

# 2024年Q3 中国电商平台商家投诉数据报告

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10月15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.....	7
（三）投诉经营类目分布.....	8
（四）投诉金额区间分布.....	9
（五）投诉商家性别分布.....	10
三、十大典型案例.....	11
四、关于我们.....	16
（一）关于电诉宝.....	16
（二）关于网经社.....	19

## 一、报告摘要

双11临近，今年各大电商平台均公布了不少商家优惠政策。如淘宝天猫推出退货宝服务、零手续费极速回款、百亿补贴佣金全额返还等福利政策；京东则通过“厂货百亿补贴”、直播补贴、广告金奖励等多重手段，为商家带来千亿级新增流量；拼多多百亿补贴双11首次推出“百亿消费券”活动，真金白银投入海量补贴及资源，并在双11前就已陆续发布了多项“百亿减免”政策，如减免技术服务费、降低保证金、兜底物流中转费等，进一步降低商家的运营成本。

2024年双11头部电商平台玩法汇总			
平台	时间	活动节奏	扶持政策
淘宝天猫	10月14日 - 11月11日	预售 (10月14日14:00和10月14日20:00) 定金支付、尾款支付、现货第一波 (10月20日00:00-10月21日20:00) 活动预热 (10月20日20:00-10月21日19:59:59) 抢先购售卖 (10月21日20:00-10月21日19:59:59) 现货第二波 (10月28日00:00-10月31日20:00)	预售机制回归; 额外再投入 <b>300亿元消费券及红包</b>
京东	10月12日 - 11月13日	“抢先购” (10月12日-10月28日) “开门红” (10月29日-11月3日) “专场期” (11月4日-11月9日) “高潮期” (11月10日-11月11日) “返场期” (11月12日-11月13日)	提前开启预售; <b>“流量更多、运营更快、服务更好、成本更省”</b>
拼多多	10月14日 - 11月11日	10月14日开始预售	延续618的 <b>“降价搜推加权”</b> 政策; 重点扶持品牌商家, 提供大促品牌包和专属页面, 投入大量流量
抖音电商	10月8日 - 11月11日	开门红 (Big Day) : 10月8日-10月10日 品类日: 根据不同品类设置 (中间日期) 狂欢 (Big Day) : 11月9日-11月11日	<b>官方立减、一件直降、</b> 通过「超值天团好物带队官」、 「超值天团-新推官玩法」、 「超值品类」、「万店钜惠」等玩法 进行流量扶持
快手电商	10月16日 - 11月11日	筹备期 预热期 开门红 品类日 狂欢日	提供 <b>200亿流量补贴</b> , 20亿用户红包, 以及10亿商品补贴
苏宁易购	10月17日 - 11月11日	10月23日至25日提前抢购, 10月30日晚8点进入开门红阶段, 11月10日晚8点迎来销售爆发期	<b>官方补贴、降佣减费;</b> 以旧换新专场; 大额优惠券; 直播矩阵; “次日达+安心装”特色服务
小红书	10月12日 - 11月11日	预热期 (10月中旬-10月下旬) 抢先购 (10月下旬-11月上旬)	投入 <b>百亿流量扶持和亿级补贴</b> 、 4大重磅激励、 产品升级提效、 撮合工具上新

图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

这些变化与商家的经营困境有关。必须承认的是，电商经济对实体经济也带来了一些挑战和问题。电商经济的迅速发展使得实体店面的生存面临严峻的挑战。一些实体店面因为无法适应电商的竞争和价格优势而纷纷倒闭。

此外，随着“仅退款”争议的频发，越来越多负面的声音开始出现：“仅退

款”会让中国商家完蛋；“仅退款”会让电商平台死于薅羊毛；“仅退款”是平台偏袒消费者，是对消费者的过度保护。

因此，7月23日，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）联合网经社电子商务研究中心发起“电商平台‘仅退款’调查行动”，重点关注拼多多、京东、淘宝天猫、抖音电商、快手电商、1688、小红书等国内电商平台，以及速卖通、Temu、亚马逊、SHEIN等跨境电商平台。

历时近一个半月的调查，于9月4日发布《2024年电商平台“仅退款”调查报告》，《报告》汇聚20余位电商行业专家、律师真知灼见，并收集了来自近2000位商家及1000位消费者的问卷反馈，揭露“仅退款”背后的真相。

