

2025年Q1 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：2025年4月7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.....	4
（一）投诉平台分布.....	4
（二）投诉问题类型分布.....	4
（三）投诉地区分布.....	5
（四）投诉经营类目分布.....	6
（五）投诉金额区间分布.....	7
（六）投诉商家性别分布.....	8
三、平台数据.....	9
（一）拼多多.....	9
（二）抖音电商.....	11
（三）淘宝.....	13
（四）京东.....	16
（五）天猫.....	18
（六）快手.....	21
四、十大典型案例.....	23
五、关于我们.....	28
（一）关于电诉宝.....	28
（二）关于网经社.....	31

一、报告摘要

一季度，新春消费季强势启幕，电商江湖硝烟再起。淘天、京东、拼多多、抖音、快手等平台年货节大促矩阵全面引爆，再加上国补专区承接政策红利精准落地，家电数码等标品迎来消费洪峰。叠加“春节不打烊”服务承诺，物流保障与节日氛围双驱动，有效激活用户囤货需求。

值得注意的是，平台竞争已突破价格维度，转向生态服务能力较量。抖音电商开年即祭出 9 项商家扶持组合拳，淘宝天猫抛出年度 12 项惠商政策，拼多多招募抖音直播商家构建双平台矩阵，快手电商十条新政直指商家痛点。2 月，淘系战略转向明确“商家增长”为核心 KPI，3 月拼多多商家权益委推出四大升级方案，京东内容生态启动“京创双百计划”以百亿流量撬动增长杠杆。

不过，平台政策密集期与商家满意度仍存在时滞效应。尽管保证金门槛下调至 500 元等举措彰显诚意，但商家在流量分配、规则透明化、售后服务等方面的诉求仍未得到充分回应。这种博弈态势折射出电商行业从增量竞争转向存量深耕的结构性矛盾，平台需在生态健康度与商业效率间寻求新平衡。

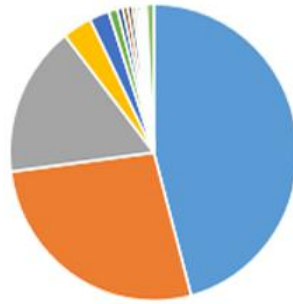
在此背景下，2025 年 4 月 7 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”商家投诉通道（JTK.100EC.CN）Q4 受理的全国近 20 家电商平台 2200 余份商家投诉案例，以及电商大数据库“电数宝”分析的数据，网经社电子商务研究中心例行发布《2025 年 Q1 中国电商平台商家投诉数据报告》。报告涉及了综合电商、直播电商、B2B、跨境电商、数字生活服务等领域，并公布了一季度电商平台商家投诉数据及十大典型案例，通过这些投诉案例可窥见当前电商平台商家困境。

二、整体数据

（一）投诉平台分布

据“电诉宝”显示，一季度电商平台投诉占比依次为：拼多多（45.82%）、抖音电商（27.11%）、淘宝（16.49%）、京东（3.29%）、天猫（2.22%）、快手电商（0.98%）、全球速卖通（0.62%）、1688（0.53%）、微信电商（0.53%）、闲鱼（0.36%）、美团（0.31%）、苏宁易购（0.31%）、阿里巴巴（0.22%）、BOSS直聘（0.13%）、万师傅（0.09%）、孔夫子旧书网（0.09%）、小红书（0.09%）、其他（0.76%）。

2025年Q1全国电商平台商家投诉平台占比分布



图表编制：网经社

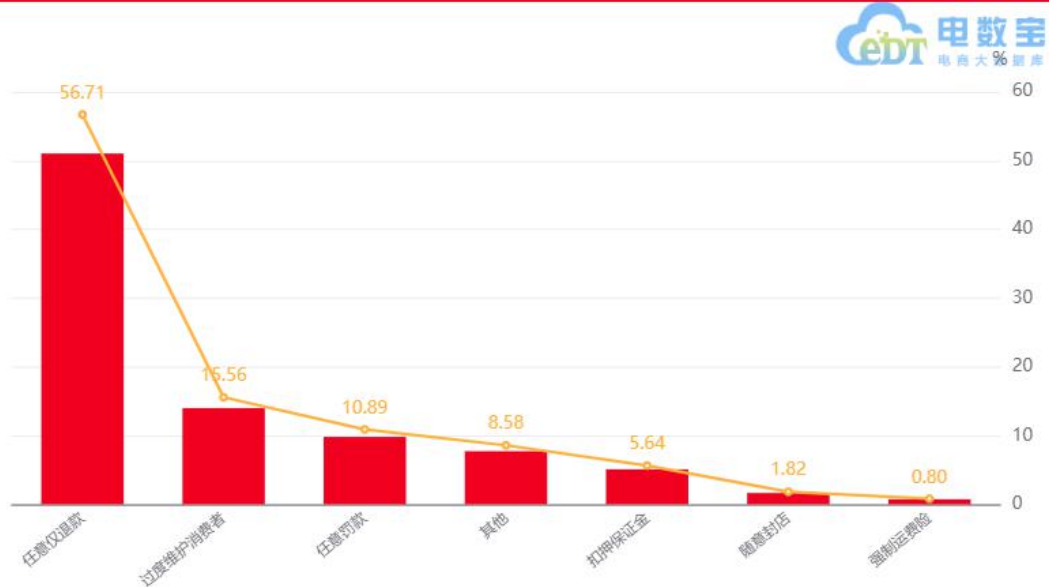
网址：WWW.100EC.CN

（二）投诉问题类型分布

据“电诉宝”显示，2025年Q1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56.71%，排在第一；其余问题类型依次为：过度维护消费者（15.56%）、任意罚款（10.89%）、扣押保证金（5.64%）、随

意封店（1.82%）、强制运费险（0.80%）。

2025年Q1全国电商平台商家投诉问题类型分布



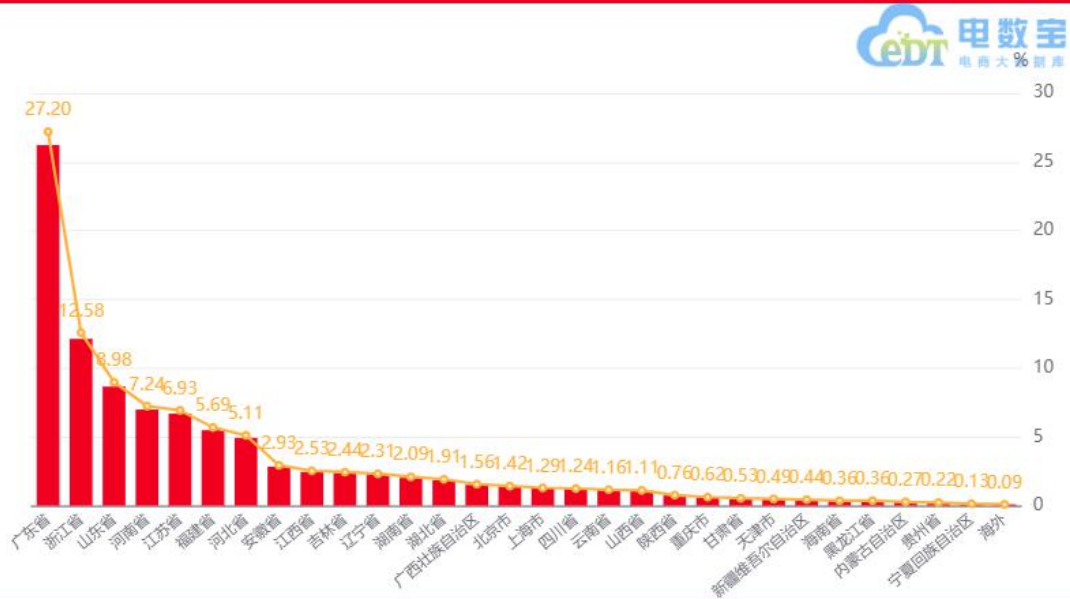
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（三）投诉地区分布

一季度，“电诉宝”受理投诉商家注册地区 TOP10 依次为广东省（27.20%）、浙江省（12.58%）、山东省（8.98%）、河南省（7.24%）、江苏省（6.93%）、福建省（5.69%）、河北省（5.11%）、安徽省（2.93%）、江西省（2.53%）、吉林省（2.44%）。

