

2021年12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01月05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	3
(一) 投诉问题类型分布	3
(二) 投诉地区分布	4
(三) 投诉用户性别分布	4
(四) 投诉金额区间分布	5
三、评级数据与典型案例	6
(一) 零售电商	错误！未定义书签。
(二) 生活服务电商	错误！未定义书签。
(三) 在线教育	错误！未定义书签。
四、关于我们	22
(一) 关于电诉宝	27
(二) 关于网经社	30

一、报告摘要

2022年1月5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12月受理的全国125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12月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》（报告下载：）。

报告涉及了综合零售电商（主要集中在直播电商、二手电商、艺术品文玩电商）、生活服务电商（主要集中于在线旅游、交通出行、在线餐饮）等领域。报告公布了《2021年12月全国电商投诉榜》、12月消费投诉数据及30家网络消费平台典型案例。

二、整体数据

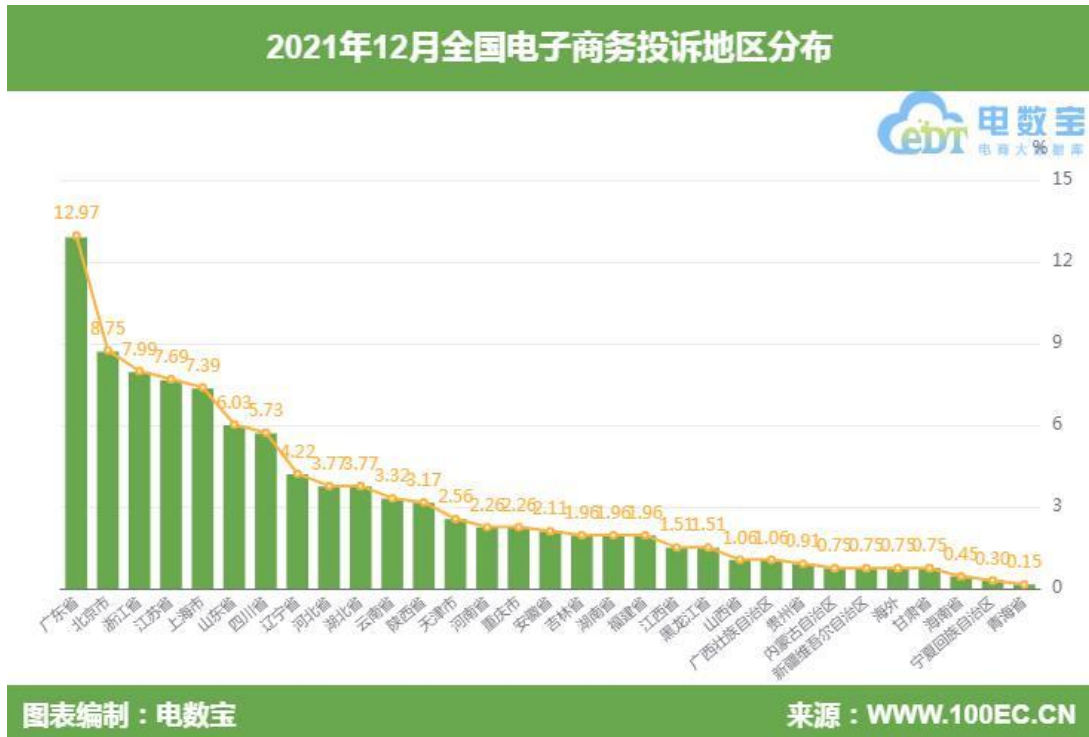
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年12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**（48.72%）、**网络欺诈**（9.05%）、**商品质量**（5.73%）、**发货问**

题（5.43%）、霸王条款（4.22%）、虚假促销（3.62%）、售后服务（3.47%）、网络售假（3.32%）、其它（2.56%）、订单问题（2.11%）。

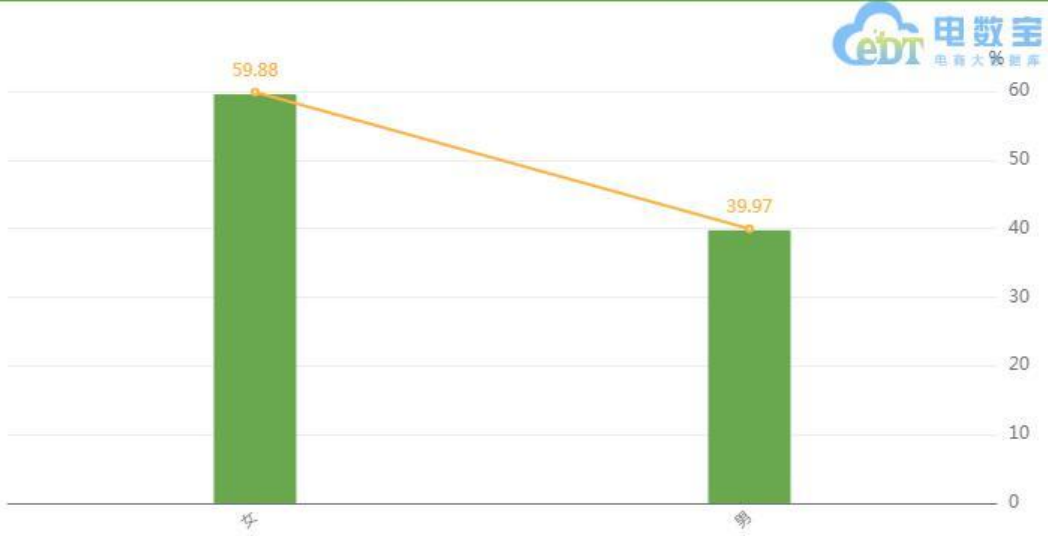
（二）投诉地区分布



12月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（12.97%）、北京市（8.75%）、浙江省（7.99%）、江苏省（7.69%）、上海市（7.39%）、山东省（6.03%）、四川省（5.73%）、辽宁省（4.22%）、河北省（3.77%）、湖北省（3.77%）、云南省（3.32%）、陕西省（3.17%）、天津市（2.56%）、河南省（2.26%）、河南省（2.26%）、重庆市（2.26%）、安徽省（2.11%）、吉林省（1.96%）、湖南省（1.96%）、福建省（1.96%）。

