

2023年度 中国电商服务商消费投诉数据与典型案例报告

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03月11日

报告编制：网经社电子商务研究中心

目录

一、报告摘要	3
二、整体数据	4
(一) 投诉问题类型分布.....	4
(二) 投诉地区分布.....	5
(三) 投诉用户性别分布.....	6
(四) 投诉金额区间分布.....	7
三、评级数据与典型案例	8
(一) “有赞”投诉数据与典型案例.....	8
(二) “店宝宝”投诉数据与典型案例.....	9
(三) “微店”投诉数据与典型案例.....	15
(四) “小鹅通”投诉数据与典型案例.....	18
(五) “微盟”投诉数据与典型案例.....	20
(六) “一品威客”投诉数据与典型案例.....	22
(七) “海豚知道”投诉数据与典型案例.....	23
(八) “蜂雷”投诉数据与典型案例.....	24
(九) “蝉妈妈”投诉数据与典型案例.....	25
(十) “中国制造网”投诉数据与典型案例.....	25
(十一) “高汇通”投诉数据与典型案例.....	26
四、关于我们	28
(一) 关于电诉宝.....	28
(二) 关于网经社.....	30

一、报告摘要

2023年，电商市场服务需求仍在增长，电商服务市场规模扩大，赛道内企业动作频频。宝尊电商完成收购Gap上海，多点多智二次递交上市申请，微盟集团宣布组织变革。

然而，随着商业活动的日益繁荣，伴随而来的投诉问题也如同雨后春笋般层出不穷。商家们原本期待的盈利与成功，如今却时常被退款不成、资金冻结以及虚假宣传等一系列问题所困扰。



根据“电诉宝”2023年受理的中国电商服务商领域用户有效投诉显示，入选投诉榜的依次为：微店、店宝宝、有赞、小鹅通、微盟、一品威客、海豚知道、蜂雷、蝉妈妈、中国制造网、高汇通。此前，商掌柜、企立方、恒翎电商等电商服务商平台也遭遇过类似投诉。

2023年全国电商服务商消费评级榜

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	有赞	100.00%	0.949	2.444	0.851	建议下单
2	店宝宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2	微店	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 $\in [0,0.4)$ ，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

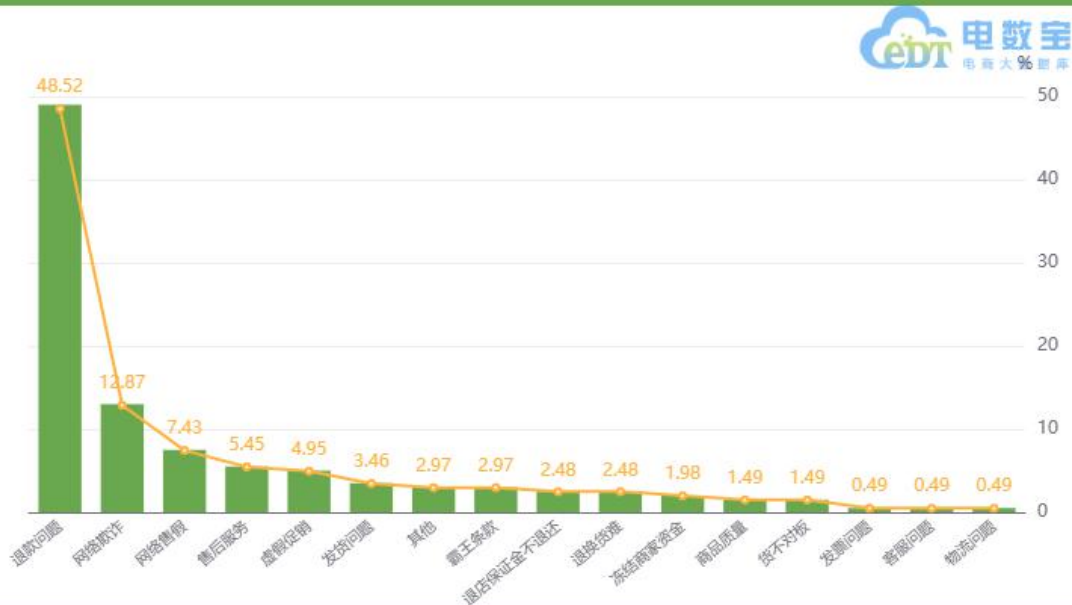
而在“2023年全国电商服务商消费评级榜”中，有赞获“建议下单”评级；店宝宝、微店获“不予评级”。

在此背景下，2024年3月11日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2023年全年受理的全国237家网络消费平台纠纷案例大数据，“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心例行发布《2023年度中国电商服务商投诉数据与典型案例报告》，为消费者分析电商服务商行业信任痛点。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2023年1月至12月电商服务商投诉问题类型占比图



