

2024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

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2025年3月5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）“微店”投诉数据与典型案例.....	11
（三）“店宝宝”投诉数据与典型案例.....	15
（四）“蝉妈妈”投诉数据与典型案例.....	18
（五）“微盟”投诉数据与典型案例.....	20
（六）“小鹅通”投诉数据与典型案例.....	21
（七）“蜂雷”投诉数据与典型案例.....	28
四、关于我们.....	24
（一）关于电诉宝	24
（二）关于网经社	29

一、报告摘要

2024 年，电商市场服务需求持续增长，服务市场规模不断扩大，赛道内企业动作不断。有的企业加大技术研发投入，有的积极拓展海外市场，还有的通过并购整合资源。但与此同时，投诉问题也日益增多。虚假发货、恶意扣款、售后推诿等状况让商家头疼不已。电商服务市场要健康发展，需在拓展业务的同时，更加注重服务质量的提升，切实保障商家权益。

根据“电诉宝”2024 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：有赞、微店、店宝宝、蝉妈妈、微盟、小鹅通、蜂雷。此前，一品威客、海豚知道、高汇通、恒翎电商、企立方、商掌柜、艾斯博讯、魔筷科技、拓商网络、壹号、舞泡网络、枫页等电商服务商也遭遇过类似投诉。

**电诉宝**
网络消费纠纷调解平台

商家投诉通道持续开放 为全国电商卖家

[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

数字健康

数字教育

跨境电商

产业电商

物流科技

金融科技

其他

行业：

全部

综合电商

社交电商

生鲜电商

奢侈品电商

汽车电商

母婴电商

二手电商

导购电商

服装电商

品牌电商

电商服务商

美妆电商

文玩电商

筛选：

2024

全年

1	有赞	2	微店	3	店宝宝	4	蝉妈妈
5	微盟	6	小鹅通	7	蜂雷		

(以上为投诉量排行榜)

而在“2024 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”。

2024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%	0.923	2.000	0.837	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）

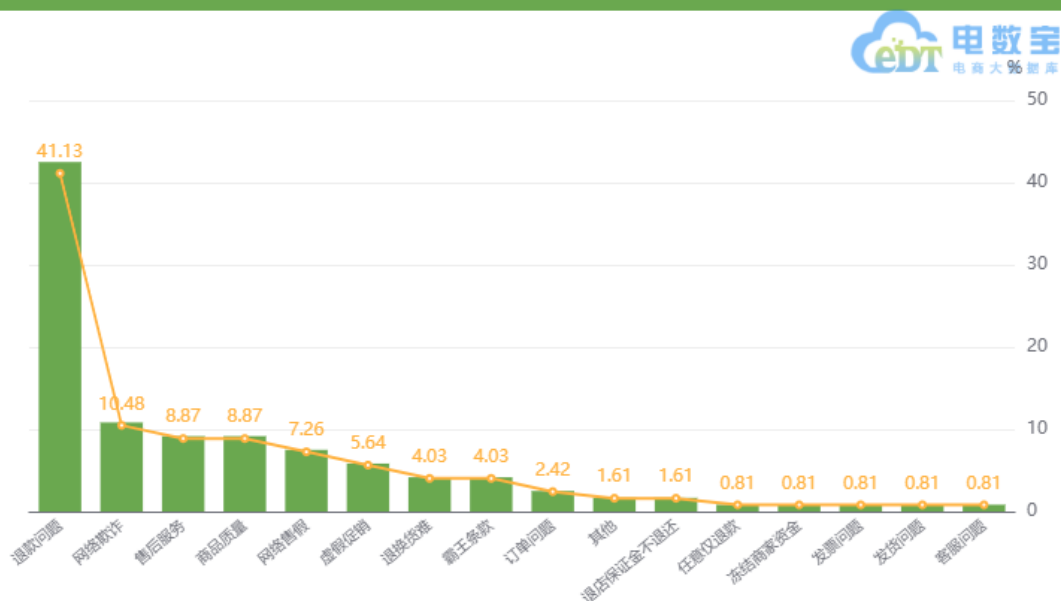
数据来源：WWW.100EC.CN

在此背景下，2025年3月5日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2024年全年受理的全国233家互联网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（RESC.100EC.CN）例行发布《2024年度中国电商服务商消费投诉数据与典型案例报告》，今年已是第三次连续发布。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2024年1月至12月电商服务商投诉问题类型占比图



