

2022年1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02月14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	5
(四) 投诉金额区间分布	6
三、评级数据与典型案例	7
(一) 零售电商	8
(二) 生活服务电商	13
(三) 在线教育	17
四、关于我们	17
(一) 关于电诉宝	26
(二) 关于网经社	29

一、报告摘要

春节是中国的传统节日，也是消费旺季。消费者纷纷抢购年货，同样在春节期间，各平台、商家均推出各类红包、优惠券、购物券等，使用规则却五花八门、暗藏玄机，消费者往往分辨不清，就会呈现出各种投诉。大多聚焦平台优惠券商家不承认、使用时间有要求、可使用价格有门槛、优惠券有打折无法叠加使用等问题。

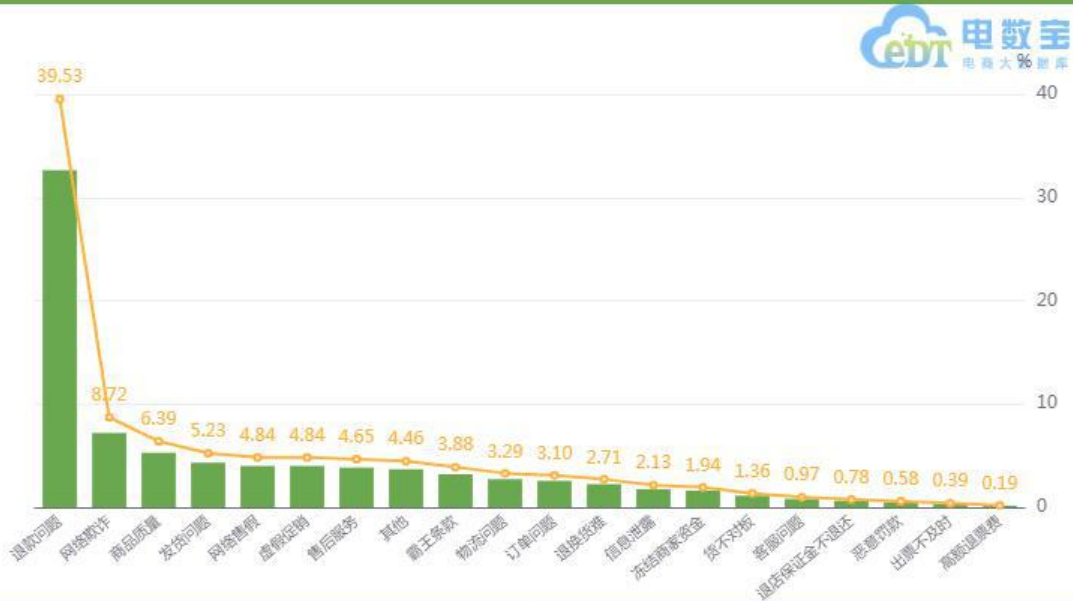
在此背景下，2022年2月14日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年1月受理的全国82家互联网消费平台纠纷案例大数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2022年1月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

报告涉及了综合零售电商（主要集中在生鲜电商、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）、及在线教育等领域。报告公布了《2022年1月全国电商投诉榜》、1月消费投诉数据及《零售电商十大典型投诉案例》《生活服务电商十大典型投诉案例》和《在线教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2022年1月全国电子商务投诉类型问题分布



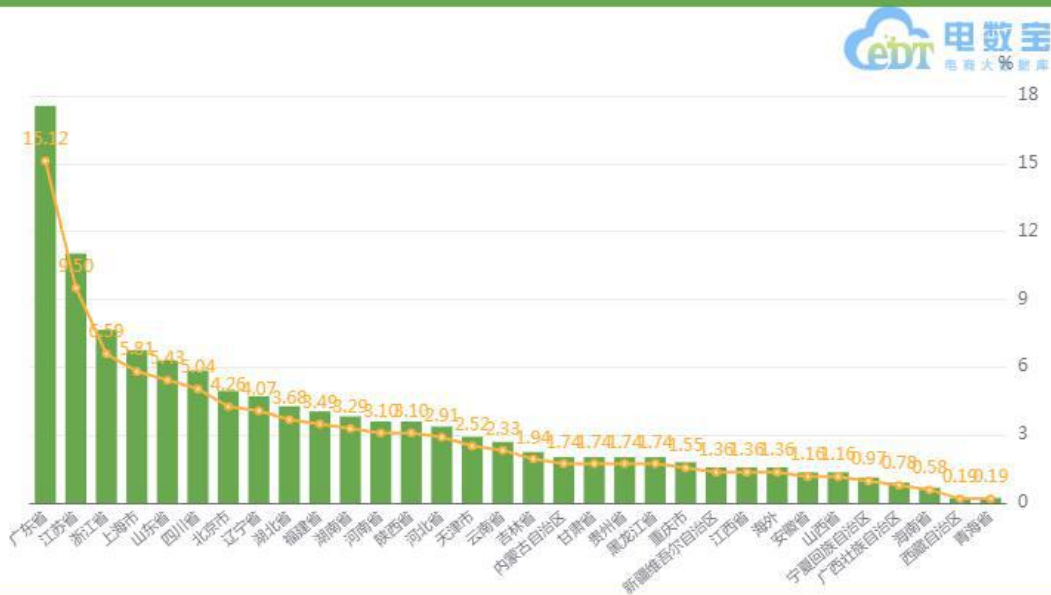
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年1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**（39.53%）、**网络诈骗**（8.72%）、**商品质量**（6.39%）、**发货问题**（5.23%）、**网络售假**（4.84%）、**虚假促销**（4.84%）、**售后服务**（4.65%）、**其它**（4.46%）、**霸王条款**（3.88%）、**物流问题**（3.29%）。