2025年Q1全国电商平台商家投诉地区分布



图表编制：电数宝

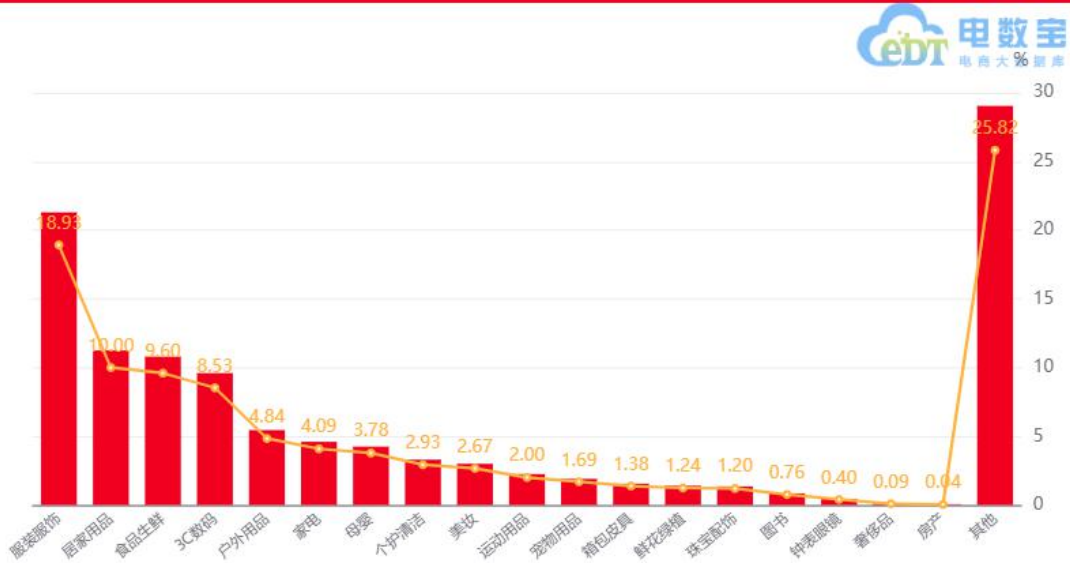
来源：WWW.100EC.CN

（四）投诉经营类目分布

一季度，“电诉宝”受理投诉商家的经营类目 TOP10 为服装服饰（18.93%）、居家用品（10.00%）、食品生鲜（9.60%）、3C 数码（8.53%）、户外用品（4.84%）、家电（4.09%）、母婴（3.78%）、个护清洁（2.93%）、美妆（2.67%）、运动用品（2.00%）。

此外，宠物用品、箱包皮具、鲜花绿植、珠宝配饰、图书、奢侈品、房产等类目商家也有不少投诉案例。

2025年Q1全国电商平台商家投诉经营类目分布



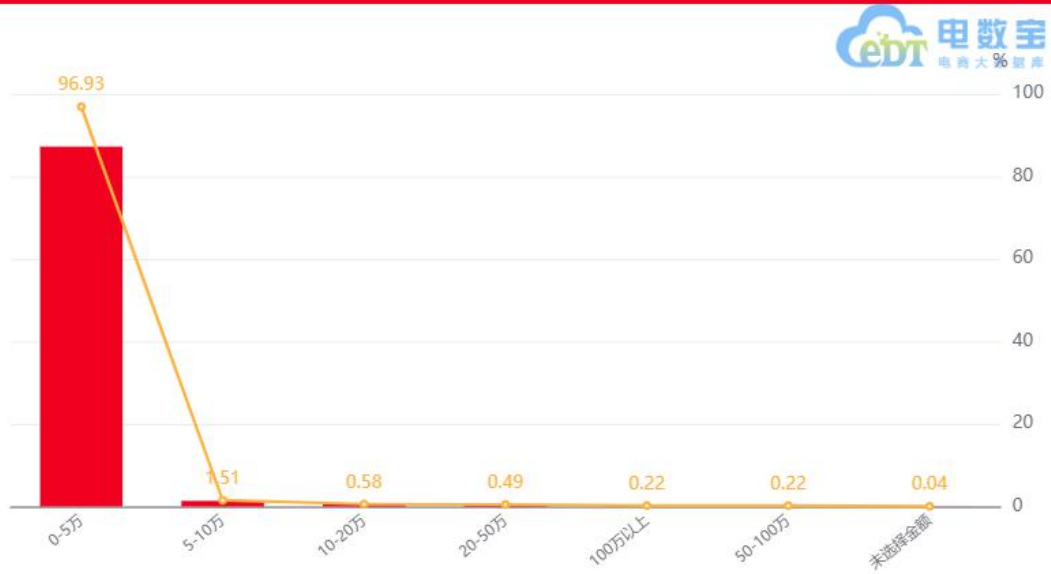
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（五）投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，一季度商家投诉金额分布主要集中在0-5万（96.93%）、5-10万（1.51%）、10-20万（0.58%）、20-50万（0.49%）、100万以上（0.22%）、50-100万（0.22%）、未选择金额（0.04%）。

2025年Q1全国电商平台商家投诉金额分布



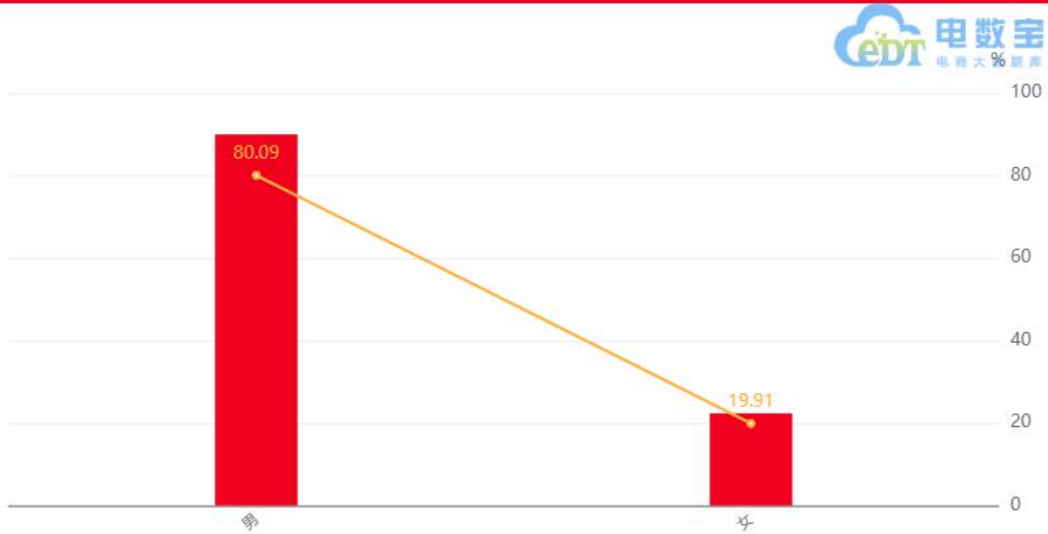
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（六）投诉商家负责人性别分布

据“电诉宝”显示，一季度男性商家负责人投诉比例为 80.09%，女性商家负责人投诉比例为 19.91%。

2025年Q1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、平台数据

（一）拼多多

据“电诉宝”显示，2025年Q1拼多多平台涉及1031份商家投诉，问题类型主要集中在这六项，其中任意仅退款占比最高，为58.41%；其余问题类型依次为：任意罚款（11.18%）、过度维护消费者（10.79%）、扣押保证金（5.25%）、随意封店（2.14%）、强制运费险（0.78%）。