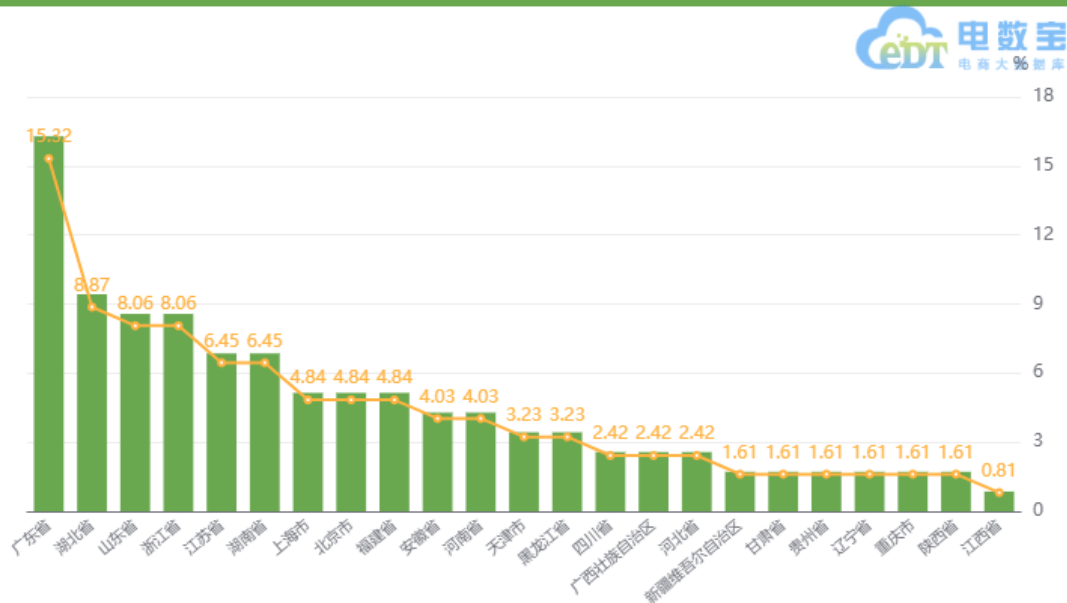
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2024 年全国电商服务商用户投诉问题类型主要包括退款问题（41.13%）、网络诈骗（10.48%）、售后服务（8.87%）、商品质量（8.87%）、网络售假（7.26%），其余分别为虚假促销、退换货难、霸王条款、订单问题、退店保证金不退还、任意仅退款、冻结商家资金、发票问题、发货问题、客服问题等。