（二）投诉地区分布

2022年1月全国电子商务投诉类型地区分布



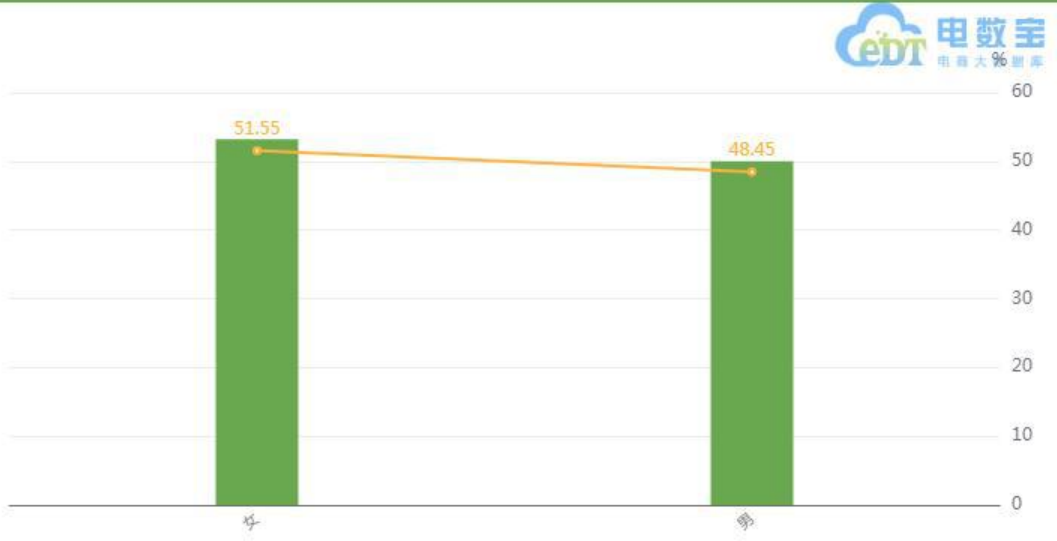
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

1月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（15.12%）、江苏省（9.5%）、浙江省（6.5%）、上海市（5.81%）、山东省（5.43%）、四川省（5.04%）、北京市（4.26%）、辽宁省（4.07%）、湖北省（3.68%）、福建省（3.49%）、湖南省（3.29%）、河南省（3.10%）、陕西省（3.10%）、河北省（2.91%）、天津市（2.52%）、云南省（2.33%）、吉林省（1.94%）、内蒙古自治区（1.7%）、甘肃省（1.7%）、贵州省（1.7%）。