《报告》数据显示，在盈利可观商家中，被“仅退款”的比例主要集中在一成和三成左右；略有亏损和亏损严重的商家，被“仅退款”比例明显增加。其中，亏损严重的商家中，有21.15%的人经历过八成的“仅退款”。其中，亏损严重的商家中，有21.15%的人经历过八成的“仅退款”。可见高比例的“仅退款”对商家的盈利造成巨大影响。

与此同时，越来越多的电商商家困境被发现，恶意罚款、强制运费险、退店保证金不退还等问题层出不穷。

浙江省消保委电子商务专业委员会专家、网经社电子商务研究中心主任曹磊表示，电商平台“宠买欺卖”现象频出，继“七天无理由退货”“先用后付”后，电商内卷出新高度，除“仅退款”外，电商商家还面临“自动跟价”“全网比价”“全网低价”这三座大山”。



商家投诉量日益增多，中小卖家纷纷发声。在此背景下，2024年10月15日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）三季度受理的全国14家电商平台近3000份商家投诉案例数据，网经社电子商务研究中心发布了国内首份关于商家投诉的数据报告——《2024年Q3中国电商平台商家投诉数据报告》。管中窥豹，通过这些投诉案例可窥见当前电商平台商家困境。

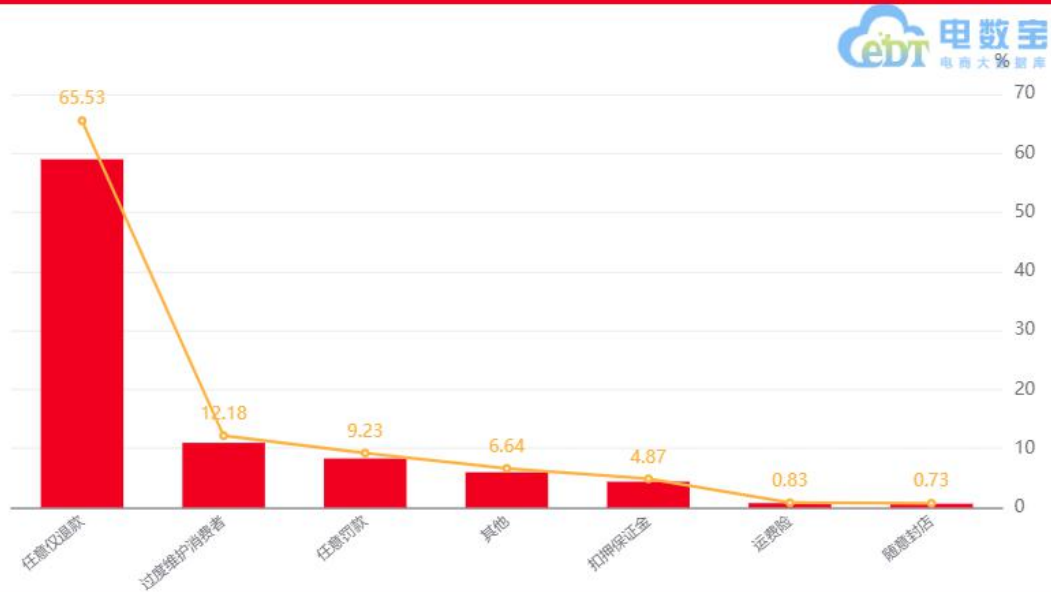
报告涉及了综合电商、直播电商、B2B、跨境电商等领域，并公布了三季度电商平台商家投诉数据及十大典型案例。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

据“电诉宝”显示，2024年Q3全国电商平台商家投诉问题主要集中在这一六项，其中任意仅退款占比高达65.53%，排在第一；其余问题类型依次为：过度维护消费者（12.18%）、任意罚款（9.23%）、扣押保证金（4.87%）、强制运费险（0.83%）、随意封店（0.73%）。

