

2021年

中国社交电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：2022年01月19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	3
(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	9
(一) “萌推”投诉数据与典型案例.....	8
(二) “达令家”投诉数据与典型案例.....	13
四、关于我们	17
(一) 关于电诉宝.....	13
(二) 关于网经社.....	16

一、报告摘要

直播带货、补贴升级、分享赚钱、下沉决战如今几乎成了各大社交电商的关键词，618、双11等大促期间，各种优惠促销活动纷至沓来，无时无刻不在刺激着消费者的购物欲望，俨然迎来疫情后最大消费季。消费者买买买的同时，爆发式的投诉情况也开始出现。

社交电商蓬勃发展的现阶段，鱼龙俱下，无论是监管不严还是平台想要趁机薅羊毛，皆导致消费者投诉如潮。我们只要关注下消费者投诉内容，就可以发现这些问题主要集中在虚假发货、欺诈营销、退换货难、低价竞争、假货流出、产品质量不佳、缺斤短两等方面。

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 **零售电商** 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： 2021 全年

1	拼多多	2	贝贝(贝店)	3	萌推	4	贝仓
5	达令家	6	云集	7	好衣库	8	美逛科技
9	淘集集						

(以上为投诉量排行榜)

同时，据“电诉宝”2021年受理的社交电商领域用户有效投诉显示，入选投诉榜有，拼多多、贝贝（贝店）、萌推、贝仓、达令家、云集、好衣库、美逛科技、淘集集。此外在2020年爱库存、楚楚推、甩甩宝宝、万物心选、未来集市、粉象生活、有好东西等社交电商也“榜上有名”。



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 **零售电商** 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：
2020 全年

1	拼多多	2	达令家	3	贝贝（贝店）	4	萌推
5	爱库存APP	6	云集	7	唱吧（商城）	8	楚楚推
9	甩甩宝宝	10	万物心选	11	淘集集	12	未来集市
13	艺芳购	14	惠民优品	15	全民严选	16	特抱抱
17	名义初品	18	粉象生活	19	有好东西	20	海鸥优选
21	东小店	22	陌陌				

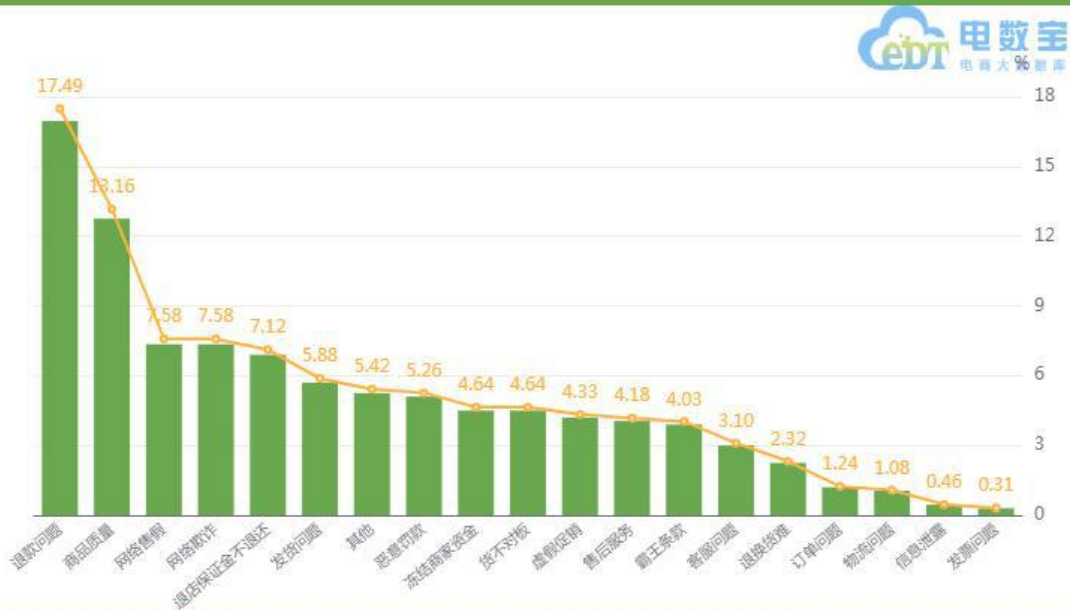
（以上为投诉量排行榜）

在此背景下，2022年1月19日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021年全年受理的全国413家互联网消费平台纠纷案例大数据，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《2021年度中国社交电商消费投诉数据与典型案例报告》。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2021年全国社交电商投诉类型问题分布