（三）投诉用户性别分布

2022年1月全国电子商务投诉类型性别分布

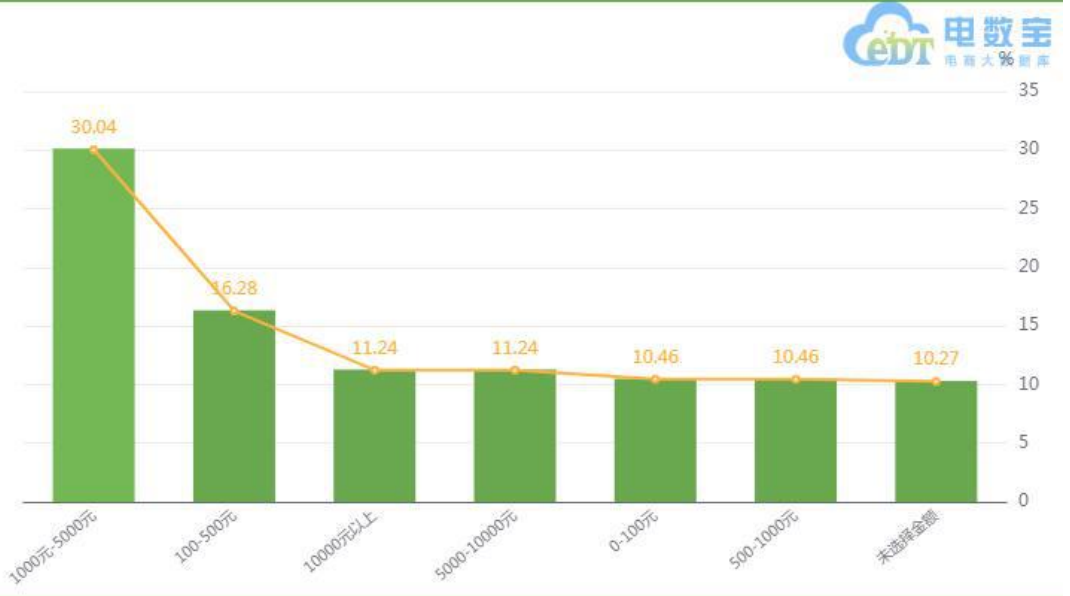


图表编制：电数宝 来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，1月份女性用户投诉比例为51.55%，男性用户投诉比例为48.45%。

(四) 投诉金额区间分布

2022年1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，1月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（30.04%）、100-500元（16.28%）、10000元以上（11.24%）、5000-10000元（11.24%）、0-100元（10.46%）、500-1000元（10.46%）、未选择金额（10.27%）。

三、评级数据与典型案例

2022年1月全国电子商务消费评级榜						
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	抖音	75.00%	0.700	8.000	0.745	谨慎下单
2	寺库	80.22%	0.618	2.000	0.646	谨慎下单
3	联想周边游	88.89%	0.644	0.000	0.638	谨慎下单
4	熊猫生活	71.43%	0.314	0.000	0.451	谨慎下单
5	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	天猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	转转	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	分期乐	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	京东	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：

- 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：平台移交给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]。对未入驻或未取得售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

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年1月全国电商消费评级榜中抖音、寺库、联想周边游、熊猫生活获“谨慎下单”评级；学慧网、

分期乐、京东、拼多多获“不建议下单”评级；闲鱼、天猫、转转、微店、淘宝获“不予评级”等。

（一）零售电商数据与十大典型案例

零售电商上榜平台有 44 家：



投诉量 TOP10 依次为：寺库、拼多多、淘宝、京东、天猫、抖音、转转、闲鱼、微店、微拍堂；

排在第 11-30 名的是：店宝宝、唯品会、玩物得志、苏宁易购、当当、途虎

养车、网易严选、小米商城、天猫国际、羊贝比海淘、快手、洋码头、本来生活、找靓机、小米有品、每日优鲜、美菜网、香哈商城、淘粉吧、万表网；

排在第 31-44 名的是：95 分球鞋交易平台、天天鉴宝、全球速卖通、NIKE 商城、艺狐在线、叮咚买菜、国美、nice、多点新鲜、年丰大当家、家乐福、海淘 1 号、蜂雷、微盟。

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，涉及玩物得志、店宝宝、多点、闲鱼、转转、小米、微店、分期乐、微拍堂、叮咚买菜。

2022年1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
1月5日		“玩物得志”被指因功效词违规 恶意罚款
1月8日		“店宝宝”被指虚假宣传 与缴费前所述完全不符
1月14日		“多点”被指商品质量问题 退货退款难
1月16日		“闲鱼”被指商品质量问题 退货被拒
1月17日		“转转”被指不支持七天无理由退货 客服态度及其恶劣
1月23日		“小米商城”被指配送时效虚假宣传
1月23日		“微店”被指微店恶意拖延冻结资金
1月28日		“分期乐”被指给大学生放贷款 收高额利息
1月28日		“微拍堂”被指发货后货被截回
1月31日		“叮咚买菜”被指订单被取消优惠券不退还

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“叮咚买菜”被指订单被取消优惠券不退还

1月31日，广东省陈先生向“电诉宝”投诉称，1月31日在叮咚买菜上购买商品，使用了优惠券购买，订单支付后系统提示订单异常取消了，后面咨询客服说使用了代付功能所以导致订单取消，我就觉得很奇怪了为什么我前一笔订单又能下单没被取消，后面我就没客服计较这么多，至少把我刚刚支付的金额和优惠券也一起退回给我，客服就说优惠券没法退说使用了，我就奇怪了我订单被取消了，都没完成哪来的使用了，客服就说没法退，这不是玩弄消费吗？

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，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】“微拍堂”被指发货后货被截回

1月28日，山东省谢先生向“电诉宝”投诉称，我在2021年7月30日通过微拍堂电商平台购买了两瓶洋河梦之蓝M6系列52度白酒，发货后货物又被截回，商家称货物出现破损已经截回，商家以疫情为理由让我仅退货不退款，我没有同意后，商家又告诉我只能退款，我仍未同意，后来商家也一直没有补发货物，在和商家联系商家已经不做任何回复，后来联系平台客服，客服也称联系不到商家，没有办法维权。我的钱付给了平台，我觉得平台有承担赔偿责任的义务，我现要求平台重新给我补发同样的货物。

