

# 2022年3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

发布时间：2022年04月06日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

## 目录

<b>一、报告摘要</b>	<b>3</b>
<b>二、整体数据</b>	<b>3</b>
（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
<b>三、评级数据与典型案例</b>	<b>7</b>
（一）数字零售	8
（二）数字生活	13
（三）在线教育	20
<b>四、关于我们</b>	<b>17</b>
（一）关于电诉宝	25
（二）关于网经社	30

## 一、报告摘要

今年央视3·15“国际消费者权益日”晚会的主题是“公平守正 安心消费”，此外，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”发起了第十一届“消费公平 诚信相守”3·15主题活动，用户进行网络消费纠纷维权的热情高涨。

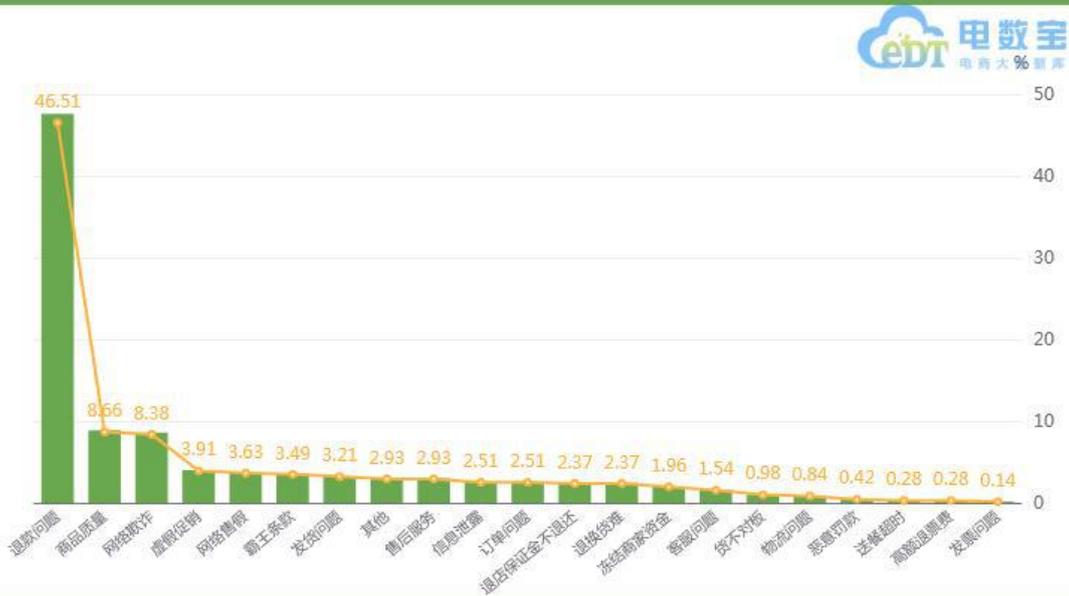
2022年4月6日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年3月受理的全国116家互联网消费平台纠纷大量案例数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2022年3月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。（报告全文下载：<http://www.100ec.cn/zt/202203zgdzswtsjcbg/>）

报告涉及了数字零售（主要集中在二手电商、电商服务商、艺术品文玩电商）、数字生活（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3月全国电商投诉榜》，3月消费投诉数据及《数字零售十大典型投诉案例》、《数字生活十大典型投诉案例》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3月全国电子商务投诉类型问题分布



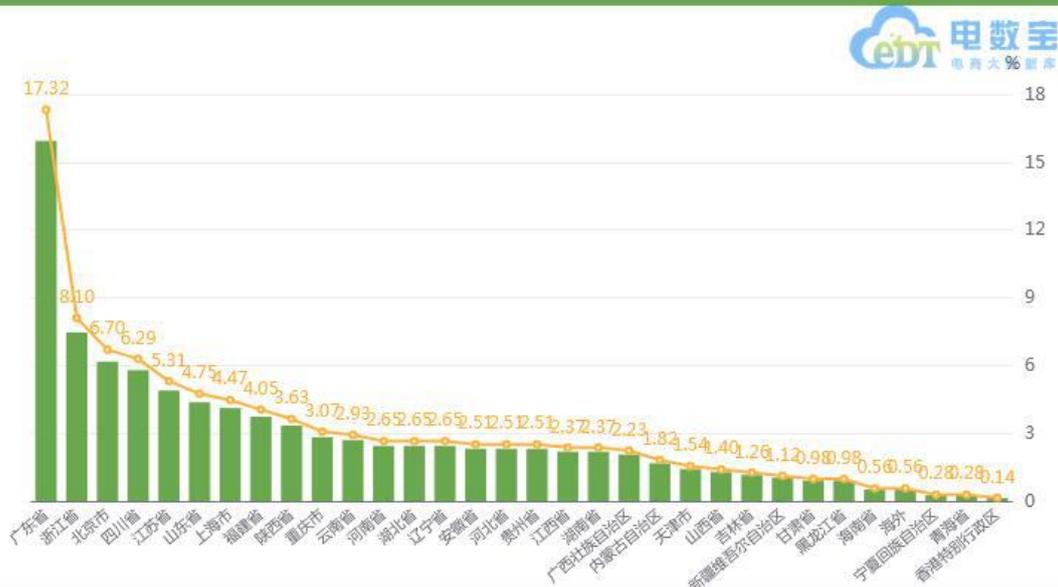
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年3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**（46.51%）、**商品质量**（8.66%）、**网络诈骗**（8.38%）、**虚假促销**（3.91%）、**网络售假**（3.63%）、**霸王条款**（3.49%）、**发货问题**（3.21%）、**其它**（2.93%）、**售后服务**（2.93%）、**信息泄露**（2.51%）。