## 2024年Q3全国电商平台商家投诉问题类型分布



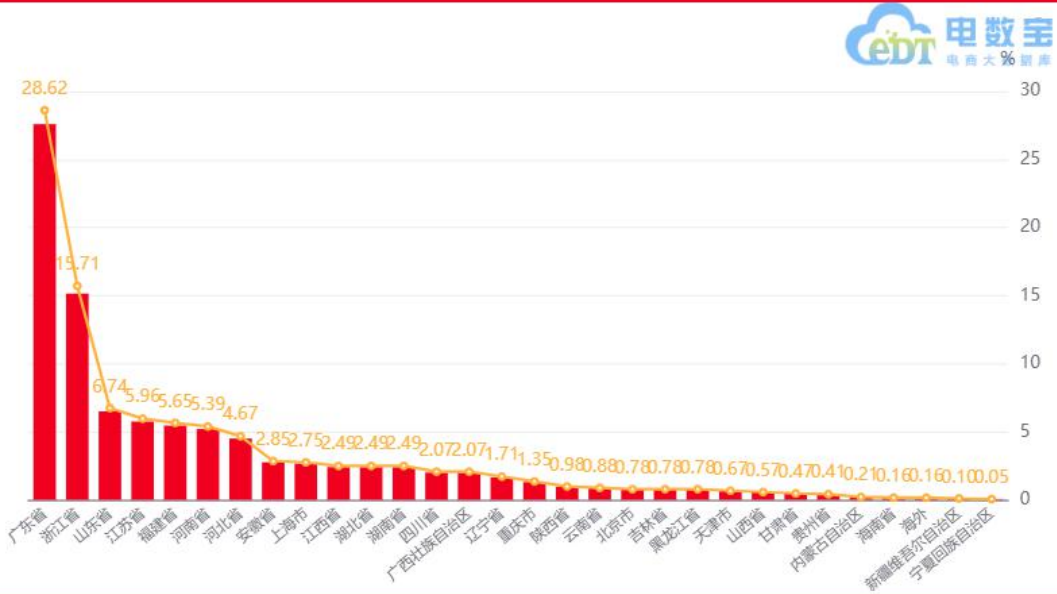
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

## (二) 投诉地区分布

Q3“电诉宝”受理投诉商家注册地区TOP10依次为广东省（28.62%）、浙江省（15.71%）、山东省（6.74%）、江苏省（5.96%）、福建省（5.65%）、河南省（5.39%）、河北省（4.67%）、安徽省（2.85%）、上海市（2.75%）、江西省（2.49%）。

### 2024年Q3全国电商平台商家投诉地区分布



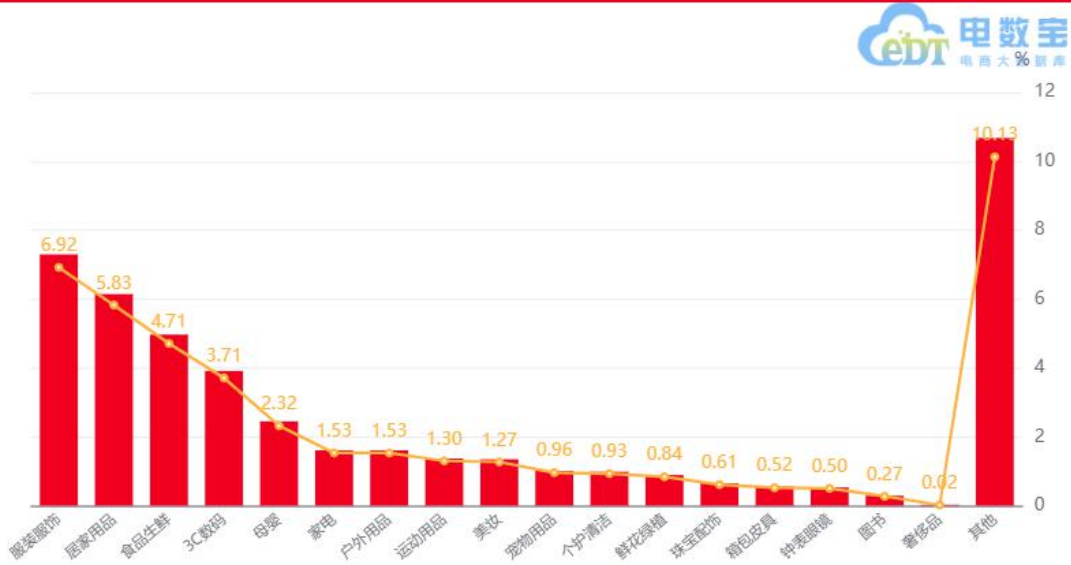
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### (三) 投诉经营类目分布