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。微拍堂回复称：尊敬的微拍堂客官您好，关于您反馈的订单问题，我们已有工作人员联系您处理。感谢您的支持，祝您生活愉快！

【案例三】“分期乐”被指给大学生放贷款 收高额利息

1月28日，吉林省高先生向“电诉宝”投诉称，我向分期乐一共借款16316，放款是我甚至还是高中，这每笔利息压垮我，使我不得不一直借钱还款，利滚利，作为学生，分期乐违背国家要求向我高利贷借款，希望可以退利息。

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，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。

【案例四】“微店”被指微店恶意拖延冻结资金

1月23日，浙江省任先生向“电诉宝”投诉称，本人是微店商家，涉及 bolon 商标侵权纠纷，经微店核实，投诉属实，遂冻结微店卖家账户八万元整，经北京法院和解，现在案件已经了结，罚款已交，买家于2022年01月06日撤诉和解。卖家多次电话至微店客服催促申请解冻资金，微店客服人员一直说已经提交等待处理，现在已经半个多月了，微店公司还是不予解冻，一直恶意拖延冻结资金八万不予解冻。

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，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。

【案例五】“小米商城”被指配送时效虚假宣传

1月23日，辽宁省李先生向“电诉宝”投诉称，本人在1月22日在小米商城下单一款电视，商品详情页面显示有现货，1月23日送达，可是我在1月23日接到一个不知道什么人的电话，跟我说我的商品今天送不到，要24号之后才能送货。之后我联系客服，客服也表示今天送不到，我又返回我的订单显示物流信息异常重新派送，我认为小米商城有误导行为，既然不能保证物流时效，那还在商品详情页面显示有现货，第二天送达。我就是看到小米商城显示有现货，第二天就能送达的宣传，我才选择小米商城下单购买的。

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，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。

【案例六】“转转”被指不支持七天无理由退货 客服态度及其恶劣

1月17日，北京市芦先生向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月13日在转转购买了罗技 G29 赛车模拟器设备他这个里边有方向盘、脚踏、排挡、支架，在我拼装支架的时候我及时发现支架少里四颗螺丝和四个垫角用起来不问题，于是我在2022年1月14日发起了退货退款，在转转平台的介入期间，转转平台多次以商家不支持七天无理由退换货为由让我提交证据。而且我也提交证据转转的工作人也没有联系我，转转平台擅自作主直接把订单确认收货了。

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，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。

【案例七】“多点”被指商品质量问题 退货退款难

1月14日，浙江省章女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月1日，在微信小程序-多点购买酱鸭500g，以前买的酱鸭250g是生鲜即食款还不错，这次是整只，类似腊肉，需要自己烹饪才可食。切了鸭的半只隔水蒸发现臭味如浓烟滚滚，让人恶心发吐，无法食用，剩下半只未烹饪。申请售后退款，客服以商品不完整为由无法退货退款拒绝消费者申请。

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，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。

【案例八】“闲鱼”被指商品质量问题 退货被拒

1月16日，内蒙古自治区王女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月8日，在闲鱼二手交易平台购买了卖家，挂售的红谷女包，在购买前卖家并未对商品质量问题进行如实描述，导致我在收货时发现包包存在的质量问题，卖家拒绝退货。我第一时间向闲鱼小法庭提供照片作证，但闲鱼以无法认定为理由判我败诉。

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，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。

【案例九】“店宝宝”被指虚假宣传 与缴费前所述完全不符

1月8日，内蒙古自治区王女士向“电诉宝”投诉称，本人于2021年12月19日，在店宝宝平台缴费2800元入驻平台帮助开淘宝店，期间一直学习怎么开店，但从学习中发现当时沟通缴费前的情况完全不符合，我现在就不想加入这个平台了，已在店宝宝平台投诉，结果投诉专员一直在转移话题，拒绝退费，并又说帮助运营再交30元，之后又根据他们提示做了一些操作，时间又过去几天，运营上一直说是在运营，我这没有发现有什么改善。

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，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。

【案例十】“玩物得志”被指因功效词违规 恶意罚款

1月5日，广东省叶先生向“电诉宝”投诉称，本人是玩物得志商家。平台恶意罚款理由为“拍品介绍违规”，直接扣除店铺保证金1000元与封店15天，该平台的规定简直就是霸王条款，拍品上架时商家编写介绍文字并上传拍品时平台并没有给任何该词语有无违规的提示，而是等商家上传拍品后直接给予处罚，我在其它平台也有入驻，其它平台都是有提醒违规词语，就算是上架了也是会帮你下架并文字警告，没有封店以及扣款。

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，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。