### （二）投诉地区分布

## 2022年3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

3月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（17.32%）、浙江省（8.10%）、北京市（6.70%）、四川省（6.29%）、江苏省（5.31%）、山东省（4.75%）、上海市（4.47%）、福建省（4.05%）、陕西省（3.63%）、重庆市（3.07%）、云南省（2.93%）、河南省（2.65%）、湖北省（2.65%）、辽宁省（2.65%）、安徽省（2.51%）、河北省（2.51%）、贵州省（2.51%）、江西省（2.37%）、湖南省（2.37%）、广西壮族自治区（2.23%）。

### （三）投诉用户性别分布

### 2022年3月全国电子商务投诉类型性别分布



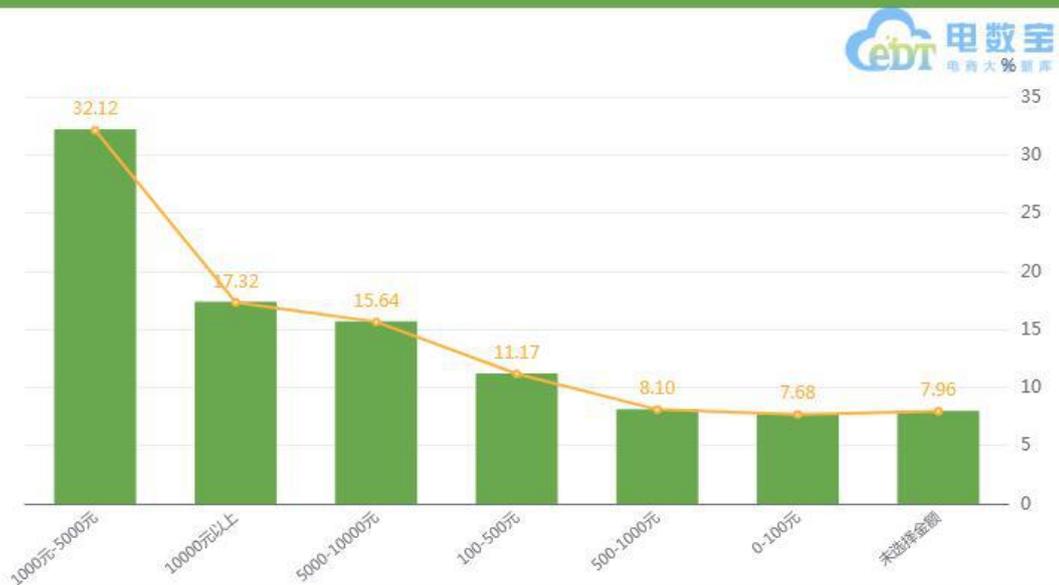
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，3月份女性用户投诉比例为58.38%，男性用户投诉比例为41.62%。

#### (四) 投诉金额区间分布

### 2022年3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，3月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（32.12%）、10000元以上（17.32%）、5000-10000元（15.64%）、100-500元（11.17%）、500-1000元（8.10%）、0-100元（7.68%）、未选择金额（7.96%）。

### 三、评级数据与典型案例

2022年3月全国网络消费评级榜						
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	万师傅	100.00%	0.875	10.000	0.962	建议下单
2	开课吧	100.00%	1.000	6.000	0.920	建议下单
3	分期乐	100.00%	0.648	10.000	0.894	建议下单
4	一只船教育	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
4	苏宁易购	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
4	有赞	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
7	抖音	42.86%	0.371	10.000	0.526	谨慎下单
8	寺库	11.05%	0.072	2.000	0.137	不建议下单
9	掌门1对1	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
9	漳州教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	vipkid	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	天猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	美团	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
9	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
9	京东	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
9	店宝宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
9	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：  
 1. 综合指数=平台反馈率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。  
 1.1. 平台反馈率：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网络消费平台上述行为，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

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022年3月全

国网络消费评级榜中万师傅、开课吧、分期乐、一只船教育、苏宁易购、有赞获“建议下单”评级；抖音等获“谨慎下单”评级；寺库、学慧网、美团等获“不建议下单”评级；掌门1对1、潭州教育、vipkid、闲鱼、天猫、微店、店宝宝、淘宝获“不予评级”。

## （一）数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 48 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 **数字零售** 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：2022 3月