（三）投诉用户性别分布

2021年12月全国电子商务投诉性别分布



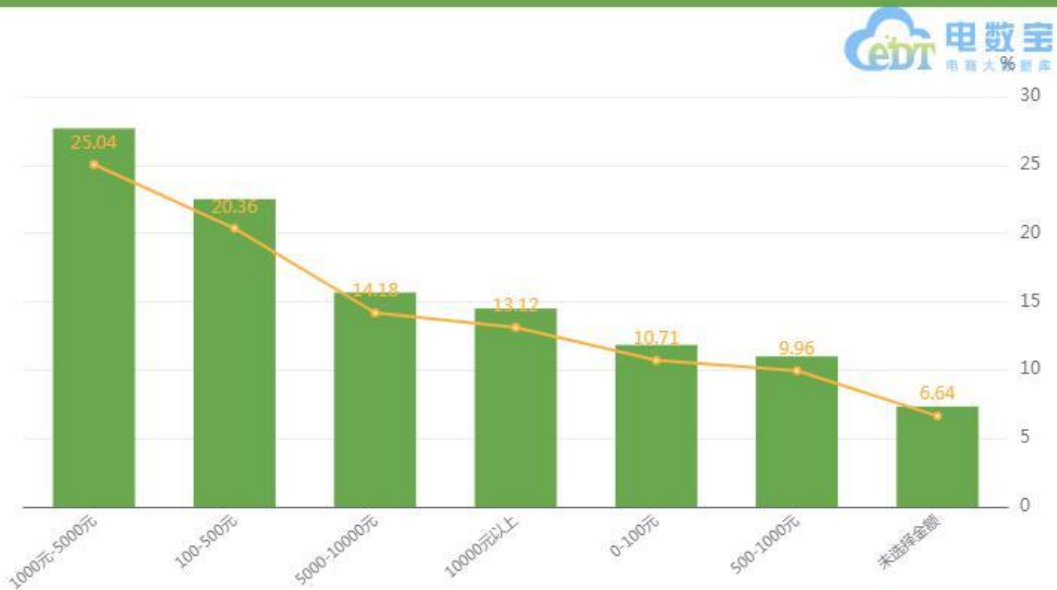
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，12月份女性用户投诉比例为59.88%，男性用户投诉比例为39.97%。

（四）投诉金额区间分布

2021年12月全国电子商务投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，12月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（25.04%）、100-500元（20.36%）、10000元以上（13.12%）、0-100元（10.71%）、500-1000元（9.96%）、5000-10000元（14.18%）、未选择金额（6.64%）。

三、评级数据与典型案例

（一）零售电商数据与十大典型案例

零售电商上榜平台有51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 **零售电商** 数字生活 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： **全部** 品牌电商 社交电商 生鲜电商 二手电商 汽车电商

筛选： 2021 12月

1	寺库	2	淘宝	3	京东	4	拼多多
5	抖音	6	天猫	7	唯品会	8	有赞
9	微店	10	闲鱼	11	全球速卖通	12	途虎养车
13	红布林	14	洋码头	15	店宝宝	16	微薄利
17	快手	18	苏宁易购	19	小红书	20	孔夫子旧书网
21	顺丰优选	22	亚马逊	23	交易猫	24	考拉海购
25	国美	26	萌推	27	贝贝（贝店）	28	天猫国际
29	易果生鲜	30	当当	31	玩物得志	32	找靓机
33	55海淘	34	海狐海淘	35	顺联动力商城	36	丝芙兰
37	每日优鲜	38	德国w家	39	华为商城	40	别样
41	95分球鞋交易平台	42	拍拍二手	43	识季	44	叮咚买菜
45	海豚家	46	蜂雷	47	蘑菇街	48	转转
49	海淘1号	50	哎哟有型	51	虾皮（shopee）		

（以上为投诉量排行榜）

投诉量 TOP10 依次为：寺库、淘宝、京东、拼多多、抖音、天猫、唯品会、有赞、微店、闲鱼；

排在第 11-30 名的是：全球速卖通、途虎养车、红布林、洋码头、店宝宝、微薄利、快手、苏宁易购、小红书、孔夫子旧书网、顺丰优选、亚马逊、交易猫、国美、萌推、贝贝（贝店）、天猫国际、易果生鲜、当当、玩物得志；

排在第 31-51 名的是：找靓机、55 海淘、海狐海淘、顺联动力商城、丝芙兰、每日优鲜、德国 W 家、华为商城、别样、95 分球鞋交易平台、拍拍二手、识季、叮咚买菜、海豚家、蜂雷、蘑菇街、转转、海淘 1 号、哎呦有型、虾皮(shopee)。

2021年12月全国零售电商消费评级榜						
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	唯品会	83.33%	0.833	0.000	0.667	谨慎下单
2	寺库	69.06%	0.361	2.000	0.514	谨慎下单
3	京东	60.00%	0.227	2.000	0.428	谨慎下单
4	抖音	41.67%	0.333	0.000	0.308	不建议下单
5	天猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