2025年Q1拼多多平台商家投诉问题类型分布

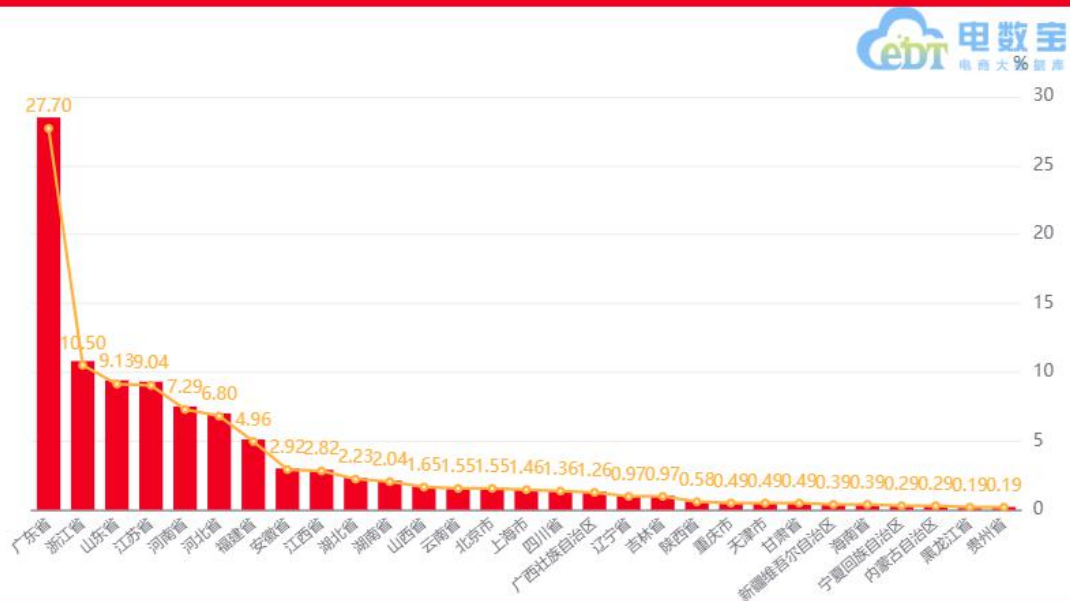


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉拼多多平台的商家注册地区 TOP10 依次为广东省（27.70%）、浙江省（10.50%）、山东省（9.13%）、江苏省（9.04%）、河南省（7.29%）、河北省（6.80%）、福建省（4.96%）、安徽省（2.92%）、江西省（2.82%）、湖北省（2.23%）。

2025年Q1拼多多平台商家投诉地区分布

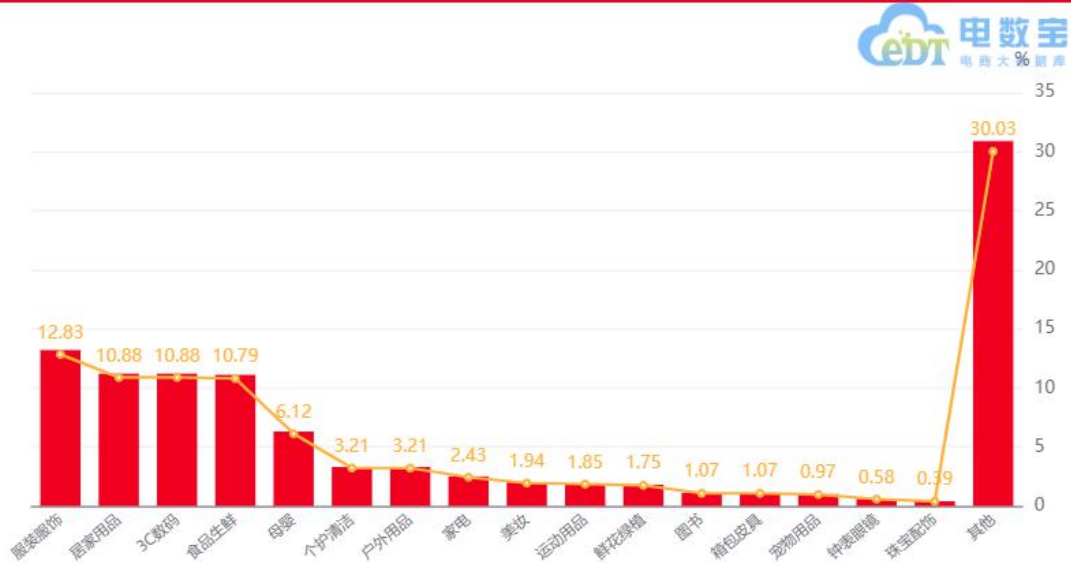


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉拼多多平台的商家经营类目 TOP10 依次为服装服饰（12.83%）、居家用品（10.88%）、3C 数码（10.88%）、食品生鲜（10.79%）、母婴（6.12%）、个护清洁（3.21%）、户外用品（3.21%）、家电（2.43%）、美妆（1.94%）、运动用品（1.85%）。

2025年Q1拼多多平台商家投诉经营类目分布



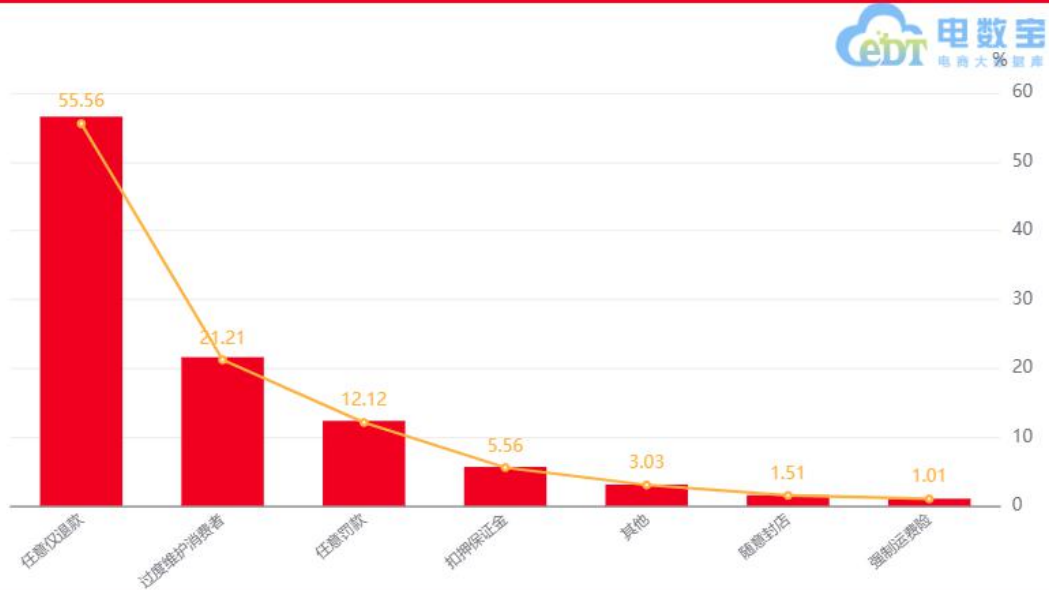
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（二）抖音电商

据“电诉宝”显示，2025年Q1抖音电商平台涉及610份商家投诉，问题类型主要集中在：任意仅退款（55.56%）、过度维护消费者（21.21%）、任意罚款（12.12%）、扣押保证金（5.56%）、随意封店（1.51%）、强制运费险（1.01%）。

2025年Q1抖音电商平台商家投诉问题类型分布

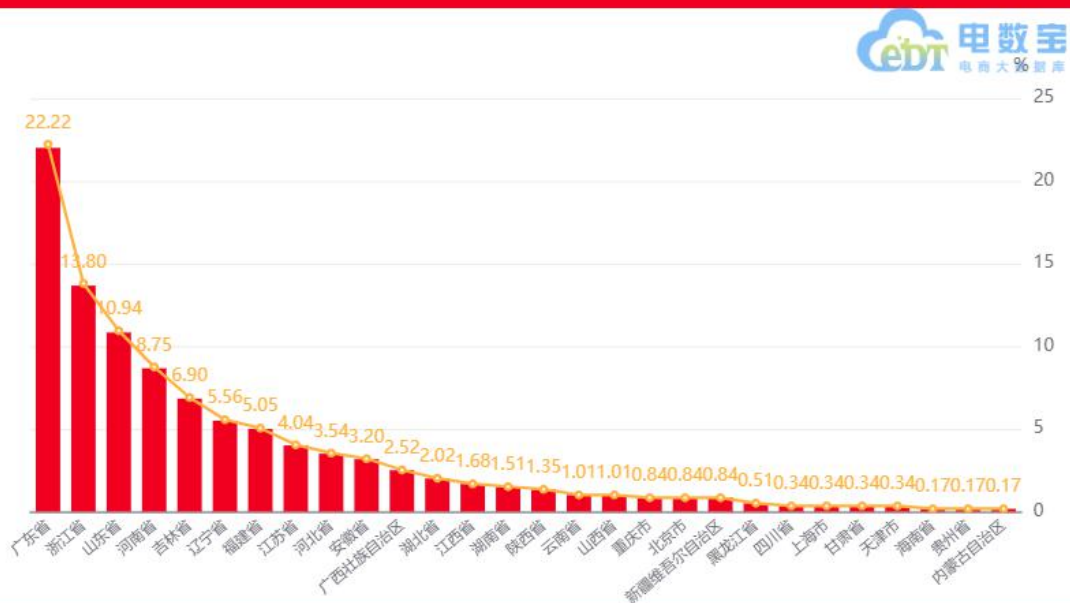


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉抖音电商平台的商家注册地区 TOP10 依次为广东省（22.22%）、浙江省（13.80%）、山东省（10.94%）、河南省（8.75%）、吉林省（6.90%）、辽宁省（5.56%）、福建省（5.05%）、江苏省（4.04%）、河北省（3.54%）、安徽省（3.20%）。