1	寺库	2	淘宝	3	拼多多	4	京东
5	抖音	6	苏宁易购	7	闲鱼	8	天猫
9	店宝宝	10	有赞	11	微店	12	天天鉴宝
13	全球速卖通	14	小红书	15	唯品会	16	微拍堂
17	洋码头	18	转转	19	贝贝(贝店)	20	交易猫
21	玩物得志	22	国美	23	天猫国际	24	敦煌网
25	识季	26	孩子王	27	找靓机	28	蘑菇街
29	当当	30	一件	31	永辉超市	32	闪亮时刻海淘
33	微薄利	34	好食期	35	剁手帮	36	vivo官方售后
37	京东到家	38	拍机堂	39	拍拍二手	40	艺狐在线
41	考拉海购	42	叮咚买菜	43	健客网	44	德国BA保镖商城
45	别样	46	一品威客	47	本来生活	48	瓜子二手车

(以上为投诉量排行榜)

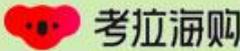
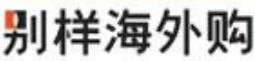
投诉量 TOP10 依次为：寺库、淘宝、拼多多、京东、抖音、苏宁易购、闲鱼、天猫、店宝宝、有赞；

**排在第 11-20 名的是：**微店、天天鉴宝、全球速卖通、小红书、唯品会、微拍堂、洋码头、转转、贝贝（贝店）、交易猫；

**排在第 21-30 名的是：**玩物得志、国美、天猫国际、识季、孩子王、找靓机、蘑菇街、当当、一件。

排在第 31-48 名的是：永辉超市、闪亮时刻海淘、微薄利、好食期、剁手帮、京东到家、拍机堂、拍拍二手、艺狐在线、考拉海购、叮咚买菜、健客网、德国 BA 保镖商城、别样、一品威客、本来生活、瓜子二手车。

在数字零售领域，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、分期乐、考拉海购、店宝宝、小红书、玩物得志、识季、别样海外购、微拍堂、本来生活。

2022年3月数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
3月2日	 转转	“转转”被指店主以各种理由推脱 拒绝退款
3月4日	 分期乐	“分期乐”被指因逾期 短信电话骚扰到用户家里人
3月4日	 考拉海购	“考拉海购”被指自营售假 客服拒绝提供品牌授权及采购凭证
3月5日	 店宝宝	“店宝宝”被指与购前描述不符 退款遭拒
3月5日	 小红书	“小红书”被指纵容商家虚假发货
3月16日	 玩物得志	“玩物得志”被指诱骗消费者购买价值虚高商品
3月16日	 识季	“识季”被指疑似售假 商家无法提供商品正品依据
3月21日	 别样海外购	“别样海外购”被指拒绝履行三包义务 售后态度恶劣
3月21日	 微拍堂 专注拍卖的平台	“微拍堂”被指收款后未服务 退款遭拒
3月27日	 本来生活 benlai.com	“本来生活”被指误导消费 退换货遭拒引不满

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“转转”被指店主以各种理由推脱 拒绝退款

3月2日，江西省的朱先生向“电诉宝”反映，其于2022年1月22日在转转电商平台金荷网咖好评率百分百店铺购买台式电脑和主机共计人民币2000元

整。店主对两件商品分开发货，一件从武汉，一件从成都发货，且两件商品相差好多天发货，导致两件商品还没有全到，转转平台就默认商品完成交易。朱先生收到商品后不满意进行退货处理，但是转转平台不能进行售后服务，于是朱先生和店主沟通退货，店主同意后朱先生通过德邦快递发货进行退货。店主签收完退货后不进行退款，于是朱先生与其协商，对方故意各种理由推脱，后把朱先生屏蔽，侵犯了朱先生合法权益。导致朱先生损失人民币两千元整，朱先生希望商家对其进行退款赔偿处理。

### 【案例二】“分期乐”被指因逾期 短信电话骚扰到用户家里人

3月4日，广东省的王先生向“电诉宝”反映，其由于过年期间没有收入来源，所以没能按时还款。王先生表示分期乐客服多次给他和他的家人打骚扰电话，严重影响其和家人的正常生活。王先生希望能和平台沟通，妥善解决这一问题。

### 【案例三】“考拉海购”被指自营售假 客服拒绝提供品牌授权及采购凭证

3月4日，广东省的李女士向“电诉宝”反映，其于2021年11月9日在考拉海购自营店铺购买的希思黎乳液，出现售假现象，李女士声称其与其母亲使用产品都导致过敏，并且该产品味道跟李女士之前买的气味不同。李女士为了避免误会，将此产品给其公司用过希思黎乳液的同事鉴别，均发现气味不同，因此视为假货。李女士后面找售后，售后一直以批次不同来回复李女士，李女士要求客服提供品牌授权以及采购凭证，客服拒绝不给，多次沟通后无果，李女士认为其合法权益受到侵害。李女士希望退货退款。并要求请相关部门核实。

### 【案例四】“店宝宝”被指与购前描述不符 退款遭拒

3月5日，山西省的王先生向“电诉宝”反映，自己于3月1日，从百度页面看到了店宝宝的视频广告，有一键代发等优势。王先生接下来加了微信，直接视频连线，亮明了工作证件姓名，公司的规模和满墙的证件。王先生讲述对方承诺，如果七天之内店铺建立不起来，会全额退款。于是王先生付费1000元，先尝试一下。