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电商平台上述行为，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

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年12月全国零售电商消费评级榜中唯品会、寺库、京东获“谨慎下单”评级；抖音、拼多多获“不建议下单”评级；天猫、淘宝获“不予评级”。

在零售电商领域，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，涉及转转、易果生鲜、海淘免税店、红布林、55海淘、有赞、海狐海淘、店宝宝、叮咚买菜、天天鉴宝。

2021年12月零售电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
12月3日	 转转 二字交易平台	被指货不对板 卖家以种种理由拒退
12月4日	 易果	被投诉尊享消费卡无法兑换
12月6日	 海淘	拦截物流退款 商家要求扣除商品价值的20%作成本费
12月9日	 红布林 REDUM	霸王条款？“红布林”被指商家以大促为由不给退换货
12月9日	 55海淘	被指由于前两笔转账未备注 导致返款难
12月15日	 有赞 youzan.com	被指不按约定提供服务 一直推托不处理退款
12月15日	 海狐	被指所购商品就未收到 已联系不上客服
12月15日	 店	被曝虚假宣传 拒绝退款
12月16日	 叮咚买菜	被指购买页面宣传“每买2件减14元”实际下单后不符
12月21日	 鉴	被指理赔无人理睬 申请退店保证金难

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“转转”被指货不对板 卖家以种种理由拒退

12月3日，福建省的许先生向“电诉宝”投诉称自己于11月19日，下单一部苹果12promax 美版无修无锁的256gb，11月22日当收货时密码锁，让先收货好评，密码才给许先生验，验完是拆卸拼装的。许先生讲述128gb 屏幕电池及主板都不一样，要求退货退款，卖家种种理由不让退，平台介入也是没有用。在退货时顺丰快递把手机后盖弄了个划痕，卖家拒收，拒退款。

【案例二】“易果生鲜”被投诉尊享消费卡无法兑换

12月4日，上海市的余女士向“电诉宝”投诉称，自己于2019年购入易果尊享消费卡1000元，目前出现无法兑换，余女士想收回人民币1000元本金。

【案例三】“海淘免税店”拦截物流退款 商家要求扣除商品价值的 20%作成本费

12月6日，四川省的邹女士向“电诉宝”投诉称自己于11月30日，在海淘免税店电商平台购买蔻驰单肩托特包一件，出现了质量问题。因购后查阅发现商家以卖假货已出现众多纠纷事件，邹女士申请截物流退款，商家要求扣除商品价值的20%作为相关成本费用，邹女士讲述，不能通过官方渠道查阅自己的物流信息，只能通过商家平台查看，商家称只能通过其后台查询，邹女士怀疑其存在假物流嫌疑。

【案例四】霸王条款？“红布林”被指商家以大促为由不给退换货

12月9日，吉林省的李女士向“电诉宝”投诉称自己于12月5日，在红布林平台购买一件蒙口羽绒服花费7316元，收到后尺码偏小，胳膊处穿着勒紧，申请红布林退货或换成大码，李女士和商家协商扣点快递费和损失费都行，但商家以大促为由不给退换，让李女士再转卖，商家再收百分之二十佣金，还是限时转卖，一个月卖不出去就只得降价卖。

【案例五】“55海淘”被指由于前两笔转账未备注 导致返款难

12月9日，山东省付女士向“电诉宝”投诉称自己于12月8日，在55海淘商家平台中的55海淘商家，进行匹配任务单。匹配到高额的团购单，客服说需要三单完成后，才可以把三单的本金加佣金一起返到付女士的银行卡中。第三单涉及金额为34800元，付女士凑齐之后，将钱转到客服提供的账户，并发送转账截图给客服，客服称付女士未备注，告知付女士所有钱都被冻结，此时金额一共达到59600元。

付女士称，客服说需要再转一笔34800到账并且备注1318，订单完成后商家才会把三笔订单的钱一起返回卡中。付女士称此时没有钱再转，跟客服说明后，也确实转过去了，客服依旧说是付女士的失误，没有备注导致这个结果。付女士表示疑惑，当时没有人跟自己说第三笔转账记录要备注，第一笔第二笔都没有备注。现在客服让付女士完成订单，才能返款。

【案例六】“有赞”被指不按约定提供服务 一直推托不处理退款

12月15日，新疆维吾尔自治区赵先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年11月19日—20日，在有赞购买“发视频带货赚钱返现服务”，赵先生称，说好的付完890元就可以做了，而且还给签协议担保合同，可是付完钱后又将赵先生转给其他客服。之后让赵先生交1980元才行，赵先生问不是说好的只要890元，得到回复，如果不交钱就做不了，赵先生讲述，当时只有1200元了，结果付完1200元又让不停的交钱，之后赵先生与客服交流，一直没有得到处理，12月14日商家给赵先生打电话，让赵先生把投诉全都撤了才给予处理，具体何时给退款却没有承诺。

【案例七】“海狐海淘”被指所购商品就未收到 已联系不上客服

12月15日，广东省的郭女士向“电诉宝”投诉称自己于10月10日，在海狐海淘app购买了一个tory burch品牌斜背包，已经两个多月没收到货，11月联系客服说在清关，郭女士讲述到12月15日物流还停留在12月1日待支付状态，还没到国内。郭女士已经联系不上客服。

【案例八】店宝宝被曝虚假宣传 拒绝退款

12月15日，山东省的李先生向“电诉宝”反映，他于12月12日买了店宝宝1900的套餐，却发现实际与宣传内容不符，说是免费铺货然而货源少得可怜，不可以免费铺货的需要自己下单，并且交了1900元后说不收取任何费用，又叫人另外交18000元才帮人推广。“老师”一问三不知，还说我的商品又违规商品词让本人下架，明明是店宝宝涉及虚假宣传，所以要求店宝宝退还1900元。