（二）投诉地区分布

2024年1月至12月电商服务商投诉地区占比图



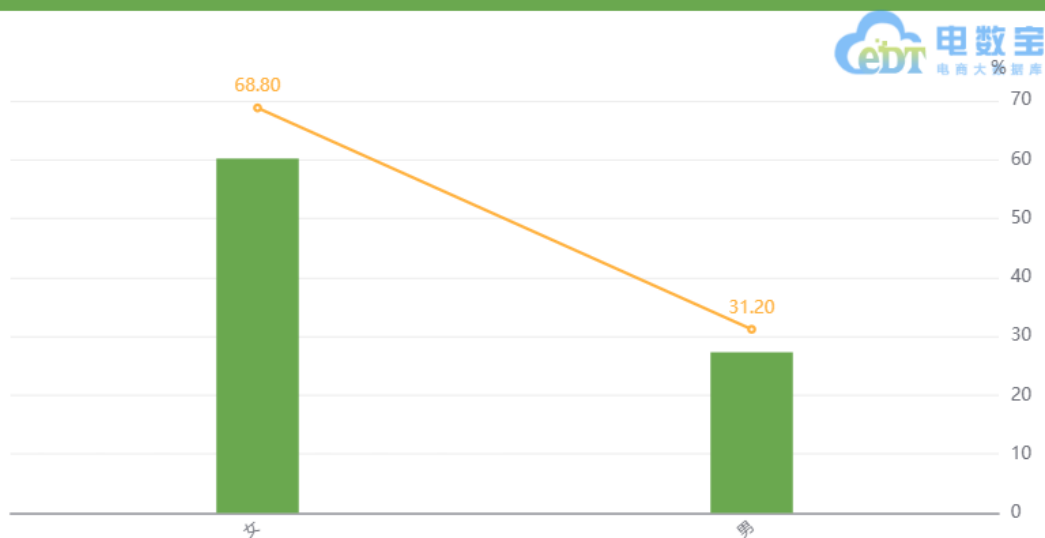
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区依次为：广东省（15.32%），占比最多，还有湖北省（8.87%）、山东省（8.06%）、浙江省（8.06%）、江苏省（6.45%）、湖南省（6.45%）、上海市（4.84%）、北京市（4.84%）、福建省（4.84%）、安徽省（4.03%）、河南省（4.03%）、天津市（3.23%）、黑龙江省（3.23%）、四川省（2.42%）、广西壮族自治区（2.42%）、河北省（2.42%）、新疆维吾尔自治区（1.61%）、甘肃省（1.61%）、贵州省（1.61%）、辽宁省（1.61%）、重庆市（1.61%）、陕西省（1.61%）、江西省（0.81%）。

（三）投诉用户性别分布

2024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 2024 年男性用户投诉比例为 31.20%，女性用户投诉比例为 68.80%。

（四）投诉金额区间分布

2024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，电商服务商投诉金额主要分布为：100-500 元（23.39%）、1000 元-5000 元（20.16%）、500-1000 元（14.52%）、0-100 元（13.71%）、10000 元以上（8.87%）、5000-10000 元（6.45%）、0-5 万（0.81%）。

三、评级数据与典型案例

（一）2024 年“有赞”获“建议下单”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2024 年“有赞”共获得 18 次消费评级，16 次为“建议下单”，2 次为“谨慎下单”，2024 年整体消费评级为“建议下单”评级。

有赞2024年评级数据

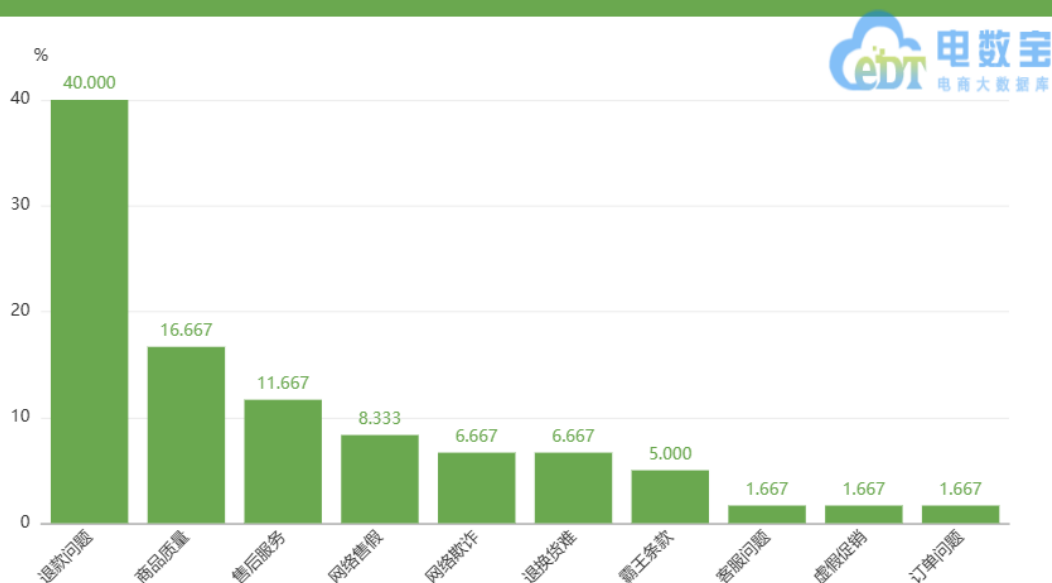
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2024年	全年	100.00%	0.923	2.000	0.837	建议下单
2024年	第四季度	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2024年	12月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	11月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	10月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2024年	第三季度	100.00%	0.965	0.000	0.790	建议下单
2024年	9月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	8月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	7月	100.00%	0.911	0.000	0.773	建议下单
2024年	上半年	100.00%	0.835	2.000	0.810	建议下单
2024年	第二季度	100.00%	0.964	2.000	0.849	建议下单
2024年	6月	100.00%	0.900	0.000	0.770	建议下单
2024年	5月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	4月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2024年	第一季度	100.00%	0.717	0.000	0.715	谨慎下单
2024年	3月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2024年	2月	100.00%	0.433	0.000	0.630	谨慎下单
2024年	1月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2024年“有赞”涉嫌存在退款问题（40.000%）、商品质量（16.667%）、售后服务（11.667%）、网络售假（8.333%）、网络欺诈（6.667%）、退换货难（6.667%）、霸王条款（5.000%）、客服问题（1.667%）、虚假促销（1.667%）、订单问题（1.667%）等问题。