接着被引进了店宝宝软件，转交给了一位专属“高级导师”，发来了一串的

视频资料。王先生向专属的高级导师，提出退款。被告知退款不太可能，还不如继续做。王先生讲到又告知，如果友好协商，好聚好散，如果有对公司不利的行为，就另当别论。王先生认为是陷阱和骗局。

### **【案例五】“小红书”被指纵然商家虚假发货**

3月5日，北京市的张先生向“电诉宝”反映，自己于2月27日，在小红书平台上购买了一款手表，总价值822元，商家发货后张先生看到物流信息为2月20日的，张先生认为属于虚假发货，向平台举报后告知等待处理结果，从24小时回复等到48小时一直推脱，后来张先生查询了相关的法律法规以及平台规定，发现，虚假发货平台会将实付款的30%作为补偿给消费者，但是现在平台一直不处理，一直推拖时间。

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，小红书反馈称：用户所述订单为“乐速LL家居的店”购入，经用户反馈后，平台已催促，经协调，若因商家无法履约发货，将为用户申请薯券补偿，对于卖家此次行为，平台也将进一步考核，再次诚挚致歉，如您有疑问，可联系在线客服咨询。

### **【案例六】“玩物得志”被指诱骗消费者购买价值虚高商品**

3月16日，上海市的区先生向“电诉宝”反映，于2021年11月24日于玩物得志平台翠玉福珠宝话费9000余元购买翡翠挂件，区先生讲述事后发现商品价值不过几百元，维权未果。现要求退还商品实际价值的差额。

### **【案例七】“识季”被指疑似售假 商家无法提供商品正品依据**

3月16日，安徽省张女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年8月3日在识季电商平台购买LV品牌达芙妮金扣，收到货后，张女士怀疑是假货，包没有LV的吊牌，而且每个包对应的序列号和编码在包里也没体现出来，客服说的包底部也没有，后又说是芯片款，张女士要求商家提供是正品的依据，商家一直转移话题，并且以没有chic吊牌和防盗扣为理由无法进行二次中检，不提供中检报告和正品相关证据，侵害了消费者的知情权。

### 【案例八】“别样海外购”被指拒绝履行三包义务 售后态度恶劣

3月21日，云南省王女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月11日在别样app购买品牌UO配饰共四件，价值588元，现UO六折活动，UO支持14天退差价，但别样平台拒绝补差价，拒绝和王女士协商，并且售后态度极其恶劣。

### 【案例九】“微拍堂”被指收款后未服务 退款遭拒

3月21日，上海市王女士向“电诉宝”投诉称，自己于2021年11月在微拍堂支付1500元保证金，交了保证金后对方没给开发票，也没有工作人员指导，并没有使用店铺和任何服务与技术。王女士讲述，期间不管不顾，没有任何服务可言，对方收款之后没有任何反馈。导致没有使用微拍图的店铺、没有使用对方的服务和技术。王女士向平台申请退还保证金，微拍堂对方客服回复不给退款，保证金不退。

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：您好，针对您遇到的问题，我们深表歉意，因实名认证是对用户资料真实性进行的验证审核，建立微拍堂认证店铺并绑定，在确认上传审核的店铺认证消息时需手动勾选认证等协议，缴纳费用之前也会再次明确提示技术服务费的相关服务内容，非常遗憾无法协助您的诉求。

### 【案例十】“本来生活”被指误导消费 退换货遭拒引不满

3月27日，山东省吴先生向电诉宝投诉称，自己于2022年3月26日在“本来生活”兑换公司福利，兑换过程模糊不清，有误导嫌疑，兑换后吴先生联系客服，拒绝退换货服务（即便在尚未发货之前），吴先生的诉求是重新下单兑换相关产品。

## （二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有16家：

在线餐饮（2家）依次为：美团、饿了么。



- 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 数字零售 **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 3月

- 1 美团
- 2 饿了么

(以上为投诉量排行榜)

在线票务 (2 家) 依次为: 黄河票务、大麦网。



- 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 数字零售 **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 3月

- 1 黄河票务
- 2 大麦网

(以上为投诉量排行榜)

在线旅游 (11 家) 依次为: 青芒果旅行网、走着瞧旅行、同程旅行、去哪儿、飞猪、携程、骑驴游、马蜂窝、联联周边游、旅划算、如程。

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 数字零售 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 3月

1	青芒果旅行网	2	走着瞧旅行	3	同程旅行	4	去哪儿
5	飞猪	6	携程	7	骑驴游	8	马蜂窝
9	联联周边游	10	旅划算	11	如程		

(以上为投诉量排行榜)

交通出行（1家）依次为：智行。

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 数字零售 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 3月

1	智行
---	----

(以上为投诉量排行榜)

在数字生活领域，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，涉及万师傅、去哪儿、大麦、走着瞧旅行、智行、如程、大塘小鱼、同城帮、骑驴游、饿了么。