【案例九】“叮咚买菜”被指购买页面宣传“每买2件减14元”实际下单后不符

12月16日，上海市柯先生向“电诉宝”投诉称，自己于12月14日，在叮咚买菜APP下单购买了4盒湾仔码头韭菜水饺，共消费111.6元。当时购买页面宣传是“每买2件减14元”，于是柯先生下单购买了4盒。随后，柯先生无意查看订单时，发现叮咚买菜并没有给柯先生减28元只减了20元，少减8元。柯

先生先后多次和叮咚买菜客服进行沟通，商家不肯赔偿。

【案例十】“天天鉴宝”被指理赔无人理睬 申请退店保证金难

12月21日，江苏省朱先生向“电诉宝”投诉，朱先生称自己是天天鉴宝平台商家，今年3月份有一店铺订单，买家退货商品损坏，仓库检查人员疏忽，朱先生称，商品发货都是经过仓库质检完成没有问题才发货的，仓库那边让朱先生方承担损失，联系平台工作人员说会理赔给朱先生，可是3月份的订单到现在12月了，还没有理赔，联系工作人员也不理睬，朱先生称申请退店保证金也不退还。

（二）生活服务电商数据与十大典型案例

生活服务电商上榜平台有15家：

在线餐饮（3家）依次为：美团、饿了么、大众点评。

在线票务（2家）为：大麦网、苏打优选。

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 零售电商 **数字生活** 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： 全部 在线餐饮 **在线票务** 在线旅游 交通出行

筛选： 2021 12月

1	大麦网	2	苏打优选
---	-----	---	------

(以上为投诉量排行榜)

在线旅游（9家）依次为：联联周边游、旅划算、飞猪、走着瞧旅行、爱订不订、同程旅行、青芒果旅行网、去哪儿、小猪短租。

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 零售电商 **数字生活** 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： 全部 在线餐饮 在线票务 **在线旅游** 交通出行

筛选： 2021 12月

1	联联周边游	2	旅划算	3	飞猪	4	走着瞧旅行
5	爱订不订	6	同程旅行	7	青芒果旅行网	8	去哪儿
9	小猪短租						

(以上为投诉量排行榜)

交通出行（1家）依次为：滴滴出行。

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 零售电商 数字生活 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： 全部 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行

筛选： 2021 12月

1 滴滴出行

(以上为投诉量排行榜)

据“电数宝”电商大数据数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年12月全国生活服务电商消费评级榜中一只小船教育、帮考网、万师傅获“建议下单”评级；联联周边游获“谨慎下单”评级；大塘小鱼、旅划算、美团获“不建议下单”；51Talk获“不予评级”。

2021年12月全国生活服务电商消费评级榜						
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	一只小船教育	100.00%	1.000	6.000	0.930	建议下单
2	帮考网	100.00%	0.600	8.000	0.840	建议下单
3	万师傅	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
4	联联周边游	88.89%	0.400	2.000	0.624	谨慎下单
5	大塘小鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	旅划算	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	美团	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

- 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。
 - 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。
 - 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。
- 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。
- 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]。对未入驻或未取得联系后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 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。
- 本榜单所有数据均由系统后台根据各电商平台上述行为，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

在生活服务领域，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，涉及旅划算、青芒果旅行网、美团优选、联联周边游、万师傅、小猪短租、飞猪、大麦网、Keep、爱订不订。

2021年12月生活服务电商十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
12月1日		被指视频会员年无法领取使用 多次联系客服说法不一
12月6日		被指无理由拖欠客房预订款 多次催款无结果
12月7日		被指缺货无法配送让退款 平台却依旧在售卖惹质疑
12月7日		被指商家无照经营 实际情况与商品详情页不同
12月10日		被指恶意扣除信用分冻结账户造损失
12月13日		四件套损坏房东寻求赔偿 “小猪短租” 被指拒绝全套索赔
12月15日		被指误点取消订单 扣除一半费用
12月15日		学生反映绍兴疫情原因无法出行 “大麦网” 对退票申请不做任何处理
12月21日		“被指店大欺客 活动商品反复拖延发货时间
12月22日		被指利用公众号虚假销售 订单没记录客服无法联系

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】 “旅划算” 被指视频会员年无法领取使用 多次联系客服说法不一

12月1日，广东省的赵女士向“电诉宝”投诉称她于2021年6月份在旅划算广州站平台购买了九大视频会员年卡，每月可选择一次，刚用了四个月就无法再领取，多次联系该平台客服，每次说法均不一致，有说系统升级的，有说网络故障的，有说因为领取人员多，请稍后再试的，也有说要换成其他视频的，还有说有退款方案，按照使用月数折算图退款的。

赵女士表示对于以上回复，有忽悠消费者的嫌疑。赵女士要求旅划算平台按

购买时的承诺让消费者享受满 1 年的权益，如无法满足，因旅划算平台存在欺骗及忽悠消费者，而且违反合约在先，要求旅划算平台全额退款。

【案例二】“青芒果旅行网”被指无理由拖欠客房预订款 多次催款无结果

12 月 6 日，广西壮族自治区的胡先生向“电诉宝”投诉称青芒果旅行网代理自己慕尚酒店管理有限公司的慕尚精品酒店客房预订业务，双方约定每周结算客房款项，自 2020 年 11 月份开始青芒果旅行网经常无理由拖欠自己公司的客房预订款，公司疲于催讨欠款，现青芒果旅行网仍欠公司 2021 年 10 月份、11 月份应得结算款一万余元。