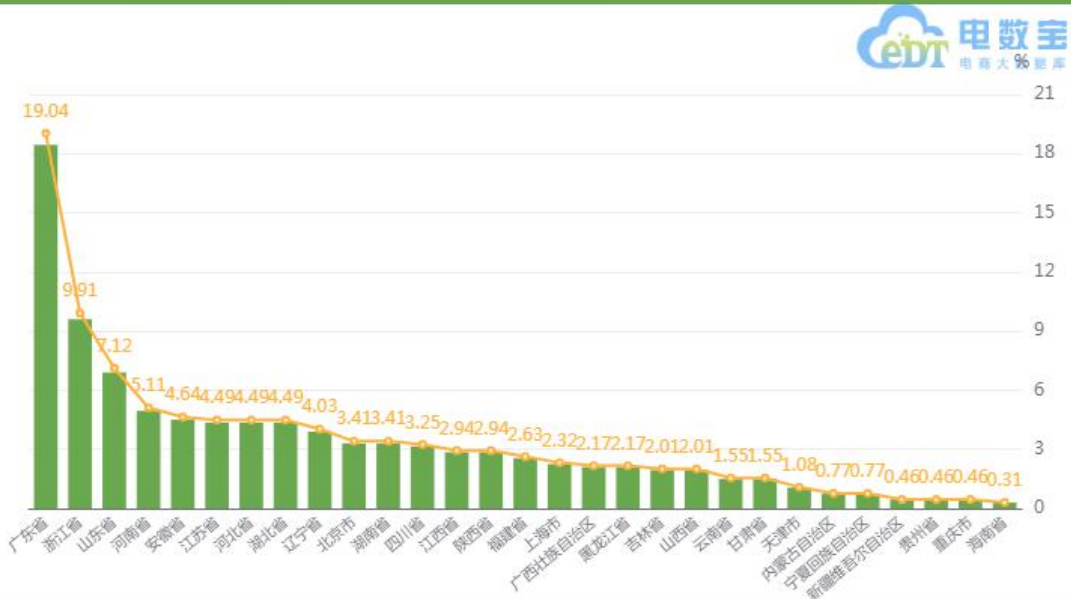
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年全国社交电商用户投诉问题类型排名前十的依次为：退款问题（17.49%）、商品质量（13.16%）、网络售假（7.58%）、网络欺诈（7.58%）、退店保证金不退还（7.12%）、发货问题（5.88%）、其它（5.42%）、冻结商家资金（4.64%）、货不对板（4.64%）、虚假促销（4.33%）。