## 2022年3月数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
3月5日	 万师傅 wansifu.com	“万师傅”被指霸王条款压榨 威胁不上门此后不排单
3月9日	 去哪儿? Qunar.Com	“去哪儿”被指疫情下无法退款改签
3月9日	 大麦	“大麦网”被指未出票的预售票拒绝退款
3月11日	 走着瞧 走着瞧	未出行退款需扣除60%折损费? “走着瞧旅行”被指霸王条款
3月11日	 智行	“智行”被指疫情下修改订单不给全额退票
3月15日	 如程	“如程”被指当天收到行程提醒 入住被民宿拒绝
3月20日	 大唐小鱼	“大唐小鱼”被指近两万课款没退回 反映问题被踢出群聊
3月20日	 同城帮 TONGCHENGBAO	“同城帮”被指手机遭掉包动手脚 以外观有损等理由压低价劣
3月23日	 骑驴游 www.qilyou.com	“骑驴游”被指拒绝退款 机器人机械回复引不满
3月25日	 饿了么	“饿了么”被指商家未及时告知无骑手接到 售后体验不佳

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“万师傅”被指霸王条款压榨 威胁不上门此后不排单

3月5日，浙江省的黄女士向“电诉宝”投诉称其于2022年3月5号17点16分收到一条万师傅直接指派的订单，订单价格70元。黄女士称此前这个客户是自己安装的，安装价格108元，现在客户产品出现质量问题，不是自己安装问题，需要上门更换面板，万师傅总包客服强制70元上门更换。

黄女士表示如果是自己安装问题可以免费更换，既然不是自己安装问题加20元一共90元上门更换。此前也接过维修单，都是98元起步。万师傅客户威胁说70元不上门此后不排单，黄女士表示自己与平台是互相合作，自己不是万师傅手底下员工，黄女士要求万师傅客服道歉。

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：师傅您好，平台

已收到您的反馈，预计于 2022 年 3 月 9 日给您致电，请留意接听 0755 开头的电话。

### 【案例二】“去哪儿”被指疫情下无法退款改签

3 月 9 日，广东省的张女士向“电诉宝”投诉称其于 3 月 3 日在去哪儿网平台预定了澳门励庭海景酒店 3 月 11 日晚的高级房，现在因为深圳疫情整机的小区实行封闭管控没办法出行，所以跟平台协调改到 3 月 13 日解封后再过去入住，平台答复是跟酒店沟通后称没办法协商改日期，同时也没办法退款。

对此，张女士表示如果是平时因为个人原因去不了，愿意自己承担损失的费用，但现在是因为疫情这种突发事件，不可抗力导致的无法入住，并且整机能够掌控的事情但是却没办法改签退款这点是没办法接受的，现在很明显是霸王条款，张女士称自己是抱着解决问题的心态去沟通，希望平台能够帮忙解决。

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，“去哪儿”的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：经核实，消费者因疫情原因申请取消退款，平台联系商家协调同意免费取消，平台已操作退款 187 元，消费者认可，协商成功。

### 【案例三】“大麦网”被指未出票的预售票拒绝退款

3 月 9 日，四川省的李女士向“电诉宝”投诉称她于 2022 年 3 月 4 日 16:16 在大麦 app 购买德云三筱上海专场演出票(未出票，仅为预售)，后因疫情管控原因希望大麦退票，联系了大麦在线客服，根据相关规定提供了证明材料，3 月 7 日接到大麦电话告知仍然无法退票。

李女士表示目前疫情多点爆发，属于不可抗力因素，且预售票不具有时效性，理应按照商品退换规定进行退换。大麦的行为严重违反《消费者权益法》和《网络商品七日无理由退换货暂行办法》，临近 315 消费者权益日，希望大麦退票取消订单。

### 【案例四】未出行退款需扣除 60%折损费？“走着瞧旅行”被指霸王条款

3 月 11 日，山东省的石女士向“电诉宝”投诉称其在走着瞧旅行购买了两

张旅行卡，因为疫情一直未出行，也未预定出行信息，走着瞧旅行拒不退款，若是要退要扣除 60%折损费，石女士表示这完全属于霸王条款，并且他们的理由根本不成立，没有法律效力，也没有哪条法律规定要扣除 60%折损费。

石女士表示这种猖狂的侵犯消费者权益的事情能够合理存在？请商家给与合理解释，并且指出哪条法律规定不能够退款或只能退 40%？表示称走着瞧旅行吃相太难看，客服也像机器人一样回复，说是有专业人员联系却至今一直未联系。

### 【案例五】“智行”被指疫情下修改订单不给全额退票

3月11日，新疆的刘先生向“电诉宝”反映称其在智行订的机票，3月5日因为疫情原因起飞前 17:15 分在平台点过疫情原因全额退款，3月9日智行客服打电话说他们跟航空公司对接不能退并更改了自己的退票订单。刘先生称经过跟长安航空公司客服联系核实可以退票，东方航空需要智行与他们对接。两个航空公司也跟自己说过智行没有跟他们联系反馈过，没有向他们提交过退票订单，随后刘先生跟智行客服联系要求他们向两个航空公司提交全额退票述求。智行客服回复称长安航空同意全额退票，东方航空不同意，只能走个人原因退票。

刘先生称在东方航空线上提交了相关证明，并全额申请退票。3月10日东方航空客服说自己的申请两层都通过了，但智行只向他们提交个人原因退票订单，下午智行客服说补偿 200 元未同意。刘先生表示智行在第一次联系时本向航空公司提交自己的诉求，当时自己也有这样要求，但是并没有。刘先生称其同事在西安跟自己是同一班飞机，他的当天就退了，刘先生的诉求是道歉并退还第二班飞机 1385 元的费用。