Q3“电诉宝”受理投诉商家的经营类目TOP10为服装服饰（6.92%）、居家用品（5.83%）、食品生鲜（4.71%）、3C数码（3.71%）、母婴（2.32%）、家电（1.53%）、户外用品（1.53%）、运动用品（1.30%）、美妆（1.27%）、宠物用品（0.96%）。

### 2024年Q3全国电商平台商家投诉经营类目分布



图表编制：电数宝

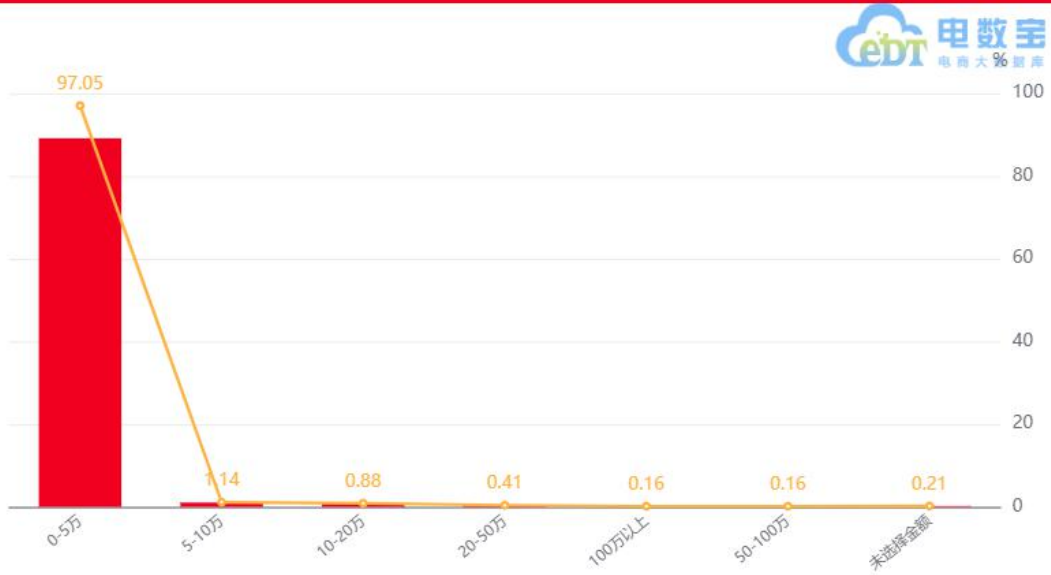
来源：WWW.100EC.CN

#### （四）投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，Q3 商家投诉金额分布主要集中在 0-5 万（97.05%）、5-10 万（1.14%）、10-20 万（0.88%）、20-50 万（0.41%）、100 万以上（0.16%）、50-100 万（0.16%）、未选择金额（0.21%）。



### 2024年Q3全国电商平台商家投诉金额分布



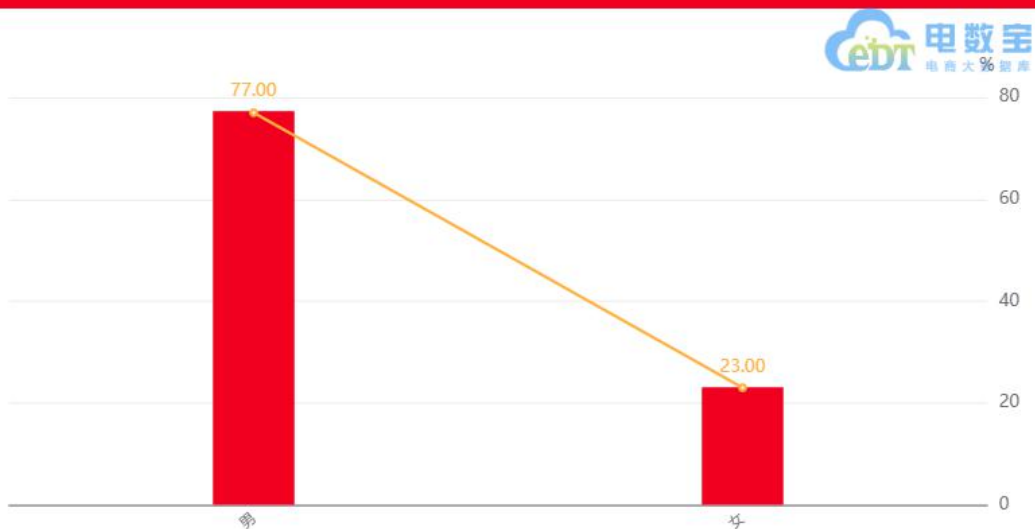
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### (五) 投诉商家负责人性别分布