胡先生表示自己公司几乎每周向青芒果旅行网区域经理多方催讨，但青芒果旅行网以各种理由拒不结算，现在直接说青芒果旅行网换老板了要公司无限期等待他们解决内部纠纷，现造成自己公司资金周转困难，严重侵害了公司权益，现要求青芒果旅行网马上结清所欠公司应得账款。

【案例三】“美团优选”被指缺货无法配送让退款 平台却依旧在售卖惹质疑

12 月 7 日，福建省的魏先生向“电诉宝”投诉称他于 2021 年 12 月 6 日 15 点 40 左右在美团优选下单购买婚庆用的白酒 15 瓶 298.5 元，一次性杯子 3 袋 20.7 元，共计 319.2 元。2021 年 12 月 7 日 8.40 左右收到美团优选的短信信息告知因配送异常无法配送，让其选择退款。

魏先生表示就在自己投诉之时平台上依然在继续销售自己购买的商品，并未出现缺货的状态。与美团优选客服联系，只是说购买的商品缺货所以无法配送，但是自己下单到收到信息已经过去近 17 个小时从未收到信息或者短信告知缺货问题，与此同时当前商品状态显示配送过程中，预计 10 点可取货。魏先生认为平台存在欺诈消费者，可能存在恶意刷单行为，所以对此进行投诉，要求美团优选 3 倍赔偿。

【案例四】“联联周边游”被指商家无照经营 实际情况与商品详情页不同

12月7日，安徽省的杜女士向“电诉宝”投诉称她在联联周边游团购写真，地址为附近商圈，详情界面展示店铺关键且承诺所见即所得，后联系商家，发现地址为距离详情页提供地址的20余公里外，预约到店后发现商家违法开在住宅小区内，无经营执照，且店内设施，环境，所用产品均与详情页完全不同，杜女士要求退款并赔付造成的交通损失遭店铺和平台拒绝。

【案例五】“万师傅”被指恶意扣除信用分冻结账户造损失

12月10日，陕西省的刘先生向“电诉宝”投诉称万师傅”平台恶意罚款，要求给客户赔偿所谓第三方检测公司的检测费用1500元，并且冻结了账户的余额提现功能，导致自己在平台出现订单后未敢再次操作接单服务，期间造成损失近千元。

陈先生表示自己安装没有问题，客服不懂专业安装，仅凭客户的描述就恶意罚款，厨房没电是原本厨房那一路可能就没电，并不是自己插座没装好，检测公司检测后说漏电点是卫生间的那个插板火线断开了。火线如果是断开，那么当时给客户安装后现场测试后为啥旁边并线过去的插板测试均有电，只有厨房没电，陈先生肯定火线并未断开。陈先生和称之后客户联系了检测公司，检测时自己不在现场，现场检测情况并不了解。之后和平台沟通后让自己上去把火线接上看是否会来电。接上后厨房还是没电，所以客户的错误不应该由自己来承担，客户的厨房没电，客户找了三方公司检测后厨房（仍然）没电，客户就给支付了检测费用，客户自行找人并支付检测费用不应该由自己来承担。陈师傅表示检测的问题牛头和马嘴也对不上，平台客服不分青红皂白然后就罚款，让人难以理解。

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，对此，“万师傅”工作人员向“电诉宝”反馈称：经核实，投诉人是平台的入驻师傅，服务了一个开关插座安装的订单。安装后插座不通电无法正常使用，检测公司上门检测确认是因安装时未接好线路导致不通电，故下单用户要求师傅承担检修费用1300元。平台联系师傅沟通，师傅拒绝承担任何赔偿，故投诉判定成立，投诉处理结果并无异常，事发原因、损失凭证均已经过详细核实。针对师傅所说的“冻结余额”，是因为投诉判定成立后，其未对订单造成的损失费用

进行赔付，赔付完成后将自动恢复提现，平台绝不会私自动用账户余额。

【案例六】四件套损坏房东寻求赔偿 “小猪短租”被指拒绝全套索赔

12月13日，江苏省的王女士向“电诉宝”投诉称2021.12.9号晚上一房客从小猪短租APP下单租了自己的房子，12月10号退房后，阿姨去打扫卫生发现其中一个房间的被套被客人用香烟烫坏了。打电话给客人和他沟通，他不承认，并且把自己电话和微信都拉黑。于是在小猪平台申请押金扣除，因为自己家是民宿，用的是那种带颜色的套件，没有办法单赔一个被套，所以就申请全套索赔。

王女士称平台让提供入住前的图片，退房后损坏的图片，还有当天去实体店买一套全新的四件套收据。全新四件套是花了289元，在平台的押金是200元，可是打客服电话后客服的回复是客人不同意赔。王女士称自己有凭证，自己的四件套是旧的要扣除一定的折损，折损金额是押金的百分之五十。王女士提出这个折损不合理，因为他把这个旧被套损坏，只能买全新的，全新四件套花了289元，扣押金200的话自己还损失89元。王女士表示就算折损也应该是289元的购买价折损，而不是押金折损，押金本来就是用来赔偿房东所有损失的费用，平台没有理由克扣自己的押金。

【案例七】“飞猪”被指误点取消订单 扣除一半费用

12月15日，江苏省的李先生向“电诉宝”投诉称他在2021年12月14日预定了飞猪app下面的一家酒店，在预定时间飞猪没有任何显示酒店是由别家代理，预定完成后，在查询酒店信息时不小心点到了取消订单，却直接扣除了一半的费用，退回了另一半。于是打电话告知飞猪，自己只是误操作，并不打算取消，仍愿意支付原价预定酒店，可飞猪却告知费用已经扣除，酒店代理方拒绝退还费用也拒绝继续履行订单。