### 【案例六】“如程”被指当天收到行程提醒 入住被民宿拒绝

3月15日，浙江省的潘女士向“电诉宝”反映称，其于 2021 年 11 月 21 日通过如程这个网络平台订购了 2022 年 2 月 16 至 18 日永嘉楠野民宿的两个房间，付了押金 1688 和 1488 共计 3176 元整。于 2022 年 2 月 16 日这天请了年假和朋友一起去民宿游玩，到达民宿后被告知一个多月前就已不跟如程合作，且不让入住该民宿。潘女士表示出行前几天及出行当天都有收到如程的民宿出行确认订单，并如期出行，现不能入住该民宿，如程也不能提供有效的解决方案，只说帮

取消订单，并延期会员时效，并不帮解决当天的住宿问题，侵害了的消费者权益，且有欺诈的嫌疑。

潘女士称现在退订了永嘉楠野民宿，但如程平台并没有返还订房押金 3176 元整。自己另外在如程于 2021 年 11 月 9 日订了 2022 年 6 月 24 日至 26 日青至吾庐特色度假酒店，并付了 2996 元的订房押金，但怕以后再遇到出行了又不让入住的情况，现在也取消了在如程的这个民宿订单，如程也没有返还订房押金，现如程没有返还自己共计 6172 元整的订房押金。

### 【案例七】“大塘小鱼”被指近两万课款没退回 反映问题被踢出群聊

3 月 20 日，浙江省的钱女士向“电诉宝”投诉称其购买了 0-12 岁哈佛妈妈图书包旗舰版，包括实物图书和线上课程两部分。没有收到实物图书，也未上过该课程。现发现 APP 和公众号都无法正常使用，客服无应答，在客户群提问被秒踢群。联系该公司管理人要求发货被拒，要求退款直接被挂电话并被拉黑，之后一直联系不上。

钱女士表示已向 315 平台投诉过，得到回复该公司法人表明没钱退款，但工商信息仍为开业状态。经查询，该公司也尚未申请破产。该公司不履行承诺，不提供任何服务私自侵吞消费者的血汗钱的做法令人发指，而且侵吞的还不是小数目。如因故不能发货也应告知客户并至少退回货款，钱女士称其诉求为退回购课款 19381 元。

### 【案例八】“同城帮”被指手机遭掉包动手脚 以外观有损等理由压低价

3 月 20 日，贵州省的苏女士向“电诉宝”投诉称其通过闲鱼省心卖高价回收，向同城帮寄出一台 512g 苹果 11Pro，寄出时自己与快递均有完整留证。同城帮收到以外观有损、显示异常为由，直接压价一千五，苏女士表示不同意，再三要求下，同城帮发来一份伪造的开箱视频，视频中快递的内外包装运单信息均与寄出时不符，苏女士提出质疑时被同城帮嘲讽到“这么模糊你看得清？”

苏女士称在不断申诉下，同城帮表示会与快递核实，此后便不接电话，不回消息，并且表示随便告，拒绝找专业人员再次验机，苏女士表示有充分理由高度

怀疑同城帮对手机动过手脚，整个事件细节问题非常多，公司只会回复“我们专业人员会与您沟通”、“我们专业人员与您沟通过没有问题的”……全程录音都有，苏女士的诉求是同城帮给出有效解释，并承担因其造成的一切损失。

### 【案例九】“骑驴游”被指拒绝退款 机器人机械回复引不满

3月23日，广东省的卢先生向“电诉宝”投诉称其于2021年12月18日在骑驴游微信公众号上先后两次共付款699元购买了2022年3月20日南昆山富力养生谷5房别墅1间1晚，因疫情原因政府倡议非必要不离穗，导致不能出行入住，于2022年3月19日联系骑驴游人工客服要求退款遭拒绝，之后都是机器人的机械回复。

此外，卢先生称在骑驴游网页链接上第一次付款299元是抢房，约定抢房时，根本抢不到任何房源的，之后再付款400元才能预定到房源，骑驴游的网页宣传和诱骗操作属于霸王条款和欺诈顾客。

### 【案例十】“饿了么”被指商家未及时告知无骑手接到 售后体验不佳

3月25日，山东省的小九先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年3月25日，在饿了么平台订餐，商家已经接单，骑手未接单情况下，商家未及时告知无骑手接到，而是现实第三方以街道或商家配送，后到用餐时间，去店商家问餐情况，被告知无人接单。沟通过程商家态度较差，后未经同意小九先生私自取消订单，跟客户沟通说半小时回电，至今没有回电。

## （三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有32家：按投诉量依次为，开课吧、潭州教育、学慧网、掌门1对1、一只船教育、vipkid、帮考网、环球网校、大塘小鱼、51Talk、对啊、英语流利说、尚德机构、嗨学网、常青藤爸爸、小叶子陪练、鸿博教育、对啊网、鲸鱼外教培优、平安好学、十方教育、中华会计网校、七田真早教、鸭题库、阿卡索外教网、聚师网、铭科在线、小步早教、兴为教育、空格教育、青创教育等。