（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14家：

在线餐饮（2家）依次为：美团、饿了么。

在线票务（1家）为：大麦网。



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： 2022 1月

1 大麦网

(以上为投诉量排行榜)

在线旅游（10家）依次为：联联周边游、同程旅行、走着瞧旅行、旅划算、飞猪、去哪儿、青芒果旅行网、景程荟玩、爱订不订、侠侣亲子。



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： 2022 1月

- | | | | |
|---------|---------|----------|--------|
| 1 联联周边游 | 2 同程旅行 | 3 走着瞧旅行 | 4 旅划算 |
| 5 飞猪 | 6 去哪儿 | 7 青芒果旅行网 | 8 景程荟玩 |
| 9 爱订不订 | 10 侠侣亲子 | | |

(以上为投诉量排行榜)

交通出行（1家）依次为：智行。



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：
2022 ▼ **1月** ▼

1 智行

(以上为投诉量排行榜)

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，涉及美团、爱订不订、去哪儿网、大麦网、侠侣亲子、智行、走着瞧旅行、飞猪、大众点评、饿了么。

2022年1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
1月4日	 美团	“美团”被指因无房强制关闭订单且赔款不合理
1月7日	 爱订不订	“爱订不订”被指申请取消订单退款 久未处理
1月8日	 去哪儿网 Qunar.Com	“去哪儿网”被指因疫情无法出国 退票退款难
1月10日	 大麦	“大麦网”被指演出无限期延迟 并拒不退款
1月12日	 侠侣亲子	“侠侣亲子”被指因疫情不能出游 申请退款久未处理
1月19日	 智行	“智行”被指申请退票一直推脱 不予处理退款
1月19日	 走着瞧	“走着瞧旅行”被指两次申请退款 均遭商家拒绝推脱
1月24日	 飞猪	“飞猪”被指临时告知不能入住 售后体验不佳
1月29日	 大众点评	“大众点评”被指商品质量出现问题 退款被拒
1月30日	 饿了么	“饿了么”被指无接到任何通知 单方面取消配送

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。

【案例一】 “美团”被指因无房强制关闭订单且赔款不合理

1月4日，广东省夏先生向“电诉宝”投诉称，本人在美团预订民宿，订单已确认，美团客服告知无房强制关闭订单。美团应退一赔三，但是表示只能赔偿52元。

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，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】“爱订不订”被指申请取消订单退款 久未处理

1月7日，云南省白女士向“电诉宝”投诉称，本人于2021年上旬在爱订不订公众号抢购了野鸭湖烧烤套餐，在2021年下旬申请取消订单退款，但一直无法联系上客服，一直让留言，但后续一直未收到回复和解决，该公众号现无法进入，无法查询到订单号，该订单有效期至2021年12月31日过期，现已过期，但一直未收到退款，后台已无法进入，无法联系客服，现希望该APP可以退款订单金额。

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，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。

【案例三】“去哪儿网”被指因疫情无法出国 退票退款难

1月8日，江苏省倪女士向“电诉宝”投诉称，本人于2020年1月20日，在去哪儿网购买4月去泰国的机票并付款，随即发生疫情不能出国，购买班次的飞机也未飞过。疫情发生后的两年间数次联系去哪儿退机票款并投诉，去哪儿根据消费者投诉，每次只退其中一两单，从不肯全额退款。目前剩余款项783元。2022年1月8日消费者再次联系去哪儿退余款，去哪儿表示航空公司在重组，坚持不退。

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，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。

【案例四】“大麦网”被指演出无限期延迟 并拒不退款

1月10日，山东省郭先生向“电诉宝”投诉称，本人于2021年10月27日，通过大麦网（北京大麦文化传媒发展有限公司）APP购买11月28日济南严值高脱口秀门票两张，共缴纳760元。后期在平台查看票务信息发现平台显示因疫情原因演出推迟，订单页显示演出推迟至2022年11月28日，推迟一年。2021年11月19日我与平台联系客服退票，客服答复退票已经于11月15日17:00分截止，并表示前期平台有短信通知买家退票事宜。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，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。

【案例五】“侠侣亲子”被指因疫情不能出游 申请退款久未处理

1月12日，广东省赵女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月6日，在侠侣亲子小程序上购买了广州长隆熊猫酒店的票，1月7日深圳爆发疫情，政府下发文件非必要不离深。当天跟平台客服提出因疫情不能离深申请退款，直到1月12日，还是没有具体回复，一直说等。这期间我个人打酒店电话，酒店是同意退款的，平台确迟迟不退，让我提交各种资料，说要核实信息，包括酒店同意退款负责人信息，身份证，行程码，均按要求全部提交。还是没有结果。

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，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。

【案例六】“侠侣亲子”被指申请退票一直推脱 不予处理退款

1月19日，浙江省孟女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月8日，购买的飞机票，因为疫情原因1月16日，申请免手续费退款，平台显示1月17日到账，结果一直没到账，客服一直推脱不予处理退款。