有赞2024年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

用户投诉“有赞”的消费金额主要在 100-500 元（25.000%）、0-100 元（16.667%）、1000-5000 元（15.000%）、500-100 元（10.000%）、5000-10000 元（10.000%）区间。



【案例一】用户投诉在“有赞”遭遇退款难题 要求赔偿与道歉

3月1日,山东省韦女士向“电诉宝”投诉称其于一月底在微信有赞平台购买茶叶,四单总计54449元。因商家物流异常,韦女士于2月3日申请退款,并咨询有赞客服。客服承诺可退款,若商家七日不处理将自动赔付。然而,2月8日有赞以店铺余额不足为由拒绝退款,并在交易未完成状态下将货款付给商家。现商家失联,有赞亦未处理退款,韦女士至今未收到退款,要求有赞退款、赔偿并道歉。

【案例二】用户未收到全款商品 联系“有赞”与商家无果

4月26日,山东省林女士向“电诉宝”投诉称其通过微信群在有赞商城下单了一条项链和一块手表,但仅收到项链。林女士误以为商家分开发货,直至订单自动确认收货后仍未收到手表。发现问题后,林女士立即联系商家,但商家始终无回应。有赞平台要求提供未收到商品的照片,林女士因未收到货无法提供。平台与商家未退款、未解决,林女士支付了全款却未收到全部商品。林女士要求商家提供发货监控视频,但商家仍不联系、不回复、不解决。

【案例三】购行车记录仪遭少发配件需多付款 用户投诉“有赞”损害消费者权益

9月3日，湖北省叶先生向“电诉宝”投诉称其于8月27日在有赞商城购买一款行车记录仪，与客服沟通时明确需求，并在订单备注中注明。叶先生按客服修改后的价格支付成功，但商家未发电子狗配件，要求额外付款才补发。叶先生投诉至有赞客服，客服称无管理权限，要求消费者与商家沟通，并以卖家解释为准。叶先生质疑有赞平台未履行第三方判责义务，损害消费者权益。

【案例四】用户投诉“有赞”售后无保障

11月11日，四川省王女士向“电诉宝”投诉称，其于11月初在有赞商城购买西装，发现肩膀有脱线白点。客服建议干洗处理，但干洗店无法保证效果。消费者要求换货，客服以无库存为由拒绝。然而，消费者发现每周三内购会均有货，且其同款裤子亦于内购会购得。消费者投诉，要求商城包邮换货，并指出有赞商城售后无保障，体验差。

【案例五】用户投诉“有赞”虚假宣传 要求全额退款联系客服无果

11月26日，广东省朱女士向“电诉宝”投诉称，其于4月16日通过有赞平台在中顺美景店铺购买了一张价值798元的双人云南游旅游卡，商家宣传包含5晚星级酒店、景点门票及交通接驳等服务，并承诺未激活可随时退款。朱女士计划12月出行，现无法联系商家及客服。朱女士认为有赞平台未严格审核商家，导致虚假宣传，要求全额退款。