**电诉宝**  
网络消费纠纷调解平台

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



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

金融科技

数字零售

物流科技

数字生活

在线教育

跨境电商

产业电商

行业: 全部

筛选: 2022 3月

1	开课吧	2	潭州教育	3	学慧网	4	掌门1对1
5	一只船教育	6	vipkid	7	帮考网	8	环球网校
9	大塘小鱼	10	51Talk	11	对啊	12	英语流利说
13	尚德机构	14	嗨学网	15	常青藤爸爸	16	小叶子陪练
17	鸿博教育	18	对啊网	19	鲸鱼外教培优 (原鲸...)	20	平安好学
21	十方教育	22	中华会计网校	23	七田真早教	24	鸭题库
25	阿卡索外教网	26	聚师网	27	铭科在线	28	小步早教
29	兴为教育	30	空格教育	31	武汉聚狮在线科技教...	32	青创教育

(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, 涉及开课吧、潭州教育、英语流利说、深海教育、51Talk、帮考网、环球网校、一只船教育、平安好学、尚德机构、天公教育。



然后就提出退款，毕竟是 7 天内可以提出退款，郑先生称助教就很阴阳怪气的发一些表情，令人完全对开课吧的服务水准和态度丧失好感。完全不是一个解决问题的态度。包括负责的班主任，也是对自己的提出的需求，迟迟不回复，让人感觉很不爽，就像是收了钱就不管不顾的感觉。

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，开课吧工作人员向“电诉宝”发来反馈称：我司已收到用户的投诉问题，非常抱歉给用户带来不好的学习体验！我司已安排专人和用户尽快联系沟通处理问题。

### **【案例二】一节课未上 学员反映“英语流利说”不退款也不续期**

3 月 2 日，河南省的何女士向“电诉宝”反映其于 2020 年 10 月 12 日向流利说缴费 8980 元学习，课程内容包含懂你 A 以及 40 多节外教课。何女士称一节外教课都没上，事后向流利说反应，第一次是 2022 年 1 月 14 日，流利说反馈是不得退款，不得续期。后继续沟通，1 月 21 日回复可以申请 10 节外教课。

何女士表示自己的诉求很简单，要么续期一年继续学完课程，要么退费。但流利说这里就是“一刀切”，不退款也不续期。

### **【案例三】学员反映“深海教育”虚假营销误导消费者**

3 月 6 日，湖南省的钟女士向“电诉宝”反映称其在 2020 年报了深海教育一级消防工程师的线上课程，营销人员介绍不需要消防相关专业可以报考，没有消防工作经验他们可以提供消防工程经验，以让自己满足考试和拿证的条件，钟女士称课程报考完之后，有深海教育的客服人员回访告知课程和这个考试的一些注意事项，再次和该客服确认不是消防专业，没有工作经验是否可以考试和拿证，该客服说以营销人员告知为准。

钟女士表示经过两年学习通过考试，由于未能提供消防工作经验证明，导致拿不到证。之前投诉至深海教育，平台以不知道之前和自己对接的营销人员是否还在职为由，没有任何处理结果。现和深海教育未能达成一致，钟女士投诉称深海教育虚假营销，诱导误导消费者，现希望能赔偿个人损失。

#### 【案例四】“51Talk”被指无故按月扣除课程 投诉无果拒绝退费

3月11日，江苏省的孙女士向“电诉宝”投诉称其分别于2017年2月10日、2018年12月12日购买了51talk次卡261次+270次，360次强化学习套餐+50课时，后因平台限制周末和节假日上课，孩子无法在周末和节假日上课，多次跟班主任反馈无果，后平台又无故按月扣除我们课次90次左右，投诉后仍无果，以当时协议里签订超过退学期限不能退费为由，拒绝退学费。

孙女士表示因不可抗力原因，无故限制周末和节假日上课，孙女士觉得违反了合同法得事实大于形式原则，孙女士的诉求是：要求学费按未学次数退费。

#### 【案例五】学员反映“帮考网”套餐升级私教班竟和其他课程相差无几

3月13日，广东省的王女士向“电诉宝”投诉称其于2021年3月15日在帮考网平台购买了cpa致胜取证班课程，原价7980元，折后4480元。然后在2021年4月5日中午接到了自称为报考中心郭主任的电话，向其推荐私教班的课程，原价31800元，现在打折促销回报学员，然后原套餐升级费用为15320元。

王女士称当时忽悠说这个课程是一对一辅导，还有班主任专门制定个人学习计划和跟踪督促学习进度，平均每周只需花费6小时时间学习，一直到考试前基本就能在两年内拿到证书，拿不到也会退费，而且拿到证书后进行挂靠收入也比较可观。因为自己确实也抽不出来多少时间来学习，就缴费了，然后发来了协议让签署。点进去协议查看，发现课程价钱并没有涵盖实际支付的价钱，只有升级的费用，然后就联系郭主任，人家回复可以按实际的支付费用进行退款，只要符合协议上的三个条件即可，很容易就能达到，给开了实际支付费用的发票。