2025年Q1抖音电商平台商家投诉地区分布

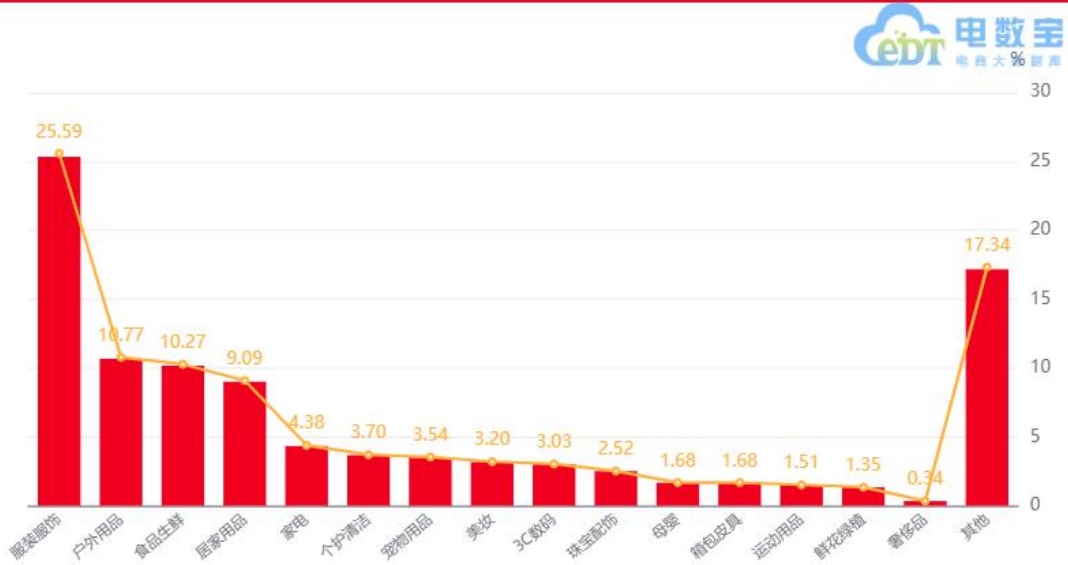


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉抖音电商平台的商家经营类目 TOP10 依次为服装服饰（25.59%）、户外用品（10.77%）、食品生鲜（10.27%）、居家用品（9.09%）、家电（4.38%）、个护清洁（3.70%）、宠物用品（3.54%）、美妆（3.20%）、3C数码（3.03%）、珠宝配饰（2.52%）。

2025年Q1抖音电商平台商家投诉经营类目分布



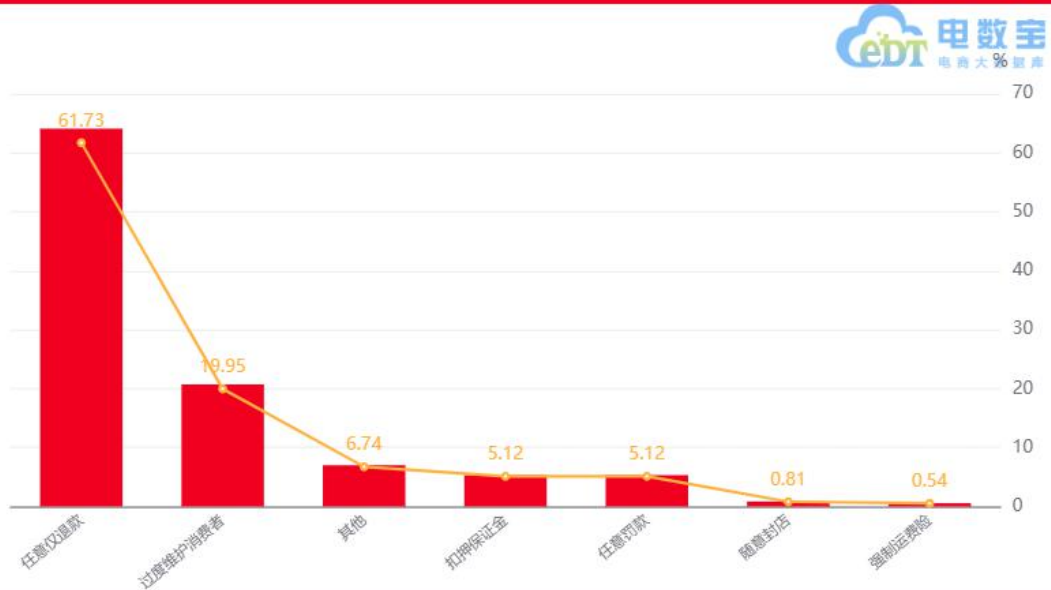
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（三）淘宝

据“电诉宝”显示，2025年Q1淘宝平台涉及371份商家投诉，问题类型主要集中在：任意仅退款（61.73%）、过度维护消费者（19.95%）、扣押保证金（5.12%）、任意罚款（5.12%）、随意封店（0.81%）、强制运费险（0.54%）。

2025年Q1淘宝平台商家投诉问题类型分布

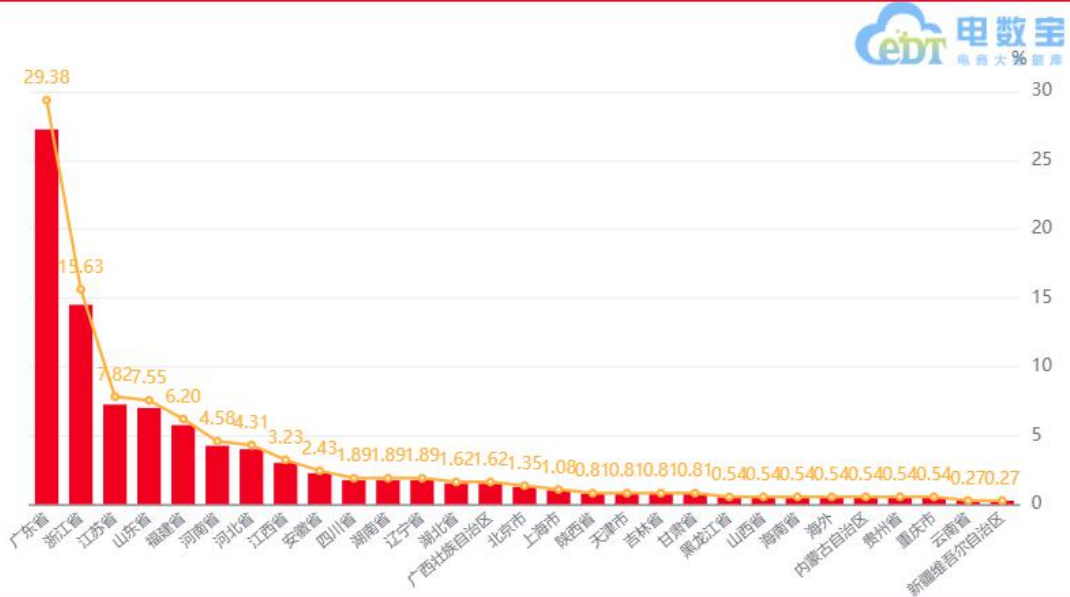


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉淘宝平台的商家注册地区 TOP10 依次为广东省（29.38%）、浙江省（15.63%）、江苏省（7.82%）、山东省（7.55%）、福建省（6.20%）、河南省（4.58%）、河北省（4.31%）、江西省（3.23%）、安徽省（2.43%）、四川省（1.89%）、湖南省（1.89%）、辽宁省（1.89%）。