据“电诉宝”显示，Q3 男性商家负责人投诉比例为 77%，女性商家负责人投诉比例为 23%。

### 2024年Q3全国电商平台商家投诉性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### 三、十大典型案例

据“电诉宝”受理商家维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及店宝宝、快手、抖音、天猫、闲鱼、淘宝、微信视频号、1688、采货侠、小红书。

2024年Q3电商商家投诉十大典型案例			
投诉时间	投诉平台	问题类型	投诉案例
7月31日	店宝宝	扣押保证金	商家在“店宝宝”交完钱后感觉被骗了 要求退回1880元
8月2日	快手	冻结货款	“快手”商家称被平台无期限冻结货款440万 要求恢复账户资金提现功能
8月4日	抖音	任意仅退款	“抖音”平台为啥同意“仅退款”？回应：商家反馈订单已超过申诉时效
8月8日	天猫	任意仅退款	商家被“仅退款” “天猫”无故扣除店铺保证金
8月26日	闲鱼	过度维护消费者	“闲鱼”卖家称经历了不合理的“验货宝”支付判定
9月10日	淘宝	任意仅退款	“淘宝”买家未反馈售后信息直接申请“仅退款” 商家钱货两失
9月18日	微信视频号	任意仅退款	退款比例不足10% “微信视频号”要求商家全额仅退款
9月23日	1688	过度维护消费者	1688商家要求平台核实货物情况 若影响二次销售则应驳回买家退货申请
9月25日	采货侠	扣押保证金	“采货侠”卖家充值后发现保卖业务无法使用 且保证金无法退回
9月25日	小红书	恶意罚款	“小红书”后台未及时更新物流 导致商家被判责处罚29元

图表编制：网经社 网址：WWW.100EC.CN

#### 【案例一】商家在“店宝宝”交完钱后感觉被骗了 要求退回 1880 元

7月31日，天津市於女士向“电诉宝”投诉称，其于2021年1月19号上午11时添加了名义为店宝宝的客服微信（现已经删除），被其夸大宣传产品、在淘宝自行开网店收益可观、稳赚不赔的言辞一步步的诱导迷惑，从而进行支付转钱，共计1880元。

后续於女士交完钱款，客服让她自行学习视频教程，有老师授课，不懂就问。

於女士先是自己尝试了一遍在淘宝挂店铺挂产品，然后再一步步录产品信息图片等等。於女士感觉不对劲，去质问店宝宝，然后转人工处理退款，店宝宝始终找各种借口理由不予理会。於女士唯一的诉求就是退回支付店宝宝的 1880 元。

### 【案例二】“快手”商家称被平台无期限冻结货款 440 万 要求恢复账户资金提现功能

8 月 2 日，黑龙江省一商家刘先生向“电诉宝”投诉称，其在快手平台经营店铺，于 7 月 16 日收到平台“以危及消费者权益处罚通知并罚没 50 万元”（已从货款划扣完成），且平台无期限冻结店铺 440 万货款，刘先生联系官方工作人员无人处理。

刘先生称：首先如果店铺有任何危及消费者权益的行为，本人承诺无条件支持消费者退款；其次如果本人有任何违规操作，支持快手平台移交给相关部门核实，但是并不能无期限冻结店铺货款，这是严重的霸王条款，且其工作人员明确让刘先生再重新做店铺，并提供保护。对此刘先生强烈抗议，他要求恢复账户资金正常提现功能，不能以莫须有无期限冻结商家货款。

### 【案例三】“抖音”平台为啥同意“仅退款”？回应：商家反馈订单已超过申诉时效

8 月 4 日，内蒙古自治区的女包商家李先生（抖音店铺名：阳光美包）向“电诉宝”投诉称其于 2024 年 3 月 9 日在抖音给买家直接仅退款，平台客服帮助提交，并且系统自动秒退款，甚至都没有提供所谓的商品存在品质问题的照片，直接就给买家仅退款了。李先生称，买家只是表示气味大问卖家怎么弄，还没等卖家回复，抖音就直接退款了，李先生联系买家却联系不到。