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，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。

【案例七】“走着瞧旅行”被指两次申请退款 均遭商家拒绝推脱

1月19日，四川省赵女士向“电诉宝”投诉称，本人于2020年9月在“走着瞧旅行”上购买599云南游旅行卡1张，因疫情原因导致无法出行，两次申请退

款，均遭商家拒绝推脱。商家给出理由如下：1.此卡为特价卡，不予退款；2.商场的东西都不会退款的；3.如要退款，需要扣除原价金额60%的费用，用以支付已经在云南订酒店等的费用；4.无法回答质疑就推脱经理领导联系我。我方认为商家列举上述理由均不成立；1.经多次在公众号浏览，发现“云南行”售价始终为599元，所谓“特价”只是商家推销噱头，并非特售特卖；2.商家未向我方提供任何订购酒店、门票等票据证明，且我方从未预约出行，也未确定出行人员，购买产品后未享受过任何来自商家的沟通、通知和服务，商家提前付款给酒店、景区的理由明显不合理；3.我方购买“旅行卡”所支付的费用为全额的预付款，商家拒不退还的行为无任何法律依据，且双方也并未签署过任何合同，商家提出60%手续费毫无依据，我方不认可；4.商家售卖宣传称两年有效，退款申请在有效期内，我方依理依法申请退款。

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，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。

【案例八】“飞猪”被指临时告知不能入住 售后体验不佳

1月24日，广东省刘先生向“电诉宝”投诉称，本人于2021年9月12日，在飞猪APP预订广西阳朔岭山酒店，已收到酒店确认入住单信息。到了12月尾至1月中，酒店经理告知不能入住，12月初一直交涉未果，途中反馈给飞猪，久未处理。

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飞猪回复称：平台于2022年1月24日，电话与消费者沟通，消费者订单核实酒店可以安排入住，按照规则不支持赔付。考虑到消费者有担忧不愿入住可在订单免费取消时间内取消。平台将消费者反馈如实记录，同时平台基于消费者体验，特申请了体验补偿金，补偿金于2022年1月24日成功出账，消费者认可平台调解方案。

【案例九】“大众点评”被指商品质量出现问题 退款被拒

1月29日，重庆市李女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月15日，在大众点评网购买美甲消费券88元，17日出现指尖脱落，20日出现美甲翘边质

量问题，要求退款被拒。两次提交照片后，大众点评网派无美甲经验男专员来处理，先称看不清照片，后称照片给女同事看过，无问题，拒绝提供评判证据与证明，包庇问题商家，在沟通期间多次打断消费者叙述。

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，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。

【案例十】“饿了么”被指无接到任何通知 单方面取消配送

1月30日，浙江省贾先生向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月29日，早5:40发起订单，饿了么于6:56分单方面其中七点一直在跟客服沟通指派配送员问题，后来商家告知，早在6:56分就已经终止配送。客户完全不知道终止配送，并无接到任何通知。

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，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。

（三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有24家：

投诉量TOP24依次为：学慧网、潭州教育、51Talk、常青藤爸爸、环球网校、开课吧、一只船教育、赛优教育、帮考网、小叶子陪练、vip陪练、尚德机构、大塘小鱼、中华会计网校、vipkid、掌门1对1、聚师网、众趣教育、平安好学、云舒写、蝌蚪亲子、嗨学、十方教育、金智教育。



- 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：
2022
1月

1	学慧网	2	潭州教育	3	51Talk	4	常青藤爸爸
5	环球网校	6	开课吧	7	一只船教育	8	赛优教育
9	帮考网	10	小叶子陪练	11	vip陪练	12	尚德机构
13	大塘小鱼	14	中华会计网校	15	vipkid	16	掌门1对1
17	武汉聚狮在线科技教...	18	众趣教育	19	平安好学	20	云舒写
21	蝌蚪亲子	22	嗨学	23	十方教育	24	金智教育

(以上为投诉量排行榜)

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，涉及平安好学、潭州教育、常青藤爸爸、嗨学网、51Talk、学慧网、赛优教育、VIP陪练、大塘小鱼、环球网校。

2022年1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
1月6日	 平安好学	用户反映“平安好学”未按约定延长学时间
1月12日	 潭州教育	用户投诉“潭州教育”利用合同格式条款排除消费者权益 售后失信
1月12日	 常青藤爸爸	家长投诉“常青藤爸爸”打卡返现不返现
1月13日	 嗨学	用户投诉“嗨学网”诱导消费考前一个多月喊报名包过有特殊渠道 不过退费
1月18日	 51Talk	用户反映“51talk”收钱催缴退款不理
1月19日	 学慧网	用户投诉“学慧网”客服说的和实际情况不服退费难
1月19日	 赛优 CHANGE YOU - 改变你	用户反映“赛优教育”一直不处理退款
1月20日	 VIP陪练	用户反映“VIP陪练”霸王条款，强制扣除课时
1月21日	 大塘小鱼	用户反映“大塘小鱼”花了近5万买的课不能打水漂
1月27日	 环球网校	用户投诉“环球网校”购买课程专业限制 不让换其它课程