2025年Q1淘宝平台商家投诉地区分布

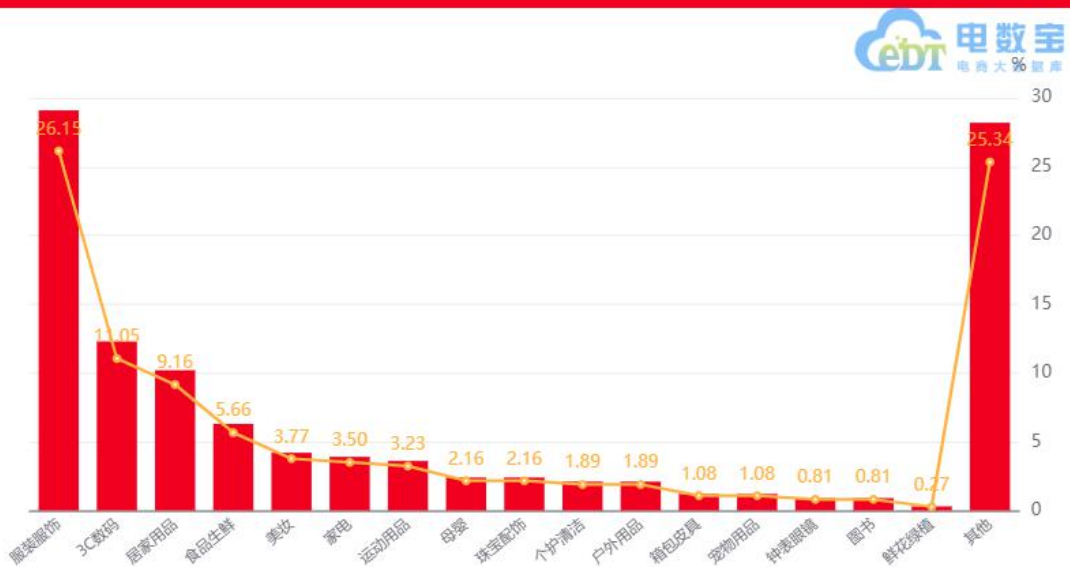


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉淘宝平台的商家经营类目 TOP10 依次为服装服饰（26.15%）、3C 数码（11.05%）、居家用品（9.16%）、食品生鲜（5.66%）、美妆（3.77%）、家电（3.50%）、运动用品（3.23%）、母婴（2.16%）、珠宝配饰（2.16%）、个人防护（1.89%）、户外用品（1.89%）、箱包皮具（1.08%）、宠物用品（1.08%）、钟表眼镜（0.81%）、图书（0.81%）、鲜花绿植（0.27%）、其他（25.34%）。

2025年Q1淘宝平台商家投诉经营类目分布



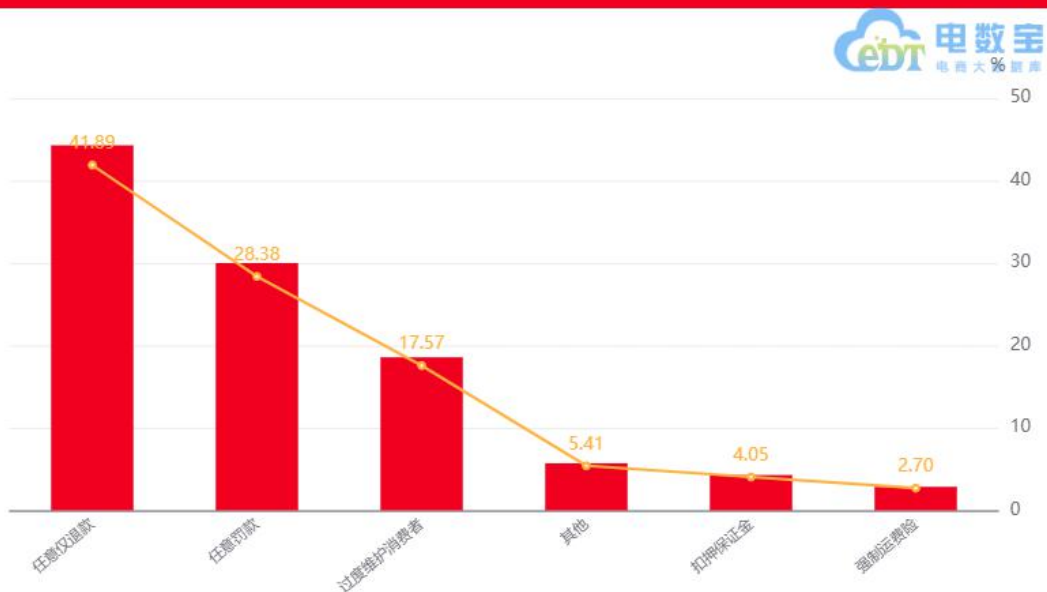
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（四）京东

据“电诉宝”显示，2025年Q1京东平台涉及74份商家投诉，问题类型主要集中在五项，其中任意仅退款占比高达41.89%，排在第一；其余问题类型依次为：任意罚款（28.38%）、过度维护消费者（17.57%）、扣押保证金（4.05%）、强制运费险（2.70%）。

2025年Q1京东平台商家投诉问题类型分布

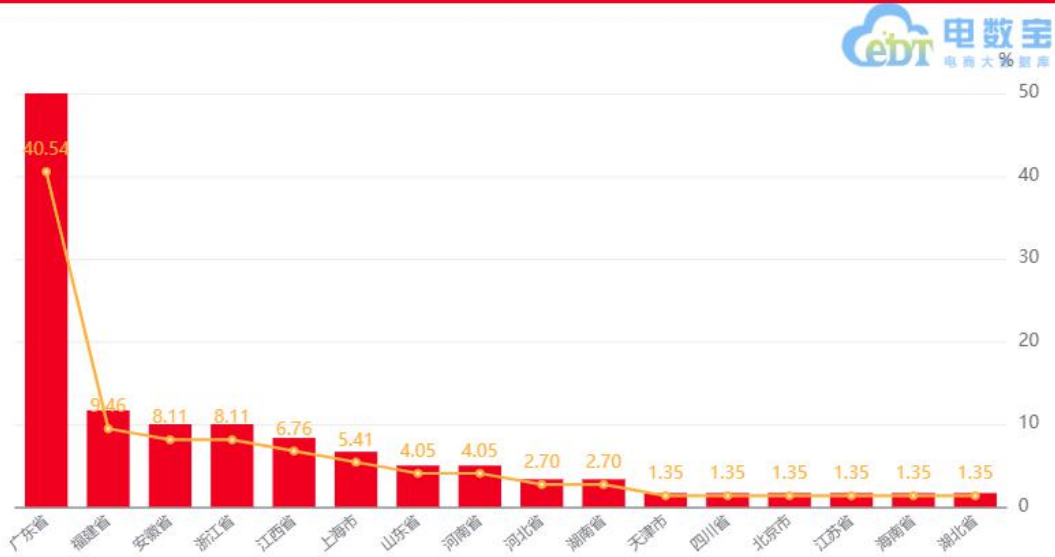


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉京东平台的商家注册地区TOP10依次为广东省（40.54%）、福建省（9.46%）、安徽省（8.11%）、浙江省（8.11%）、江西省（6.76%）、上海市（5.41%）、山东省（4.05%）、河南省（4.05%）、河北省（2.70%）、河北省（2.70%）、湖南省（2.70%）。

2025年Q1京东平台商家投诉地区分布

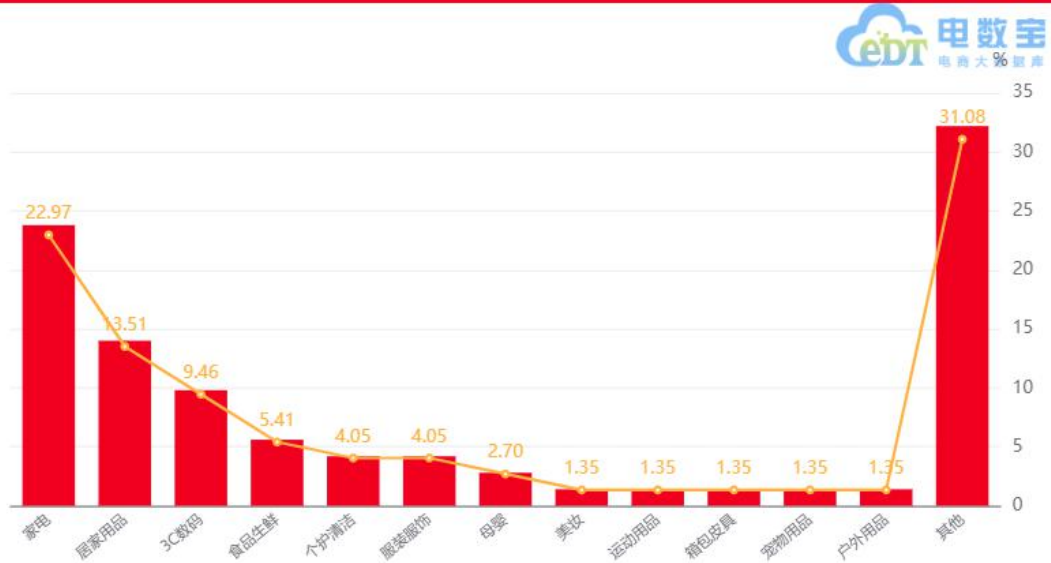


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉京东平台的商家经营类目依次为家电（22.97%）、居家用品（13.51%）、3C数码（9.46%）、食品生鲜（5.41%）、个护清洁（4.05%）、服装服饰（4.05%）、母婴（2.70%）、美妆（1.35%）、运动用品（1.35%）、箱包皮具（1.35%）、宠物用品（1.35%）、户外用品（1.35%）、其他（31.08%）。