(二) 2024年“微店”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，2024年“微店”共获得16次消费评级，均为“不予评级”，2024年整体消费评级为“不予评级”。

微店2024年评级数据

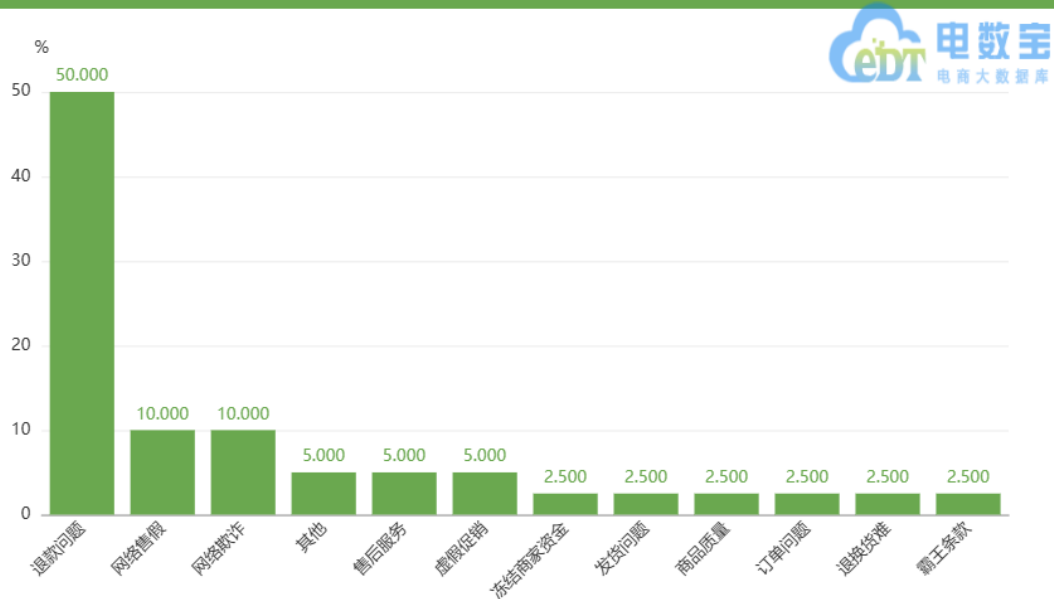
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2024年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024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

2024 年“微店”涉嫌存在退款问题、网络售假、网络欺诈、售后服务、虚假促销、冻结商家资金、发货问题、商品质量、订单问题、退换货难、霸王条款等问题。

微店2024年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

用户投诉“微店”的消费金额主要在 100-500 元、1000-5000 元、0-100 元、500-1000 元、10000 元以上区间。



【案例一】用户投诉“微店”商家拒不发货还索“跑单费” 平台调解无果

5月14日，辽宁省沈女士向“电诉宝”投诉称其于2024年4月21日在微店拍下一个明星小卡，商家不发货，于是沈女士申请了退款，找到了商家说明情况。沈女士表示商家拒绝退款，并且声称退款需付跑单费，于是沈女士找到了微店平台咨询此事。沈女士称微店平台官方客服说该平台压根没有跑单费这一说，于是自己又根据平台要求积极配合专员进行投诉举证。

沈女士表示从4月21日至今，已半个多月之久，平台给她的答复是买家举证不足，商家无责，平台无法判定，需找商家私自协商。沈女士在购买一张小卡作为实物商品时，遇到了商家不发货的情况。

沈女士在多次尝试联系商家并寻求退款时，商家提出了不合理的退款要求，即要求沈女士支付全款的百分之三十五作为退款条件，并随后采取了不礼貌的骂人行为。沈女士尝试通过平台介入解决问题，但平台回复要求她直接与商家协商。协商失败后，沈女士发现商家的微信账号异常，电话也打不通，感觉平台在无故包庇商家，侵犯了她的消费者权益。因此，沈女士的诉求是要求商家进行全额退款。