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户反映“平安好学”未按约定延长学时间

1月6日，内蒙古自治区的王女士向“电诉宝”反映称：我2018年7月4日在平安好学网站上购买价值52392元网课。2021年4月，因工作原因无法有互联网，我向该公司客服Sunny zhang申请休学8个月年，延期至2022年1月。3月31日客服致电我合约已办理暂停，延期至2022年元月。当时有平台有课程暂停页面，但合约展示2021年7月到期。由于客服离职，未证明当时办理的业务，我本人只有通话记录，没有通话录音和文字对话。现需要该平台退还课时或课时等价费用，公司出面联系离职人员证明合同延期事宜。

【案例二】用户投诉“潭州教育”利用合同格式条款排除消费者权益

1月12日，四川省的王女士向“电诉宝”反映称：潭州教育诱导学生贷款缴费，缴费后以各种理由不予退款，侵害消费者权益。我在2020年8月6日向潭州教育

预付定金 500 元，交付共 4800 元费用，总共费用 6480 元，课程：普通话与声音美化基础班，1950 元是通过花呗分期网络贷款分期支付 在此前，潭州教育授课老师在公开课上承诺学习后可以接简单兼职，80-200 元，售前老师承诺边学习边兼职的模式 2022 年 1 月 7 日开始申请退款，当时因为自己线下学业问题无法正常上课，休学一年，现在我还是学生，没有经济来源，交不起分期的费用，申请退款老师那边答复时间太久不能退，后来老师确以各种理由推脱退款或者直接不回复信息 我要求：潭州教育为诱导学生办理网贷缴费承诺推荐兼职，国家明文规定禁止给在校学生办理网贷，违反相关法律规定，我要求退回课程费用。

【案例三】家长投诉“常青藤爸爸”打卡返现不返现

1 月 12 日，福建省的陆先生向“电诉宝”投诉称：我爱人于 2020 年 12 月 25 日在习惯熊平台购买常青藤爸爸 0 元打卡返现课程，但今年 12 月打卡结束至今未收到返现款，联系常青藤爸爸，搞了个跟小黄车一样的排名制度，排名到 3 万多名，一天反 20 人，5 年才能反完。但最初购买时承诺提交返现 10 个工作日给予返款。

【案例四】用户投诉“嗨学网”诱导消费考前一个多月喊报名包过有特殊渠道 不过退费

1 月 13 日，重庆市的武先生向“电诉宝”投诉称：从 2021 年 6 月 7 日开始加的微信：嗨学注安张老师微信号：wxid_o4a36gd2baie22，（从 2021 年 6 月 7 日开始加的微信，是我在网上买的教材上的二维码加的）这个老师从那天开始就不断的微信上发注安考试报名通过得奖学金全额退费，通不过退费 80%，各种诱导，包过，最后我选择了报名，在 8 月 17 日上午 9:47 分经该老师指导在淘宝“嗨学图书旗舰店”购买了相关课程以补差价分期方式付款，实付款 4060 元；然后后面 8 月 24 日上午有人打电话说我在嗨学 app 上购买的课程能够升级成高端版，说有特殊渠道，注安考试保过班，然后 10:46 有一个“北京嗨学卓奥教育科技有限公司”企业微信名叫“学术助教谷老师嗨学注安”的人加了我的微信，然后发了一堆说是嗨学特殊渠道班的照片，然后说面对面的那种班，让保密不要泄密，然后现在有疫情原因，转成线上课程，考前有渠道老师专门网上授课，不能录像没有

回放，听了就能过，不过包退费之前报的班什么课都不需要听了，就专门看这个，结果就在引诱之下升级了课程，缴纳费用 13938 元。这个时候距离考试还有不到两个月。结果参加考试后，并没有通过，期间也没有收到什么特殊渠道的课程。

【案例五】用户反映“51talk”收钱催缴退款不理

1 月 18 日，江苏省的吕女士向“电诉宝”反映：我于 2021 年 8 月在 51talk 售前客服处 4999 购买一整年英语课时(一周一次)在学习过程中，一开始老师服务追踪，点评，app 每日打卡阅读，群中打卡点评等等，对孩子有些许帮助，所以选择继续上课，突然所有辅助学习全都取消了，而且没有任何通知。在学习的几个月中，有好几个自称 51 老师的加我，并且说有任何问题可以找她们。在后来的学习中，我发现每周就一次网络课程，就什么也不管了，找各位老师无人回复，班主任直接联系不上，售前等老师均不回复，只好线上找客服，第一次回复说申请退款了 48 小时会有人联系，超过 72 小时未有人联系，再找线上客服也无人应答，均由系统自动回复。现在申请退款四处无门，还有一半课程未上，其中有一个回复的老师说只要没联系我，课程就继续上！现在家长已经申请退费了，就是决定不上了，如果一直没人联系我，那课程到期也在扣费，如果去上，就是强制被迫消费完！无处投诉，无人受理。