2025年Q1京东平台商家投诉经营类目分布



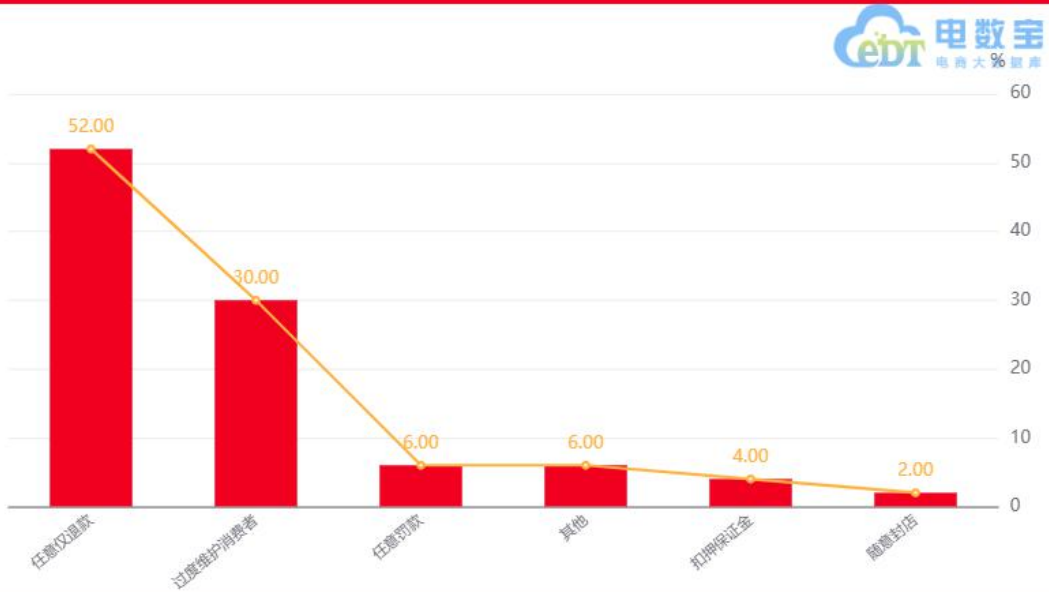
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（五）天猫

据“电诉宝”显示，2025年Q1天猫平台涉及50份商家投诉，问题类型主要集中在：任意仅退款（52.00%）、过度维护消费者（30.00%）、任意罚款（6.00%）、扣押保证金（4.00%）、随意封店（2.00%）。

2025年Q1天猫平台商家投诉问题类型分布

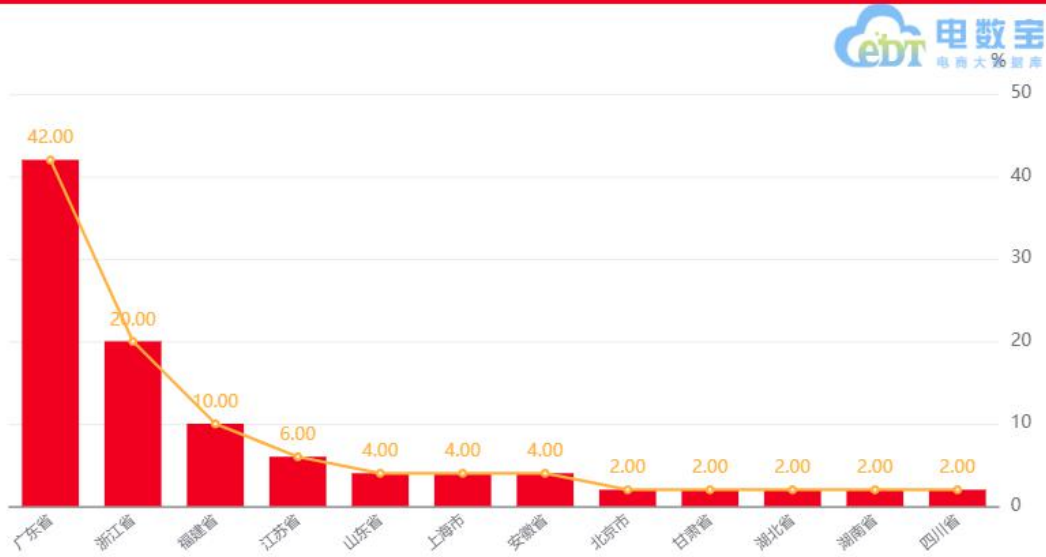


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉天猫平台的商家注册地区 TOP10 依次为广东省（42.00%）、浙江省（20.00%）、福建省（10.00%）、江苏省（6.00%）、山东省（4.00%）、上海市（4.00%）、安徽省（4.00%）、北京市（4.84%）、甘肃省（2.00%）、湖北省（2.00%）、湖南省（2.00%）、四川省（2.00%）。

2025年Q1天猫平台商家投诉注册地区分布

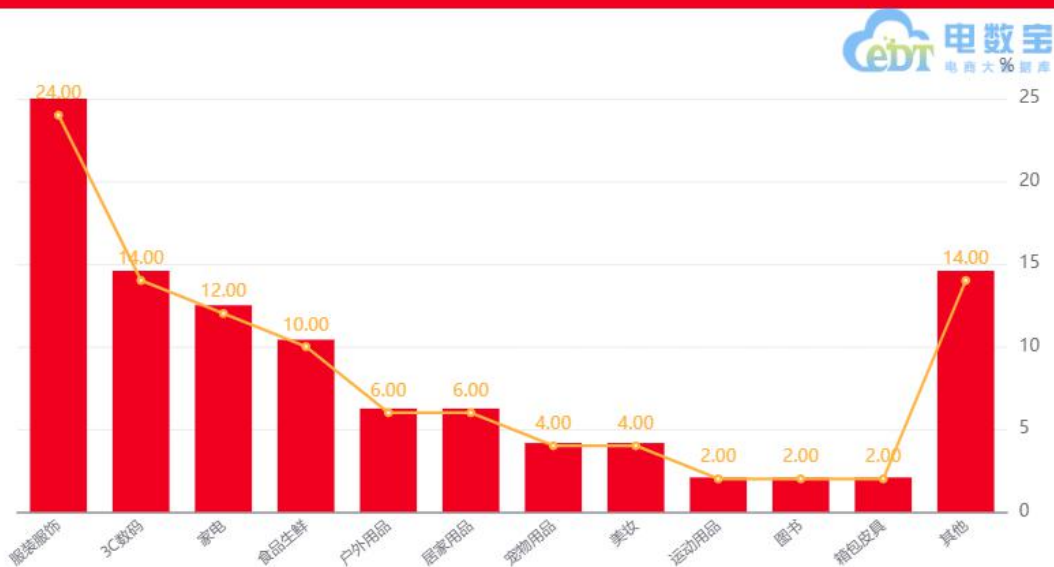


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉天猫平台的商家经营类目依次为服装服饰（24.00%）、3C 数码（14.00%）、家电（12.00%）、食品生鲜（10.00%）、户外用品（6.00%）、居家用品（6.00%）、宠物用品（4.00%）、美妆（4.00%）、运动用品（2.00%）、图书（2.00%）、箱包皮具（2.00%）、其他（14.00%）。