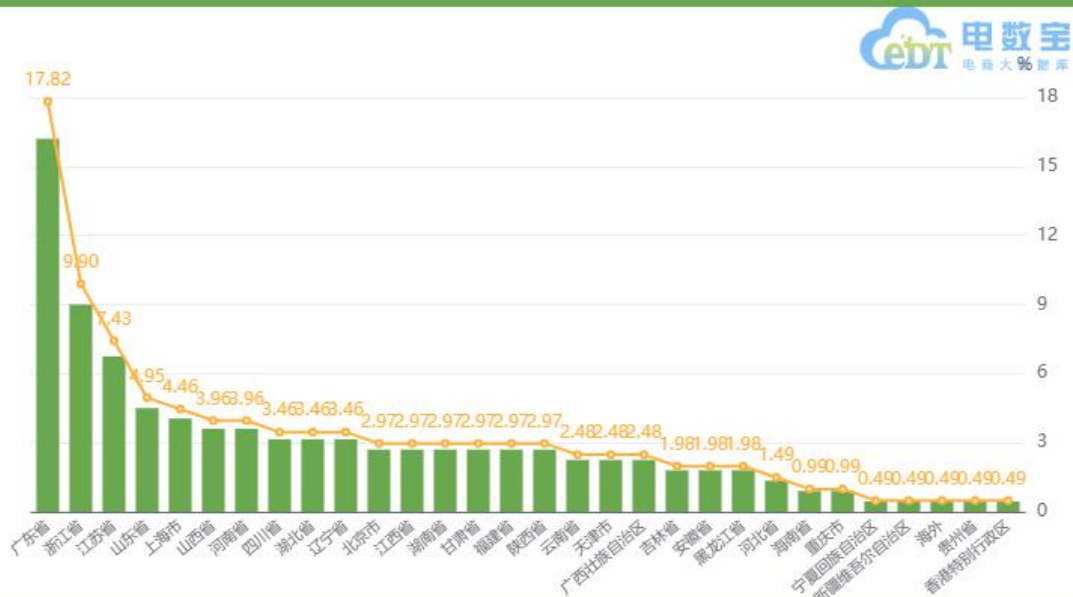
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2023年全国电商服务商用户投诉问题类型有：**退款问题**，占比最高，达48.52%；其次为**网络欺诈**，占比12.87%；排在第三的是**网络售假**，占比7.43%。此外，还有售后服务（5.45%）、虚假促销（4.95%）、发货问题（3.46%）、其他（2.97%）、霸王条款（2.97%）、退店保证金不退还（2.48%）、退换货难（2.48%）、冻结商家资金（1.98%）、商品质量（1.49%）、货不对板（1.49%）、发票问题（0.49%）、客服问题（0.49%）、物流问题（0.49%）等问题。

（二）投诉地区分布

2023年1月至12月电商服务商投诉地区占比图



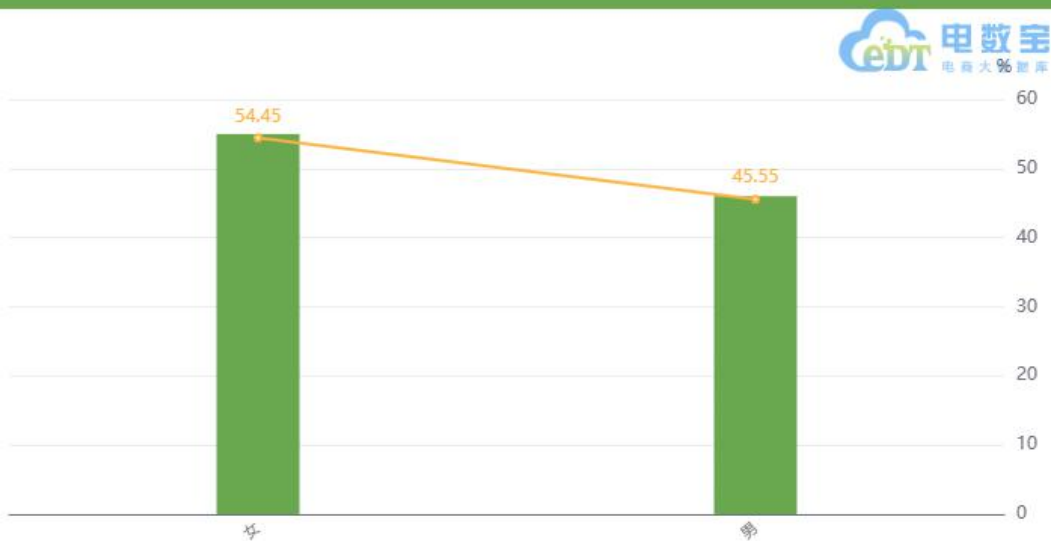
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区排在前三的依次是广东省（17.82%）、浙江省（9.90%）、江苏省（7.43%），此外，还有山东省（4.95%）、上海市（4.46%）、山西省（3.96%）、河南省（3.96%）、四川省（3.46%）、湖北省（3.46%）、辽宁省（3.46%）、北京市（2.97%）、江西省（2.97%）、湖南省（2.97%）、甘肃省（2.97%）、福建省（2.97%）、陕西省（2.97%）、云南省（2.48%）、天津市（2.48%）、广西壮族自治区（2.48%）、吉林省（1.98%）、安徽省（1.98%）、黑龙江省（1.98%）、河北省（1.49%）、海南省（0.99%）、重庆市（0.99%）、宁夏回族自治区（0.49%）、新疆维吾尔自治区（0.49%）、海外（0.49%）、贵州省（0.49%）、香港特别行政区（0.49%）。