【案例六】用户投诉“学慧网”客服说的和实际情况不服退费难

1 月 19 日，山东省的张先生向“电诉宝”投诉称：2019 年 9 月在学慧网报了 isf 注册营养师初级课程。说是两年内都可以报考。前两次报考没有时间，到了 2020 年 3 月以后就没有这个报考信息了。后来资料更新也停了。没有直播课了。2022 申请退费。7 月申请的，结果到了八月才签署退费合同。要 120 个工作日。开始的时候所谓班主任还回复信息，后来班主任也不回复信息了，包括问报考的信息也不回复。但是还在朋友圈发别的报考信息。后来加了官方客服，也是开始回复，后来不回复。

【案例七】用户反映“赛优教育”一直不处理退款

1 月 19 日，浙江省的殷女士向“电诉宝”反映称：11 月 28 日被赛优销售人员诱导消费，说公司什么活动目前价格只要 1980 并且是包过班，随随便便就能过，

第二天就去他们线下公司签合同了，好几本书，当时我就问书太多了来不及，他说实际学的就那么几本，好了，等我去学习的时候发现科目一已经讲完了，只能听录播，这个在签合同前并没有告诉我，本来我就不是教师专业的，学起来就会比较吃力，后面只能听 135 的直播科目二的课程，老师全程没有书本，只有 PPT，让我们只要记他课件上的内容就可以了，并且一讲就是两个小时，信息量巨大，老师讲的有特别快，完全跟不上，加了老师微信几乎不联系的，他联系我就是发报名 vip 课程，就是这个没考过他们还有更高级的课程，但是还是要交钱，我说我这个就是包过班没必要的，他说让我好好学，现在我就想退，联系他们退款都快一个月了一直不给我联系和处理，打微信像看不到似的，直接不回复，希望给我一个说法，我要求全额退款。

【案例八】用户反映“VIP 陪练”霸王条款 强制扣除课时

1 月 20 日，湖北省的鲁女士向“电诉宝”反映称：霸王条款，课程未到期，在没有通达的情况下，VIP 陪练自行违规，强制扣除课时 15 节。在 2021.11 月上旬专程电话 VIP 陪练课程顾问，伦伦老师明确告知我：余下的 15 节课时是参加转发奖励的课时，这种课时没有限制失效时间，不用担心扣除课时。12 月头发现课程突然扣除，再次电话伦伦老师，其回复说如果继续缴费，可以把不合理扣除的 15 节课补给我，不继续缴费就不能补。期间多次电话 VIP 陪练客服，一直没有结果，拖延不解决。诉求：恢复违规扣除的 15 节课时。

【案例九】用户反映“大塘小鱼”花了近 5 万买的课不能打水漂

1 月 21 日，河南省的韩女士向“电诉宝”投诉称：2019 年 7 月 25 日开始通过大塘小鱼客服花费 1968.34 元购买了 Ai 课程。当时说的是长期有效。同年 8 月 4 日花费 17790.93 元，分别购买了北大妈妈图书包标准包，清华妈妈图书包标准包，哈佛妈妈图书包标准包。赠送的还有 100 多门提分课。同年 9 月花费 26000 元购买了麻省 Steam 图书包。在客服一步一步的引导下，本次购买是一次性付款 8000 元，后通过咖啡金融分期 12 月共还款 18000 元。几个图书包叠加赠送 2025 年 8 月 4 日内新开的提分课。并承诺长期有效。购买前，客服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”,当初的客服有问无答,毫无反应。群内反应被管理直接踢出群聊。我只想要 App 能正常为孩子学习使用都做不到。要求退还购买课程的所有费用。

【案例十】用户投诉“环球网校”购卖课程专业限制 不让换其它课程

1月27日,青海省的刘先生向“电诉宝”反映称:我于2020年3月24日在环球网校购卖了一级消防工程师考试培训课程,课程费用2689元。因专业限制,无法考试。未参加考试,也未学习课程。经过多次协商,要求更换其它课程被拒绝,侵犯了我的合法权益!对于一位普通的打工者,两千多元钱不是小数目,望贵平台核实。希望能得到一个公平的处理。我不要求退费,只想换个课程,而这个诉求被拒绝,做为一个培训机构,应服务于广大培训对像的实际情况,提现服务的宗旨,如不能换课程,原课程无法学习,等于培训费白交了。

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。

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* 姓名 年龄* 性别*
所在地* 邮箱* 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

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（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 1 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2月14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)