2025年Q1天猫平台商家投诉经营类目分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

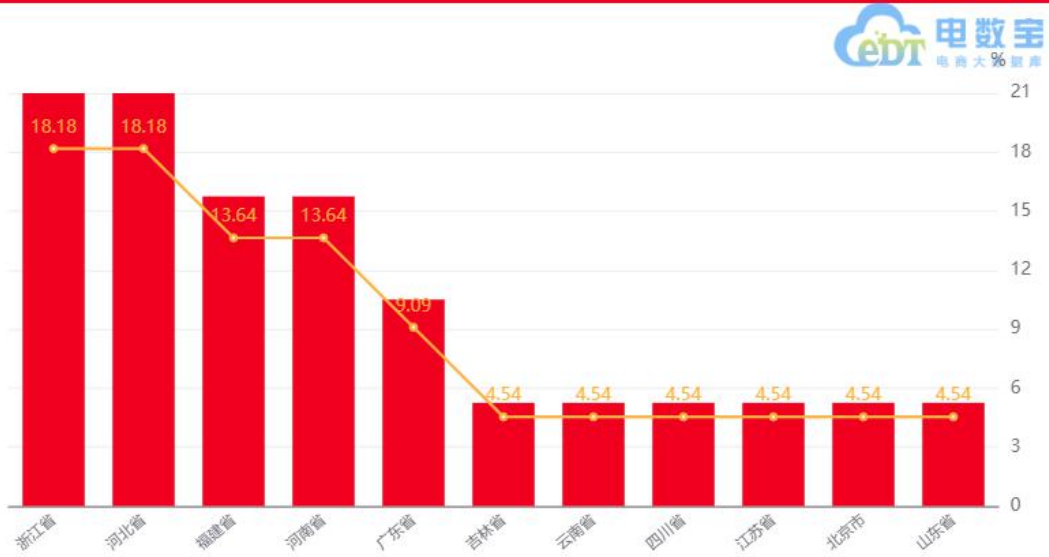
（六）快手电商

据“电诉宝”显示，2025年Q1快手电商平台涉及22份商家投诉，问题类型主要集中在四项，其中任意仅退款占比高达50.00%，排在第一；其余问题类型依次为：过度维护消费者（18.18%）、扣押保证金（13.64%）、任意罚款（9.09%）、随意封店。



一季度，投诉快手电商平台的商家注册地区TOP5依次为浙江省（18.18%）、河北省（18.18%）、福建省（13.64%）、河南省（13.64%）、广东省（9.09%）。

2025年Q1快手电商平台商家投诉地区分布

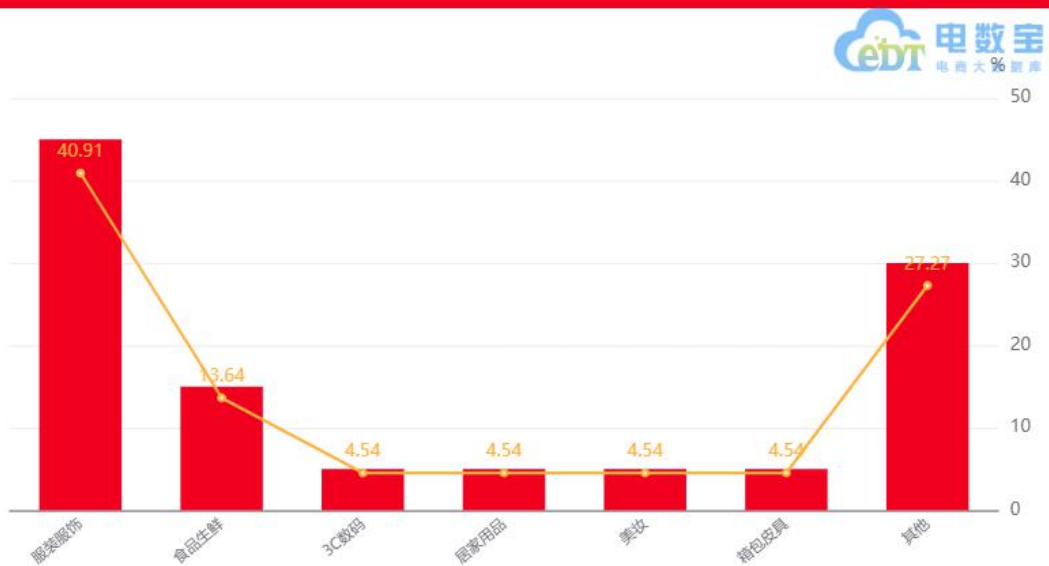


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

一季度，投诉快手电商平台的商家经营类目依次为服装服饰（40.91%）、食品生鲜（13.64%）、3C数码（4.54%）、居家用品（4.54%）、美妆（4.54%）、箱包皮具（4.54%）、其他（27.27%）。

2025年Q1快手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、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，涉及闲鱼、淘宝、小红书、微信视频号、抖音电商、天猫、快手电商、1688、美团、拼多多。涉及问题包括：任意仅退款、强制运费险、扣押保证金、随意封店、任意罚款、过度维护消费者等。

2025年Q1电商平台商家投诉十大典型案例				
投诉时间	投诉平台	投诉商家	问题类型	投诉案例
1月5日	闲鱼	陈先生	任意仅退款	卖家称被“闲鱼”仅退款 要求维护个人合法权益
1月12日	淘宝	任百克 MITbin	强制运费险	“淘宝” 随意让商家承担运费？商家要求撤回判责纠纷退款率
1月13日	小红书	茗履coco	扣押保证金	发布不正当竞争条例？商家称被“小红书” 强制处罚2000保证金
1月24日	微信视频号	小王推荐分享	随意封店	卖出去一单直播间就被封？“微信视频号” 称商家虚假宣传
2月8日	抖音电商	食之到养之到	任意罚款	直播没挣钱还倒欠平台？“抖音” 商家称被平台无故封禁并处罚5000元
2月20日	天猫	泽合服饰旗舰店	过度维护消费者	“天猫” 被指不以事实为依据 商家要求平台赔付货款
2月21日	快手电商	恒沅家居	扣押保证金	商家称被“快手” 以违规风险冻结账户货款 解冻期限未知
3月6日	1688	义乌市橙一日用品有限公司	任意仅退款	买家未提供任何证据申请“仅退款” “1688” 平台竟予以通过
3月7日	美团	苏水仙大药房旗舰店	任意罚款	商家投诉“美团” 协助消费者强制侵占店铺财物 要求退还扣款金额并向店铺公开道歉
3月29日	拼多多	温馨之家家居纺织	任意罚款	商家称产品经过“拼多多” 审核后上架 不认可质量抽检不合格违规处罚

图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

【案例一】卖家称被“闲鱼”仅退款 要求维护个人合法权益

1月5日，闲鱼平台上一商家陈先生向“电诉宝”投诉称其于2025年1月4日在闲鱼平台被不合理判定“仅退款”，买家从陈先生处购买了一条合法饲养的宠物蛇，买家在签收后说货物已经死亡，陈先生及时与买家协商，要求买家把尸

体邮寄回来就马上退款。

陈先生称，买家不但不同意，还录了个视频说已经扔了（视频里有垃圾桶，有装蛇的打包盒，未见宠物蛇尸体）紧接着就在闲鱼平台发起了仅退款，经过闲鱼平台判定应退回买家全部货款。陈先生认为，在未完成网络买卖合同的情况下，物品归属权应该还属于本人，买家没有任何理由处理他的货品，且活体动物死亡后仍存在一定价值，陈先生的诉求是希望可以维护个人合法权益。

【案例二】“淘宝”随意让商家承担运费？商家要求撤回判责纠纷退款率

1月12日，淘宝平台上一服装服饰商家任先生（任百克 | MITbin）向“电诉宝”投诉称，其于2025年1月12日遇到买家未提供有效凭证平台随意让商家承担运费的问题。

任先生表示，买家在第一次尺码没选对的主观原因下申请换货后再次填错换货尺码，导致退货退款，但填写退货理由为描述不符的品，且未提供有效的描述不符的凭证，平台判定商家承担运费的规则不符合商家与平台签订的商家服务关于运费的判责规则。任先生的诉求是买家承担2次退货运费共计20元，平台撤回判责纠纷退款率。

【案例三】发布不正当竞争条例？商家称被“小红书”强制处罚2000保证金

1月13日，小红书平台上一服装服饰商家张先生（茗厦 coco）向“电诉宝”投诉称，其于2025-1-13-11.45分，被小红书的霸王条款强制扣除保证金2000元。张先生联系官方客服，对方称张先生触犯了他们平台的新规，新规实施于2024-12-25号，中间不到1个月的时间，大部分商家都是未知情况下，直接强制处罚2000保证金，申诉无果。

张先生联系客服热线，也是踢皮球状态，不予撤销，投诉无门。张先生希望曝光这样无良的平台，压榨商家生存空间，利用平台自身优势，发布不正当竞争条例，全部条例偏向平台，压榨商家血汗钱。

【案例四】卖出去一单直播间就被封？“微信视频号”称商家虚假宣传

1月24日，微信视频号平台上一食品生鲜商家王先生（小王推荐分享）向“电诉宝”投诉称，其于视频号开播一天，没有收到任何提示，直播功能直接被封禁30天，橱窗功能封禁30天，提现功能封禁60天。