（三）投诉用户性别分布

2023年1月至12月电商服务商投诉性别占比图



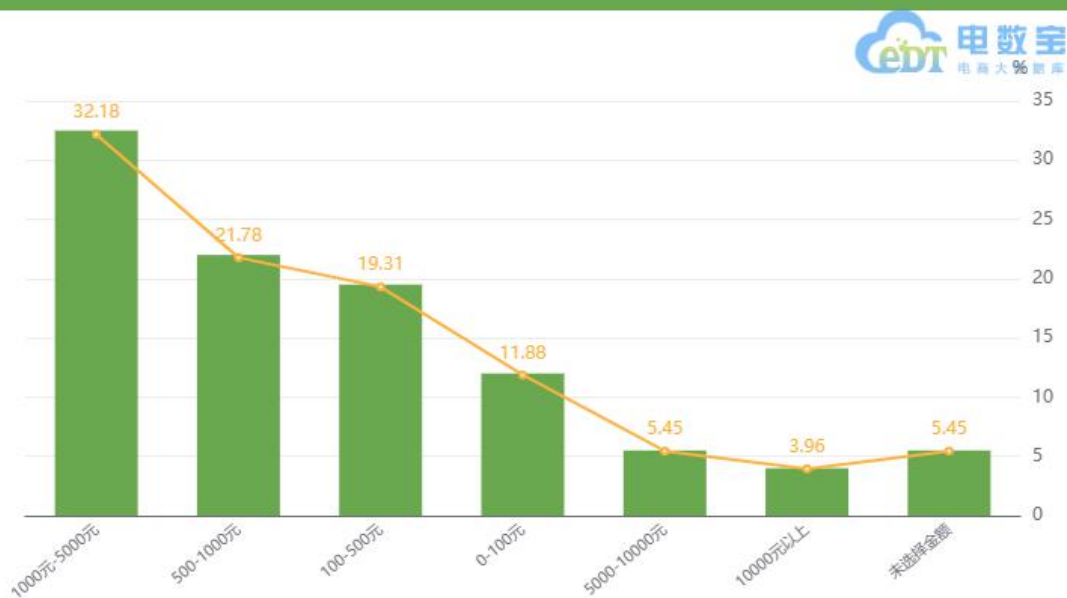
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，电商服务商2023年男性用户投诉比例为45.55%，女性用户投诉比例为54.45%。

(四) 投诉金额区间分布

2023年1月至12月电商服务商投诉金额占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示,2023年电商服务商投诉金额分布主要集中在1000元-5000元(32.18%)、500-1000元(21.78%)、100-500元(19.31%)、0-100元(11.88%)、5000-10000(5.45%)、10000元以上(3.96%)、未选择金额(5.45%)。

三、评级数据与典型案例

据“电诉宝”受理用户维权案例,我们从中选取十个典型投诉案例,涉及有赞、店宝宝、微店、小鹅通、微盟、一品威客、海豚知道、蝉妈妈、中国制造网、高汇通等平台。

2023年中国电商服务商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月24日	有赞	用户投诉“有赞”退费存高额退费比例 侵犯消费者权益
5月9日	店宝宝	“店宝宝”承诺月入过万？ 用户投诉其诱导消费 虚假宣传
8月6日	微店	“微店”商家拒绝退款多次 限制消费交易条件
4月12日	小鹅通	“小鹅通”纵容不良商家虚假宣传 存在割韭菜行为
5月18日	微盟	破损快递退回后“微盟”商家 被指以未收货为由两次拒绝退款申请
5月25日	一品威客	拒绝开发票？ “一品威客”被指有网络欺诈嫌疑
7月13日	海豚知道	“海豚知道”被指虚假宣传 诱导消费者下单
5月22日	蝉妈妈	“蝉妈妈”被指数据虚假 用户要求退款
8月9日	中国制造网	用户同意支付30%违约金 “中国制造网”仍不予退款
3月5日	高汇通	老师集体失联？ “高汇通”被指诈骗