李先生表示，做为商家真的太憋屈了，有问题可以退货，可以补偿，但是平台不能直接把东西送给买家，这是不是有点太霸道了？李先生要求抖音把仅退款的钱退回。

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人员。抖音相关人员回复称：您好，您反馈的订单已超过申诉时效，平台的申诉时效是在平

台发起仅退款的 7 个自然日内，现不支持您的申诉，请您及时关注平台通知！感谢您的理解与支持。

#### 【案例四】商家被“仅退款” “天猫”无故扣除店铺保证金

8 月 8 日，浙江省的一个保温杯商家杨先生向“电诉宝”投诉称一消费者于 24 年 5 月 12 日在其天猫店铺 etelf 外星精灵旗舰店购买一个价值 469 元的纯钛保温杯，使用 2 个多月后来店里以漏水为由申请退款。杨先生称按照平台规则这种情况是无法退货退款的，非人为因素可以维修或者换货，结果平台给消费者开通退款通道。

杨先生表示消费者把产品寄回他们，收到后拍摄开箱视频并测试并不漏水，也提供证据给平台，平台小二旺旺找杨先生协商折价处理。杨先生表示已经被使用后商品不能二次销售，答应补贴 60 元给消费者，结果平台直接扣杨先生店铺 400 元，同时消费者寄回运费 8.2 元也由他们承担。杨先生表示多次申诉无效，希望通过电诉宝要回损失 408.2 元。

#### 【案例五】“闲鱼”卖家称经历了不合理的“验货宝”支付判定

8 月 26 日，广东省的刘先生向“电诉宝”投诉称其于 2024 年 8 月 26 日在闲鱼二手电商平台经历了不合理的“验货宝”支付判定，侵害了利益，刘先生的诉求是要求平台严惩验货专员，退还验货费用。刘先生称，自己有两个手表，每一次卖，都遇到到手杀价的情况，浪费了好多邮费，而平台不闻不问。刘先生称，明明自己的手表符合工艺标准，是正品，平台还说他货不对板。

刘先生打电话去反映申诉，平台称他没有告诉买家有表面的损伤。刘先生表示，二手商品正常佩戴，肯定有磨损，不然正品手表打 1.8 折是做什么的？买家也表达确定是正品就收货，现在反悔是买家的问题，闲鱼平台以莫须有的理由判定肯定有大问题。刘先生称，第二个手表也是这样，买家又是到手杀，以各种理由不确认订单，然后诱骗他确认支付验货宝，验完货后说买家支付验货费用，要求刘先生再给便宜，结果平台扣他的费用。刘先生跟平台理论，平台推卸责任，说是卖家和买家两个的事，他们不理，刘先生要求国家取缔这些不负责任的平台。

### 【案例六】“淘宝”买家未反馈售后信息直接申请“仅退款” 商家钱货两失

9月10日，淘宝平台上一汽车用品商家陈先生向“电诉宝”投诉称，其于2024年9月10号在淘宝电商平台经历了不合理的“仅退款”判定，买家在收到商品之后，在未向商家客服反馈任何售后信息（没有任何于商家客服的聊天记录）的情况下直接申请“仅退款”，平台未经商家同意，且在商家不知情的情况下为买家“仅退款”。

陈先生认为这侵害了卖家的利益，导致商家钱货两失。陈先生的诉求是买家退回商品并保证产品不影响二次销售，或者赔付商品实际售卖的金额给到商家。平台不得再以任何不合理的理由仅退款，如客户对产品不满意，可以支持退货退款。

### 【案例七】退款比例不足10% “微信视频号”要求商家全额仅退款

9月18日，微信视频号上一食品生鲜商家蒋先生向“电诉宝”投诉称，微信视频号平台强行仅退款。蒋先生表示由于售卖的是生鲜水果，运输过程中不可避免出现运输坏果情况，买家在收到货发现仅坏了一小部分，蒋先生一直极力沟通补偿对应比例的货款，但平台直接强行全额退款，且告知客户商品无需退回。

蒋先生称，之前也存在多笔订单存在平台强行全额退款，给商家带来额外的损失。蒋先生联系平台处理，平台一直说各种抱歉的话语搪塞他们。蒋先生表示，买家收到货有4个坏果，退款比例不足10%的，也能直接进行全额退款，这个让商家极度寒心。