李先生称这时才知道酒店广告并不是飞猪旗下，现在出现问题却告知自己是一家叫淘1站酒店专营店代理酒店，他们只能协调。而对方拒绝退还费用，飞猪毫无办法，酒店方表示他们也并未收到费用，无法继续履行订单，自己只能白白损失200块。李先生表示钱虽然不多，但事情办的恶心。

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，对此，飞猪工作人员向“电诉宝”发来反馈称：您好，先说声不好意思，根据订单核实退款政策：2021年12月14日中午12点前取消，不扣取房费 2021年12月14日中午12点至2021年12月16日0点间取消，扣取首晚房费作为手续费。2021年12月16日0点及以后取消，扣取全额房费。该政策在下单时，退款时均有提示，还请理解。

【案例八】学生反映绍兴疫情原因无法出行 “大麦网”对退票申请不做任何处理

12月15日，浙江省的一位学生向“电诉宝”投诉称她于10月25日在大麦app购买于杭州蜂巢剧场上演的孟京辉戏剧《恋爱的犀牛》。因为突然绍兴几天之内突然爆发几十起疫情，绍兴市立即进入一级响应状态，学校随即采取封校措施，并提前期末考试至提前27日到下个月8日。大麦客服对提交的无法出行凭证置之不理，并再三强调只有开演前一个星期提交才可受理。

该名學生表示疫情如此严重，随时可能扩散，大麦一拖再拖，完全把疫情区人民和观影人生命安全当作儿戏。当下疫情蔓延至全国，作为消费者自觉遵守当地防疫政策，不出市、不出省，大麦却运用霸王条款，无视消费者的合理诉求，甚至不对我们提交的退票申请做任何处理，甚至可能根本没有提交，这一动作，既不符合国家当前的防疫政策，也侵犯了消费者的合法权益。

【案例九】“Keep”被指店大欺客 活动商品反复拖延发货时间

12月21日，广东省的郑先生向“电诉宝”投诉称他于12月1号完成keep天蝎10km跑，其购买页面承诺时效完赛结束7个工作日内发货未果。App于12月14号发消息说因奖牌质量有问题会推迟到18号发货，18号再次咨询客服给的回答是因为质量问题再次推迟到最晚20号之前发货。20号再次询问客服未给出具体发货时间，只是告知帮忙催促仓库。

郑先生表示这样是不是店大欺客的一种行为体现，根本不在乎消费者的维权，如果仓库流水线吃紧的话为什么一再发布新的奖牌活动，为了圈钱嘛？这样是不是属于非法集资的行为，消费者的钱凭什么在你那里放那么久，在那屯着当

你的资金流吗？

【案例十】“爱订不订”被指利用公众号虚假销售 订单没记录客服无法联系

12月22日，辽宁省的郭女士向“电诉宝”投诉称她在2021-04-16日在爱订不订上购买的399元华君温泉度假酒店套房，近日准备预约消费时发现公众号里订单已经不显示，以往在该号的消费记录也被删得干干净净，其在线客服也无法联系。

郭女士表示后经搜索发现该公司微信号自七月底已无更新，网上已有多人投诉该公司，投诉内容基本相似。现发起投诉：广州爱订科技网络有限公司涉嫌利用其微信公众号向公众虚假销售公司产品。

（三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有28家：

投诉量TOP28依次为：一只船教育、51Talk、vipkid、大塘小鱼、帮考网、常青藤爸爸、赛优教育、环球网校、潭州教育、小叶子陪练、嗨学网、掌门1对1、vip陪练、恒企教育、中华会计网校、虎硕教育、中国会计网、尚德机构、博凯教育、华图教育、沪江网校、抖趣教育、兴职网、思鸿网校、会计教练、智慧网、对啊网、聚师网、起航教育。



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 数字生活 **在线教育** 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： 全部

筛选： 2021 12月

1	一只船教育	2	51Talk	3	大塘小鱼	4	帮考网
5	常青藤爸爸	6	赛优教育	7	环球网校	8	潭州教育
9	小叶子陪练	10	嗨学网	11	掌门1对1	12	vip陪练
13	恒企教育	14	中华会计网校	15	虎硕教育	16	中国会计网
17	尚德机构	18	博凯教育	19	华图教育	20	沪江网校
21	抖趣教育	22	兴职网	23	思鸿网校	24	会计教练
25	学慧网	26	对啊网	27	聚师网	28	起航教育

(以上为投诉量排行榜)

据“电数宝”电商大数据库 (DATA.100EC.CN) 显示, 2021 年 12 月全国在线教育消费评级榜中一只小船教育、帮考网获“建议下单”评级; 大塘小鱼获“不建议下单”; 51Talk 获“不予评级”。

2021年12月全国在线教育消费评级榜

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	一只船教育	100.00%	1.000	6.000	0.930	建议下单
2	帮考网	100.00%	0.600	8.000	0.840	建议下单
3	大塘小鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
3	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

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：平台移交给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满分分制，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 \in [0,0.4)，谨慎下单 \in [0.4,0.75)，建议下单 \in [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电商平台上述行为，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

在线教育领域，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51Talk无忧英语、潭州教育、小叶子智能陪练、常青藤爸爸、帮考网、深海教育、沪江网校、大塘小鱼、一只船教育、赛优教育。