王女士表示在近一年的学习过程中，发现推荐的课程和别的课程差不多，老师基本是重复的那几个，但是价钱差很多，定期制定学习计划也只是班主任发些课表和一些知识点。最关键的是，每周学习6个小时根本不够。现在疫情这么严重，条款里面的参加考试完成不了，一直说给冻结课程，不给退费。

#### 【案例六】“环球网校”被指大师云面授课虚假宣传退款无门

3月15日，四川省的王先生向“电诉宝”投诉称其于2021年5月22号购买了环球网校的大师云面授课，环球网校的宣传存在虚假，说都是教材编委以及命题组老师讲课，只学习考试试题，还说过不了退款，5月22号诱导缴费11920元。7月19日又以面授为由让缴费23800，说这样才能通过，结果也没有面授，考试也没有通过。

王先生称事后联系客服退费，环球网校客服却以自己看了他们的网课不给退费，因此投诉。王先生表示这样的事肯定不止他一个人，肯定还有更多的消费者上当受骗，当时群里还有好多同学。

### 【案例七】“平安好学”被指虚假宣传 退款专员态度恶劣拒部退款

3月18日，广东省的柯女士向“电诉宝”投诉称其于2021年6月26日在平安好学销售老师多次推荐与保证随时可退款的诱导下购买了一门成人在线教育英语课程，订单金额22780元。当时销售老师信誓旦旦地承诺如果后期不想学了，可以按合同约定随时退学退费，合同中关于终止合同退费也有明确约定，乙方在本合同约定的服务期限届满前可随时申请退学退费。

柯女士称课程办理后，自己由于工作繁忙一直没有上该门英语课，近期想终止合同，联系平安好学客服办理退学退费，但是不管是在后台联系在线客服还是电话联系平台客服，对自己合理的退费诉求直接拒绝、直接挂电话，态度恶劣，侵害了受害者合法权益。

### 【案例八】“一只船教育”被指辅助报名挂靠等操作不合法

3月15日，辽宁省的姜女士向“电诉宝”投诉称其在2000年3月把自己的真实情况已经和销售老师说明，一是自己的文凭不够，二是自己的年龄偏大。当时老师承诺说只要交上报名学费6980元就可以，文凭不够可以通过企业报名，每天只要学习两个小时通过考试就可以拿证挂靠，其余什么都不用管。

姜女士表示自己通过北京口袋时尚科技有限公司2000年3月报名，在8月报考前让额外交1500块钱辅助报名费，本省没报考上，最后是在成都考的。临考前一个多月，一只船的老师又打电话说有秘卷，能一次性通过考试，让补

交 12000 元，说只有 30 个名额还剩几个了，就又交了 12000 元。2000 年考试一科都没通过，2021 年考试只通过了一科，这两年的路费加报名费花了 5000 块钱，今年了解到这些辅助报名和挂靠都是不合法的，于是在 2021 年 12 月份要求退费，售后联系说考试成绩出来之后把成绩截图发给他就全额退费，成绩出来之后发现把自己拉黑了，再打电话售后联系只说了一句话就不理了。再打电话售后又联系说报上去了需要审核。如此反复两次后让参加第三年的考试才给退费 9000 元，姜女士认为是销售误导诱导自己签的合同，不合法，要求他们遵守承诺全额退费。

### 【案例九】“尚德机构”被指以包过包毕业拿证诱导消费

3 月 21 日，河南省的李先生向“电诉宝”投诉称其于 2017 年七月份在尚德机构郑州分店的销售人员忽悠下报名了成人自考专升本，被告知上班族都是报这个，一次性费用，有押题有试卷，包过包毕业拿证。

李先生称后来学习了几节课之后进行了考试，发现考试内容和讲的内容不一样，也没有所谓的押题试卷原题，联系当时卖课的销售人员，销售人员称自己已经辞职。李先生表达了想退学费的想法，他说退不了，并且删除了自己的微信。李先生称后来也没有进行学习，一直到今天在网上看到了别人在尚德机构的遭遇，想起了自己的事情，重新登陆尚德机构 app，可是上面显示服务已过期，这和当初报名时宣传的不一样，李先生觉得这是欺诈行为，需要申请退款希望可以得到帮助。

### 【案例十】“天公教育”被指近 3 万元学费无法追回 收尾款后“玩失踪”

3 月 25 日，山东省的赵女士向“电诉宝”投诉称其于 2020 年 9 月至 2021 年 3 月期间总共在北京天公教育科技有限公司支付了 27500 元，通过考试，取得了四本消防类证书。当时工作人员声称可以由他们负责推荐挂靠兼职，但是在支付完最后一笔挂靠费用之后，天公教育的工作人员全都失去联系。

赵女士表示自己尝试各种途径，追回所支付的学费及挂靠费，均未收到对方的任何回复。赵女士希望商家按照合同约定，归还支付的学费及挂靠费，共计 27500 元。

## 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）运行10余年来，与全国近千家电商建立对接，影响1亿+电商用户，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。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。

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](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。

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](#)

请输入平台名称搜索 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 3 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4月6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](http://DATA.100EC.CN) )**

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



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

(我要投诉)



**网经社小程序码** (微信小程序搜网经社)

