塘小鱼已经7天了一直没有发货，张女士表示联系了人工客服，添加了官方微信，可是一

点儿回复都没有收到，之前打电话客服，电话客服如果7天还是没有收到可以联系他们，现7天联系他们，结果电话客服也打不通了。张女士对此有一种上当受骗的感觉，作为一个教育平台，这样子的做法真的让人很失望。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，经调解，商家已为消费者发货，已将发货的快递单号提供给消费者，消费者满意，商家与消费者就权益争议达成一致，达成和解。

【案例九】“帮考网”被指电话骚扰报名私教班 考后退款遭拒绝

4月10日甘肃省的任先生向“电诉宝”反映称自己年报帮考教育注册会计师取证班（费用4980元），签了电子协议。期间该网校工作人员自称教研中心各路主任不断电话联系让报私教班，不时的各种电话骚扰让他们几万块钱的私教班，后面没有报，还是经常打电话。

任先生表示，20年按照班主任日常学习安排及计划按时学习网课直播做题，10月份考试后没有通过，现在自己不想使用他们的课程了想要退费，他们先是让我冻结课程，然后让其自己联系转让给朋友，再试换成他们网校别的课程，就是不给退费，帮考网说以学长时间达不到，做题数量达不到，考试后的成绩达不到他们的要求等种种为由不予以退费，任先生表示学习时长、刷题道数、都是按照老师指导下进行的，视频学习班主任老师从没有提出或提醒，之前老师只是在微信上发布课程表，只是给发消息让学习，从来什么也不管。也没有告知清楚学员协议退费事宜，任先生的诉求是全款退费。

【案例十】因疫情无法出行 用户投诉“123微旅行”一年未退款

4月9日，江苏省的司马先生投诉称自己于2019年9月份在123微旅行购买了一份无锡拈花湾-梵舍景酒套餐，后因20年初疫情爆发，无法成行。20年4月联系123微旅行，答复无法退款，只能延期至20年12月31日。但是因20年疫情还是有反复，在非必须的情况下无法带家人孩子出所在城市，故无法成行。司马先生进一步表示自己在此期间反复联系123微旅行，但是客服电话非常难接通（下单号码无法打通，用其他号码后来才接通），网络客服从不在线，疑似已将我加入黑名单。目前该订单已无法预约使用。21年3月20日终于打通客服电话后，在表达因疫情不可抗力，无法出行希望退款后，客服表示需要内部沟通，1-3个工作日才能给出结论，截止2021年3月27日无任何答复，尝试用多个号码联系客服均无法接通，故只能发起投诉，申请退款。

四、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" 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。



(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

(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《全球电子商务数据报告》	√			
《中国电子商务市场监测数据报告》	√	√		
《中国电商人才状况调查数据报告》	√			
《中国电商上市公司数据报告》	√			
《中国新三板挂牌电商公司数据报告》	√	√		
《中国泛电商“独角兽”数据报告》	√	√		
《中国泛电商“千里马”数据报告》	√	√		
《2020 年中国电商 APP 月活数据报告》				√

【零售电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国零售电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国社交电商发展报告》	√			
《中国二手电商市场数据报告》	√			
《中国农村电商市场数据报告》	√			
《中国生鲜电商市场数据报告》	√			
《中国汽车电商市场数据报告》	√			
《中国医药电商市场数据报告》	√			
《中国导购电商市场数据报告》	√			
《中国二手车电商市场数据报告》	√			
《中国社区团购市场数据报告》	√			

《中国家电电商市场数据报告》	√			
《中国美妆电商市场数据报告》	√			
《中国奢侈品电商市场数据报告》	√			
《中国母婴电商市场数据报告》	√			
《中国食品电商市场数据报告》	√			
《中国家居建材电商市场数据报告》	√			
《中国服装电商市场数据报告》	√			
《中国直播电商市场数据报告》				

【跨境电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国跨境电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国出口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国进口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国跨境电商服务商市场数据报告》	√			
《中国跨境支付市场数据报告》	√			
《中国跨境物流市场数据报告》	√			

【生活服务电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国生活服务电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国在线旅游（OTA）市场数据报告》	√			
《中国在线旅游市场数据报告》	√			
《中国共享经济市场数据报告》	√			
《中国网约车市场数据报告》	√			
《中国共享充电宝市场数据报告》	√			
《中国共享汽车市场数据报告》	√			
《中国在线外卖市场数据报告》	√			
《中国互联网家装市场数据报告》	√			
《中国互联网医疗市场数据报告》	√			
《中国互联网大健康市场数据报告》				

【产业电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国产业电商市场数据报告》	√	√		
《中国大宗电商市场数据报告》	√			
《中国企业采购电商市场数据报告》	√			
《中国工业品电商市场数据报告》	√			
《中国快消品 B2B 市场数据报告》	√			

《中国钢铁电商市场数据报告》	√			
《中国塑化电商市场数据报告》	√			

【电商物流类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电商物流市场数据报告》	√			

【投融资类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务投融资市场数据报告》	√	√	√	√
《中国生鲜电商行业融资数据报告》	√			
《中国二手电商行业融资数据报告》	√			
《中国汽车电商行业融资数据报告》	√			
《中国社交电商行业融资数据报告》	√			
《中国交通出行行业融资数据报告》	√			
《中国在线旅游行业融资数据报告》	√			

【电商权益类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》	√	√	√	√
《中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《中国电子商务法律报告》	√			
《电商平台消费评级数据报告》	√			
《电商消费主题调查报告》	√			
《跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《二手车电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《二手电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《社交电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线外卖消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《电商物流消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《医药电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《导购类电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			

• **报告准则：**坚持客观性、全面性、权威性、专业性基础上，兼顾商业性，力求传播广泛性、各项效果超预期。

• **调研方法：**平台调研、平台评测、“神秘买家”抽查、供应商与合作伙伴调研、用户调查、政策研究、专家访谈、桌面研究、律师审查等。

• **数据来源：**一手调研数据、中心历史数据库、行业公开数据，以及中心合作伙伴、政府部门、科研机构、咨询公司、第三方数据监测工具、相关指数、中心采购数据等等。

• **发布渠道：**（1）网经社 www.100ec.cn 电商门户网站及《电商周刊》EDM 订阅用户（覆盖数百万电商行业用户）；（2）网经社入驻自媒体平台（覆盖数千万电商相关群体）；（3）3000+实名认证的记者库媒体采用（覆盖数亿级电商用户受众）。

• **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4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5月10日

官方公众号 ID :i100EC

(近40万+电商人都在看!)



网购投诉平台 ID :DSWQ315

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

(12年沉淀 10万+条数据 覆盖4000+平台)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(我要投诉)



网经社产品服务：<http://www.100ec.cn/Index/Wisproviders.html>

(扫码下载 PPT/EXCEL)