平台称王先生虚假宣传，但是没有提供给任何关于虚假宣传的视频证明证据。王先生表示，视频是本人出境原创内容，直播间正常介绍商品，总共卖出去一单，虚假在哪里？如果视频有问题，为什么只封禁，不扣分？且只针对变现功能封禁。而且在没有任何提示证据下，做出30天的封禁橱窗严重处罚。王先生请求相关部门严查，请求司法部门介入。

【案例五】直播没挣钱还倒欠平台？“抖音”商家称被平台无故封禁并处罚5000元

2月8日，抖音电商平台上一食品生鲜商家宋先生（食之到养之到）向“电诉宝”投诉称，其于2025年1月22日14:24:57秒在抖音平台经历了“功效虚假”的不合理判定，侵害了他的“商品分享功能”权益。

宋先生称，其本人直播时因口才不好，使用固定的直播话术，照着稿子读，并未介绍任何产品的具体功效，只是引导客户在购物车点击下单，但抖音平台判定他功效虚假宣传。宋先生对申诉流程不了解，未上传直播过程中使用的话术，随即判定申诉失败，永久封禁商品分享功能。宋先生表示，本人直播本来就没挣到多少钱，被平台无故封禁并处罚5000元罚金，竟然成了倒欠平台的钱，简直可笑至极。宋先生的诉求是：要求抖音平台撤销处罚，并不得利用平台报复他；并且增加人工电话申诉通道。

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人员，抖音工作人员表示：您好，经核查，平台已致电与您联系，违规ID：74**1540您在2025/01/14~2025/01/20直播中，夸大或不实宣传商品具有的功效，误导消费者，如宣传普通食品具有减肥功效，非特殊用途化妆品宣传祛斑美白功效等。违规属实，不支持撤销。暂时无法满足您的诉求，抱歉未与您达成一致，感谢您的反馈。

【案例六】“天猫”被指不以事实为依据 商家要求平台赔付货款

2月20日，天猫平台上一服装服饰商家潘先生（泽合服饰旗舰店）向“电诉宝”投诉称，买家在2024年12月18号购买了潘先生店铺一件羽绒服，在2025年1月15号联系说羽绒服在第二次洗的时候后背出现了破损，之后就在平台上申请了退货退款。平台自动给买家通过了退货申请。

潘先生收到退货后，提供了完整的退货拆包视频和买家的聊天记录，证明商品是人为的破损。但平台介入后直接给买家退款。之后潘先生在平台上发起申诉，提供了快递红章证明和完整的退货拆包视频，平台还是拒绝了他们的申诉。潘先生认为，平台不以事实为依据，给店铺造成了损失。潘先生的诉求是让平台把260元的货款赔付给他。

【案例七】商家称被“快手”以违规风险冻结账户货款 解冻期限未知

2月21日，快手电商平台上一居家用品商家陈先生（桓沅家居）向“电诉宝”投诉称，其于2024年12月22号被快手本地商家以违规风险冻结账户货款六万两千零八十元，至今不给解冻，也没有解冻期限。陈先生称，已经几个月了，这些货款无法结算，已经严重影响到小店的经营以及资金的运转。

【案例八】买家未提供任何证据申请“仅退款” “1688”平台竟予以通过

3月6日，1688平台上一个护清洁商家吴先生（义乌市橙一日用品有限公司）向“电诉宝”投诉称，买家在他们店铺买了110个镜子，单价为1.19元，店铺分为两个包裹发货，买家收到货说有破损，第一个包裹没有问题，第二个包裹反馈破损，但是买家仅发来货物破损图片，提供不出外包装以及店铺面单和所有产品货物的图片。

吴先生称，如果产品有质量问题，都是一批货发出去，不可能只有一个包裹有问题的。所以吴先生判断是买家想仅退款或者是收到快递有破损但是并不配合，也不提供任何证据，进而申请仅退款29.75元，最后平台予以仅退款处理。吴先生在结果出来之前第一次打1688电话咨询这样是否会判定仅退款，1688只记录了内容并没有给回复，判定结果出来再次打1688电话申诉没有回复。

【案例九】商家投诉“美团”协助消费者强制侵占店铺财物 要求退还扣款

金额并向店铺公开道歉

3月7日，美团平台上一药品商家高先生（苏水仙大药房旗舰店）向“电诉宝”投诉称，其于2025年3月5号在美团平台遭遇了美团客服仅退款事件，严重侵犯了店铺的合法权益，高先生的诉求是请美团客服退还强制退款的金额，并向店铺公开道歉。

高先生称，顾客购买商品拿到手后向店铺客服反馈嫌贵，想退。高先生店铺依据《药监法》规定：药品无质量问题不退不换等理由予以拒绝了，顾客又以商品包装破损为由申请二次退货退款，高先生店铺仍然给予拒绝。然后顾客打电话向美团消费者客服投诉，美团客服给高先生店铺来电反映这一事情，高先生店铺向美团客服陈述了以上两个顾客退款的理由，并向客服表明了不同意顾客的退货退款申请。但美团客服让高先生店铺提供打包时包装无破损的视频给他，以提供不出来为由强制后台操作取消了订单，给顾客仅退款了。

高先生多次打电话给美团客服，美团客服均要求提供视频，不然以申诉不了为借口，让高先生店铺知难而退。现高先生认为美团有协助消费者强制侵占店铺财物的可能，望贵平台还一个公道。

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人员，美团工作人员表示：已联系消费者，我司与消费者协商一致，并达成和解。

【案例十】商家称产品经过“拼多多”审核后上架 不认可质量抽检不合格违规处罚

3月29日，拼多多平台上一居家用品商家陈先生（温馨之家家居纺织）向“电诉宝”投诉称，其店铺在2025年03月25日收到平台给与的描述不符质量抽检不合格A类（填充物纤维成分含量不符合国家相关标准）违规处罚，陈先生对处罚不认可。陈先生称，店铺出售的商品是羊毛被，在上架该商品时经过了平台的层层审核，所以已经得到了平台的认可，现在平台认为该产品存在描述不符质量抽检A类，陈先生方对此判罚不认可。

陈先生表示，产品是平台审核过才上架的，平台既然允许上架，就代表已经

认可此产品可以在拼多多平台售卖，产品质检报告是完全符合国家标准的。如果平台认为填充物纤维成分含量不符合国家相关标准，当时为何还会审核通过允许上架呢？这点陈先生十分不解。

陈先生表示，店铺在售卖时，从未宣传过百分百羊毛：一直说的是与化纤（聚酯纤维）混纺，从没有说过羊毛，店铺在填充物一项选的也是：其他，没有选择羊毛或者羊绒，在图片上也是显示了聚酯纤维。陈先生严重认为拼多多处罚过大，不应该处罚 3 倍罚款，陈先生的要求是返还货款。

附录：

国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道：JTK.100EC.CN

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

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

《2024 年 Q3 中国电商平台商家投诉数据报告》：www.100ec.cn/zt/2024Q3dspt/

《2024 年 10 月中国电商平台商家投诉数据报告》www.100ec.cn/detail--6643752.html

《2024 年 Q4 中国电商平台商家投诉数据报告》www.100ec.cn/zt/qsdszy/

《2025 年 1 月中国电商平台商家投诉数据报告》www.100ec.cn/zt/251ysjtsbg/

《2025 年 Q1 中国电子商务用户体验与投诉数据报告》www.100ec.cn/zt/dzsw251/

五、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 13 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）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=""/>
投诉平台*	<input type="text" value=""/>	店铺名称*	<input type="text" value="店铺名称"/>
经营范围*	<input type="text" value=""/>	问题类型*	<input type="text" value=""/>
营业执照信用代码	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*	<input type="text" value="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"/>		

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

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，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：1) 向平台企业提供：媒体传播业务为核心的品牌服务，基于网经社数字经济门户、自媒体矩阵、3000人媒体库；2) 向政府/机构提供：研究咨询为核心的智库服务，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”；3) 向渠道方、商家/创业公司提供多样化的服务：“千电万商”生态圈、网经社投融资中心，包括私董会、展会、招商会、创业孵化等。

网经社在工信部、公安机关网站备案运行，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《2025 年 Q1 中国电商平台商家投诉数据报告》”。

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：2025年4月7日

官方公众号 ID: i100EC

(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)

(商家反向维权通道)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(消费者投诉通道)