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

（一）2023年“有赞”获“建议下单”评级

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“有赞”共获得18次消费评级，均为“建议下单”，2023年整体消费评级为“建议下单”。

有赞电商消费2023年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2023年	全年	100.00%	0.949	2.444	0.851	建议下单
2023年	第四季度	100.00%	0.941	2.000	0.842	建议下单
2023年	12月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	11月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2023年	10月	100.00%	0.833	0.000	0.750	谨慎下单
2023年	第三季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	9月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	8月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	7月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	上半年	100.00%	0.942	3.000	0.858	建议下单
2023年	第二季度	100.00%	0.943	2.000	0.843	建议下单
2023年	6月	100.00%	0.600	0.000	0.680	谨慎下单
2023年	5月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2023年	4月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	第一季度	100.00%	0.942	2.000	0.843	建议下单
2023年	3月	100.00%	0.969	0.000	0.791	建议下单
2023年	2月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	1月	100.00%	0.667	0.000	0.700	谨慎下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年，“有赞”涉嫌存在退款问题、售后服务、网络欺诈、退换货难、商品质量、货不对板、退店保证金不退还、霸王条款等问题。用户投诉“有赞”的消费金额主要在1000-5000元、500-1000元、100-500元、0-100元、5000-10000元、10000元以上、未选择金额区间。



【案例一】用户投诉“有赞”商家收完款就“失联” 平台也未起到监管作用

1月4日，山东省的李女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月29日晚上通过微信有赞认证商家付款后，没有任何服务，联系不到商家，有赞平台不提供商家联系方式也不予处理。李女士诉求对有赞进行监管，退回她的钱款。李女士认为，有赞作为电商平台没有做到对商家的监管作用，也没有保障消费者的合法权益，遇到问题包庇商家，对消费者诉求不予理睬处理，连商家电话都没有。李女士认为这对消费者存在欺诈行为，请求上级监管部门能够发挥作用，对有赞进行管理整改，还回老百姓的血汗钱。

【案例二】课程实际与售卖不符？ 用户投诉“有赞”包庇商家 不管不顾

5月6日，广东省的喻先生向“电诉宝”投诉称，他于2023年3月29日在有赞精选 app 购买的课程，店铺名是易思为，在店内购买 TiKTOK 海外掘金变现课程，店铺给他开通的课程是 TiKTOK 第五期训练营的课，课程非常简单，视频时长也非常短，最短的只有4分钟，有几个视频都是6/7分钟，学的课程目录也

跟他购买课程的目录不同，货不对版。喻先生表示存在欺诈欺骗消费者问题，严重侵害消费者权益，有赞精选做为平台方，只收钱，不监督，也不处理，让人愤慨。喻先生投诉多次，也提交了证据，他们不管不顾，他现在的诉求是退费，维护消费者权益。

【案例三】用户投诉“有赞”退费存高额退费比例 侵犯消费者权益

7月24日，广东省的肖女士向“电诉宝”投诉称，她于2019年8月31日在有赞电商平台云南时光店铺购买了2张六天五晚大理丽江轻奢之旅单人体验卡，共计1198元。之前因疫情一直延期，未能出行，且此产品用户反馈与产品信息不符，故想取消此次行程。但取消行程，退款需扣除60%的费用。

肖女士认为未能出行，仅产生制卡费及邮寄费，未产生其他费用，有赞平台扣除金额比例过高，侵害了消费者的权益。肖女士的诉求是取消此次行程，退回款项。可以接受扣除10%-20%的费用，但不能接受扣除60%的费用。

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，平台回复：尊敬的有赞用户您好，您可以联系在线客服咨询：反馈您的问题，有赞竭诚为您服务。

(二) 2023年“店宝宝”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2023年“店宝宝”共获得18次消费评级，均为“不予评级”，2023年整体消费评级为“不予评级”。

店宝宝电商消费2023年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2023年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2023年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2023年“店宝宝”涉嫌存在退款问题、网络欺诈、虚假促销、网络售假、退店保证金不退还、货不对板、售后服务、霸王条款等问题；用户投诉“店宝宝”的消费金额主要在1000元-5000元、500-1000元、10000元以上、0-100元、100-500元、5000-10000元区间。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/496201204242010111>