2021年12月在线教育十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
12月1日		被指霸王条款 孩子无法上课每月最低消费却在扣款
12月1日		被指虚假宣传直播变录播 售后退款打太极
12月2日		被指退款问题多 用户反映重复扣费多扣费
12月2日		被指打卡久久未返现 客服电话无人接听
12月2日		被指先缴费后签合同 虚假宣传保证性承诺
12月6日		被指夸大宣传诱导购买课程
12月7日		被指存格式条款 以超过15日为由拒绝退课
12月7日		课件无法观看 各种渠道联系不到工作人员
12月9日		被指招生老师清楚不符报名条件 仍诱导报名退款遭拒绝
12月17日		被指诱导消费与报名所说不符

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“51Talk 无忧英语”被指霸王条款 孩子无法上课每月最低消费却在扣款

12月1日，河北省的侯女士向“电诉宝”投诉称她于2019年分两次购买51tslk课程，双减政策实施后，51talk在周六日不能上课，每月最低消费课时政策却不变，且51talk单方面修改合同条款。

侯女士表示自己的孩子周一到周五住宿，只有周六日有时间上课，多次要求退费51talk不予解决，且暗示自己主动将课程转为成人课程，违规让孩子上成人课程，自己没有同意。侯女士称不能上课，还要眼睁睁看着课程被扣，投诉51talk的霸王条款，要求51talk将剩余的31节课程全额退款。

【案例二】“潭州教育”被指虚假宣传直播变录播 售后退款打太极

12月1日，河北省的王女士向“电诉宝”投诉称2020年底在微信小程序发

现潭州所开的课程，由于对原画感兴趣就花一块钱买了试听课，后来被饥饿营销的手法缴费 9980 元，实际上的互动式直播和录播都不是主讲老师发言，而是助教。后来班级推销证书 680 元，本来只是有这种想法的但被班主任天天催款最后购买。王女士称课程进度很快，作业超难度，让人无法适应。后续售后退款一直扯皮打太极，自己明确要求退款，班主任只说换班。

王女士表示潭州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，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。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。

【案例三】“小叶子智能陪练”被指退款问题多 用户反映重复扣费多扣费

12 月 2 日，河北省的杨女士向“电诉宝”投诉称她于 7 月 31 日在小叶子北京科技有限公司购买 10199 元的课时包，当时承诺可以退款，原课时包 120 节课，上了 13 节课，应该退还 9094.13 元，但是却多扣了 20 节课和 73 块钱，也就是只退了我 8429.19 元。联系客服一直不说是什么原因扣款。就说是赠课被扣了，可是自己都没上赠课。

杨女士表示在 9 月 1 日，又购买了一个 9999 的课时包，当时客服说用新账户上课不会影响扣费。新账户一直再扣课，现在突然说自己上了旧账号的课程，旧账户一直就没上过，相当于新账户和旧账户同时扣款。重复扣了两次。

原来做宣传的时候客服承诺说退款不会影响魔法石，现在又突然说公司规定退款不让用魔法石，原来承诺每周有四节赠课，现在也变成了两节，难道公司可以随意更改条款吗？杨女士表示很多家长都是因为赠课才上的这个课程，现在突然不赠课了，属于欺诈。

【案例四】“常青藤爸爸”被指打卡久久未返现 客服电话无人接听

12月2日，辽宁省的陈女士向“电诉宝”投诉称她在2021年8月22日在习惯熊小程序买了常青藤爸爸的英文逻辑表达课程，说好的完成打卡任务返还购课钱199元，好不容易完成了打卡，申请提现却以各种理由不给提。image.png（注：图为王女士提供）陈女士称常青藤爸爸一开始说30个工作日内到账，过了三个月也没有到账，又说更新系统11月30号可以提现，12月了还是不给提现。现在又排队返现，自己排到七千六百多名，每天人数也不见减少。

陈女士表示排队号应该都是假的，找卖课习惯熊平台，平台让联系常青藤爸爸，常爸客服电话一直无人接听，在线客服每次都是敷衍，不给返现就应退款给自己。

【案例五】“帮考网”被指先缴费后签合同 虚假宣传保证性承诺

12月2日，山东省的梁女士向“电诉宝”投诉称在2020年12月23日，帮考网一位姓王的工作人员联系自己，让升级报名私教班，并诱导办理分期补齐19800元，缴费后才让签订合同。今年11月底考试没过，打算办理退费，帮考网告知不符合退费条件，现在申请退费并投诉帮考网虚假宣传、欺诈消费者，具体内容如下：

1、发布虚假广告，帮考网工作人员多次在朋友圈发布广告称其“通过率高达90%多，一年过六科，不过退费”等明示或暗示性的保证性承诺，并经常发布学员一次性通过六科的截图和故事，来欺骗诱导消费者；

2、虚假宣传，欺诈消费者，帮考网欺诈消费者说有取证指标，可以一年过六科，有内部资料AB卷，并暗示有相关出题专家押题，不过退费，让放心报班；

3、先交费后让签合同，并且合同全是霸王条款和格式条款，合同内容和之前承诺不一样，避重就轻，关于与消费者利益有重大利害关系的如退费条款，并无显著方式进行提示，更无说明，未尽到提示说明义务，其内容应为无效，现在帮考网拿着合同来说不符合退费条件拒不退费。

梁女士表示帮考网虚假宣传，导致自己考试不通过且耽误自己的考试时限，

严重侵害自己的合法权益。对此，帮考网工作人员向“电诉宝”千篇一律、机械反馈称：收到用户投诉后，我们非常重视，第一时间与用户取得联系，并积极协商处理方案，目前还在协商处理中，有结果将第一时间回复。