### 【案例八】“1688”商家要求平台核实货物情况 若影响二次销售则应驳回买家退货申请

9月23日，1688平台上一商家骆先生（经营企业名称：义乌市都成电子商务有限公司）向“电诉宝”投诉称，买家在其店铺订购大量货物，但没有销售完，于是提起退货退款并投诉骆先生的店。后平台客服介入，起初根据买家凭证电话联系骆先生说会驳回买家退货申请，后买家又称产品带有毛边属于质量问题。

骆先生称，平台小二在未取得店铺同意的情况下私自给买家退货地址，买家退回货物，由于是易碎品，买家未做任何保护就退回货物，导致运输途中货物遭到损毁，无法二次销售，骆先生因此拒收。

平台小二再次来电称由于相应物流核实确实存在损毁，影响二次销售的情况，说会驳回买家退货申请并打款给商家，但第二天又突然改口，说之前联系快递说货物是好的，支持买家退款。骆先生要求平台小二核实货物情况，如破损影响二次销售，则驳回买家退货申请，而不是今天一套说辞明天又翻脸不认账。

### 【案例九】“采货侠”卖家充值后发现保卖业务无法使用 且保证金无法退回

9月25日，浙江省吴先生（店铺名：现货直发诚信商家）向“电诉宝”投诉称，其于2024年9月15日在“采货侠”平台申请成为保卖卖家，填写资料身份证申请通过后，平台要求缴纳100元保证金。缴纳后吴先生发现平台保卖业务无法使用，而且申请退回保证金时候发现无法退回，平台显示需要联系人工或者业务员申请，但是平台也没有客服通道跟业务人员联系他，吴先生也没法联系上平台客服，充值后无人问津。

吴先生表示，平台不作为，要求平台方解除他的保卖卖家保证金，把保证金原路退回。并且平台加强管理，如果不让用业务就不要设有充值入口。

### 【案例十】“小红书”后台未及时更新物流 导致商家被判责处罚29元

9月25日，山东省一食品生鲜商家王先生（小红书店铺名：佰味良田官方旗舰店）向“电诉宝”投诉称，其在小红书平台遭受了不公平罚款，两个订单为同一人下单。9月14日15:55:19，王先生店铺按照用户下单信息发出并更新快递单号后，用户于9-14 16:29进线要求更改地址，店铺按照用户要求修改后并重新上传最新物流单号顺丰速运，因后台未更新物流轨迹被多次判定为缺货，违规且被处罚29元。

王先生称，其在顺丰网站核实，快递实际已在09-15 18:57由本人签收，故王先生无法认可此次判责及赔付共计29元。王先生已向平台申诉说明但还是被

驳回，他的诉求是并未违规，需取消处罚且退回赔付款 29 元。

#### 附录：

“电商平台‘仅退款’调查行动”：[www.100ec.cn/zt/diansubao/](http://www.100ec.cn/zt/diansubao/)

《2024 年电商平台“仅退款”调查报告》：[www.100ec.cn/zt/24jtk/](http://www.100ec.cn/zt/24jtk/)

国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道：[JTK.100EC.CN](http://JTK.100EC.CN)

## 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](http://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。





## 商家投诉通道持续开放 为全国电商卖家发声

消费者投诉	商家投诉	进度查询	平台登录
姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	所在地*	<input type="text" value="example@qq.com"/>
投诉平台*	<input type="text" value="店铺名称"/>	店铺名称*	店铺链接
经营范围*	<input type="text" value="店铺名称"/>	店铺名称*	店铺或商品网址
营业执照信用代码	问题类型*	涉及金额*	
仅用于店铺的真实性,提高客诉解决率,不对外泄露	投诉标题*	请输入标题 如: XXX平台不合理“仅退款”判定	
投诉内容*	我于X年X月X日在XX电商平台经历了不合理的“仅退款”判定,侵害了XX权益,我的诉求是xx。(字数200-500个)		
*订单截图凭证	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		
平台评判截图(如)	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		

[更多↓](#)

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>

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

**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>

**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		

**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弊物流信息考核，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弊物流信息考核，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

## (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。



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；向创业公司基于“网经社投融资中心”20000+投资者库提供 FA 服务以及为渠道方、商家提供“千电万商”生态圈服务。

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 Q3 中国电子商务商家投诉数据报告》”。

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10月15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)



商家投诉 ([JTK.100EC.CN](http://JTK.100EC.CN))

(商家反向维权通道)



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

(消费者投诉通道)