【案例二】用户投诉“微店”盲盒退款难 且未标注未成年消费提醒

8月1日，上海市李女士向“电诉宝”投诉称其于2024年8月1日，发现孩子用李女士的手机购买了微店的盲盒，李女士找客服，客服说不退款。

李女士表示主页并没有标明未成年要理性消费，也没有要求家长验证，孩子拿家长的手机付款找客服，客服说还不能退。李女士希望可以处理，她认为这件事谁赚钱都不容易，麻烦微店退款谢谢，请微店帮李女士处理退款。

【案例三】偏袒商家？用户投诉“微店”商家售假 投诉后账号被平台封禁

11月14日，黑龙江省的刘女士向“电诉宝”投诉称其于11月6日在微店平台上的一家名为“柚米品质优选”的商户处下单购买了两件外套。商家在商品详情页中明确标注这些外套为美国品牌 Lululemon，并展示了多张包含产品标识、吊牌以及水洗标的图片。

当刘女士收到商品后发现吊牌和标志与正品 Lululemon 品牌存在显著差异，由此判断所购商品为假货。刘女士向微店平台提起了投诉，但她的账号在投诉后遭到了封禁。但她的账号内还有多笔正在进行中的交易未能处理。

刘女士联系微店平台提供的账号，但未能成功接通。刘女士的诉求是要求微店平台解封她的账号，对涉事商家进行处罚和罚款，并下架涉嫌售假的商品，对于已购买的假货商品进行退一赔三。

(三) 2024 年“店宝宝”获“不予评级”

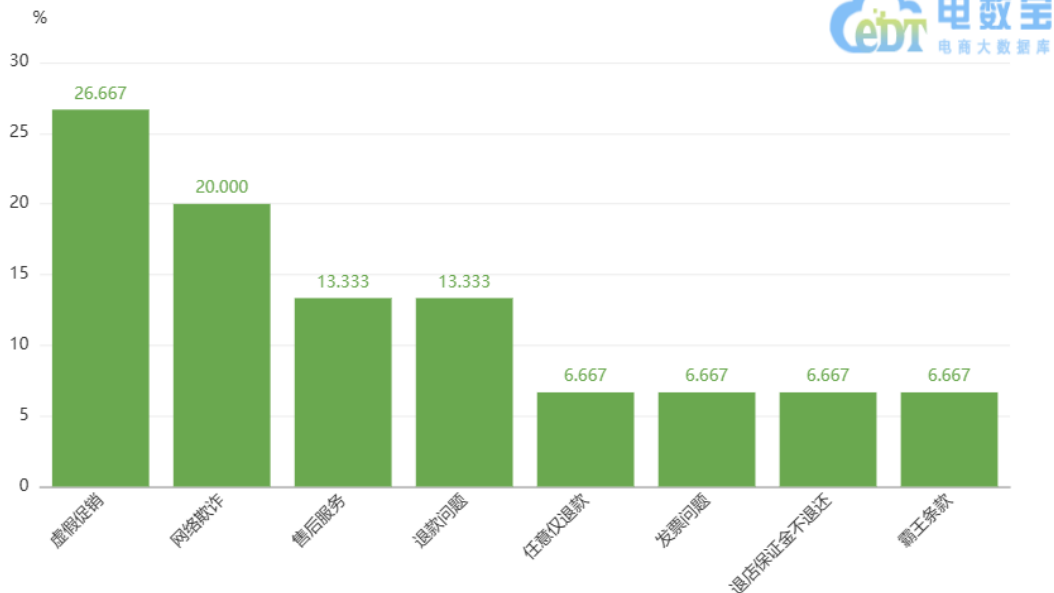
据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2024 年“店宝宝”共获得 13 次消费评级，均为“不予评级”，2024 年整体消费评级为“不予评级”。

店宝宝2024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
2024年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2024年	3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

2024 年，“店宝宝”涉嫌存在虚假促销、网络欺诈、售后服务、退款问题、任意仅退款、发票问题、退店保证金不退还、霸王条款等问题。

店宝宝2024年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

用户投诉“店宝宝”的消费金额主要在 500-1000 元、1000-5000 元、10000 元以上区间。



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/687003030061010044>