【案例六】“深海教育”被指夸大宣传诱导购买课程

12月6日，河北省的李女士向“电诉宝”投诉称她于2020年9月22日和2021年8月9日购买人力炼成班和加强班之前并没有接触，所以介绍人力资源说不过包退费，而且很适合宝妈学习。最后一次跨级考试，当时可以帮忙注册抢老生学籍占名额，就可以报考客服说最后可没时间听课也以通过刷题和密卷能通过，今年8月又有老师联系说这个加强班学习更能顺利通过，且有押题密卷保证通过为确保万无一失。

李女士称又报名加强班后发现两个班级课程基本一样没有特殊性，而且今年参加考试，有人力同学说直接自己报考就可以其他都不用，觉得自己上了当。两个班级都说有密卷，但是事实是考试前期各种问老师要题都说要等，最后才给两个班级题都一样，没差别，期间还有老师让报名最后冲刺班。

李女士表示深海教育夸大宣传，极力诱导购买课程，沟通中也出现了资质机构证明，事实是两次报名都不一样，一个深海教育，一个深海云，而且课程考题基本一致对次觉得受骗。其次不需要抢占名额不需要注册学籍，完全可以自己报名缴费说不过全额退，并没有明确告诉退课协议条款，联系客服说就算不通过也不是全额退款，而且有一系列协议觉得是霸王条款和售前宣传不一致升班以后密卷并和考题相差十万八千里，有不实宣传。

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，深海教育工作人员机械、千篇一律地向“电诉宝”发来反馈称：已经收到用户的反馈，这边将第一时间发给客服相关部门，一切问题客服人员都会解决。

【案例七】“沪江网校”被指存格式条款 以超过15日为由拒绝退课

12月7日，广西壮族自治区的梁先生向“电诉宝”投诉称他在平台沪江网校

购买了日语零基础直达 N1【畅学全能班】现金奖励版课程，订单价格 8111.04 元。上课过程中发现课程质量不好决定退课，但沪江以超过 15 日为由不予退课。

梁先生表示自己向沪江购买了课程，通过优学宝分期的方式支付了课程的费用，沪江则提供约定数量的课程培训服务。双方之间成立教育培训合同关系。根据我国相关法律规定，消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。关于超过 15 日不得退课的约定，属沪江单方提供的格式条款，剥夺了消费者自主选择的权利，属排除或限制消费者权利，加重消费者责任的不合理条款，具有强制交易的性质，应属无效。

【案例八】“大塘小鱼”课件无法观看 各种渠道联系不到工作人员

12 月 7 日，福建省的邱女士向“电诉宝”投诉称她于 2020 年 1 月 14 日开始在大塘小鱼购买“全能宝宝”课程，花费 469.04 元。后于 2020 年 2 月 18 日开始补差价购买了的北大妈妈和哈佛妈妈图书包，分两笔支付，一笔是在京东白条分期 12 期，每期还款 416.67，小计 5000 元。另一笔为支付宝支付 9462 元。小计 14462 元。

邱女士称售后夸大其词承诺持续更新提分课，满足 0-12 岁所有科目及课外学习内容。可现在不管是手机、平板还是电脑登录大塘小鱼课件，均为“加载中……”“我的订单”中购买信息加载速度异常缓慢，客服电话永远都是“正在为您转接中”，当初的客服及群内老师有问无答，毫无反应。邱女士表示自己的诉求就是退还所有学费，总计金额 14462 元。购买的目地是能顺利学习，而不是在从未告知的情况下就销声匿迹，毫无信用可言。

【案例九】“一只船教育”被指招生老师清楚不符报名条件 仍诱导报名退款遭拒绝

12 月 9 日，河南省的常先生向“电诉宝”投诉称他于 20 年 12 月份报了一只船教育，报名之前各种忽悠，称可以挂靠很多钱，比工资高多了，挂靠风险只字未提，报名之后且对学员不闻不问，在学员提出退款后又恶语相向。常先生称自己在知道证书挂靠违法，报名条件不达标的情况下申请退款，遭到一只船教

育拒绝。

常先生表示北京一只船教育机构疑有以下两个欺骗行为：第一，北京一只船教育招生老师多次跟学员提到，拿到证书后推荐挂靠单位，并且有可观的挂靠费，后来了解到，国家是不允许此类证书挂靠的；第二，招生老师在清楚本人条件不符合报考情况下，仍多次跟自己保证报考没问题，引诱本人购买课程签订合同。取得非消防工程专业学历的，必须从事安全消防工作6年，才能参加报考，而自己从来没有从事过安全消防类的工作经验。接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，“一只船教育”的工作人员机械、千篇一律地向“电诉宝”发来反馈称：用户的诉求我们已收到，会及时对接，售后工作人员将于五个工作日内联系用户，请保持电话畅通。

【案例十】“赛优教育”被指诱导消费与报名所说不符

12月17日，河北省的张女士向“电诉宝”投诉称她于8月27日在快手电商平台购买1元教资课程，在试听课过程中消费2580元购买价教师资格证考试课程，在交费过程时告我97%的通过率，2年之内都可以学习，一直到拿证不在交任何费用，到正式上课任教老师更换，再交费是并没有说会换老师。

张女士表示课过程中说知识点掌握不好的可以找老师找补救方法，但是在提出问题并没有给出具体的补救方式方法，还以快到考试了老师太忙为理由回复。在提出作文不会立意的问题时，并没有给出解决方法或建议，商家只是诱导消费方式让交vip课程费用。现在想更换其他课程，又提出让补费用。张女士认为赛优教育诱导消费，与报名时所说不符合，侵犯了自己的个人财产权，投诉返回所有费用。

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*	<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。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化
信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

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。

• 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 年双 11 期间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1月5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)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