（二）投诉地区分布

2021年全国社交电商投诉地区分布



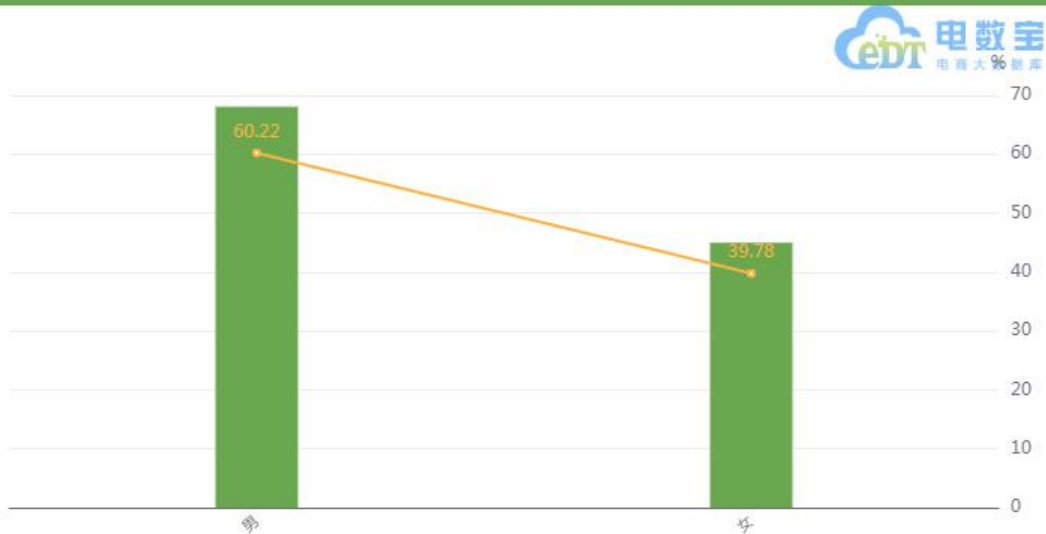
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（19.04%）、浙江省（9.91%）、山东省（7.12%）、河南省（5.11%）、安徽省（4.64%）、江苏省（4.49%）、河北省（4.49%）、湖北省（4.49%）、辽宁省（4.03%）、北京市（3.41%）、湖南省（3.41%）、四川省（3.25%）、江西省（2.94%）、陕西省（2.94%）、福建省（2.63%）、上海市（2.32%）、广西壮族自治区（2.17%）、黑龙江省（2.17%）、吉林省（2.01%）。

（三）投诉用户性别分布

2021年全国社交电商投诉性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，社交电商 2021 年女性用户投诉比例为 39.78%，男性用户投诉比例为 60.22%。

(四) 投诉金额区间分布

2021年全国社交电商投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年社交电商投诉金额分布主要集中在0-100元（37.46%）、100-500元（23.38%）、1000-5000元（12.07%）、10000元以上（8.36%）、500-1000元（7.74%）、5000-10000元（5.42%）、未选择金额（5.57%）。

同时，据悉，榜单依据反馈率、反馈时效、满意度多项指标，由系统建模、自动评估、公开披露，其数据评级完全由平台智能化生成，独立、客观、公正。

统计数据可选择时间段进行查询，来源为电诉宝（网络消费纠纷调解平台）所选时间内接到的用户有效投诉案例库。

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。

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。

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。

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。

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”。

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。

本榜单所有数据均由系统后台根据各电商平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

本榜单选取平台标准为选取时间段内用户有效投诉量为5条及以上，5条以下平台不列入评级统计范畴。

本榜单据实时更新，榜单所有数据及排名仅代表查询当时。

三、评级数据与典型案例

(一) 2021年“萌推”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，2021年“萌推”共获得9次消费评级，均获“不予评级”。同时，“萌推”存在退款问题、发货问题、商品质量的问题。

萌推电商消费2021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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	4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



【案例一】“萌推”虚假宣传 骗取会员费

12月17日，广东省的岳小姐向“电诉宝”反映，前几天在看视频的时候插播广告看到萌推 app 宣传只要花 1 块钱就可以买到高价商品，我就下载了一个。可是下载之后平台提示要会员才可以 1 元购，于是我就花 39.9 元开通了萌推会员，然而开通之后再去买，又说要我账户余额不足，要充值高于商品价格的金额才可以购买，这些充值的金额要以后继续在他们平台买东西才能用，而且买一件商品只能用余额里面很小很小的金额加上自己另外拿钱出来。发现被骗，我要求退会员费，可对方一直拖，催了好几次所谓专员打来电话就直接说不退。

【案例二】“萌推”久未发货 售后体验不佳

12月11日，浙江省的朱先生向“电诉宝”反映，2021年11月1日，在商家下单三百元话费，按商家约定分三个月10日分别充值到帐的，朱先生讲述，当月就一直没充，直到月底二十几号，催了才充。又一个月还是没充，没到帐。

(二) 2021年“达令家”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，2021年北京普缇客

科技有限公司旗下“达令家”共获得9次消费评级，均获“建议下单”评级。同时，“萌推”存在发货问题、售后服务、退换货难的问题。

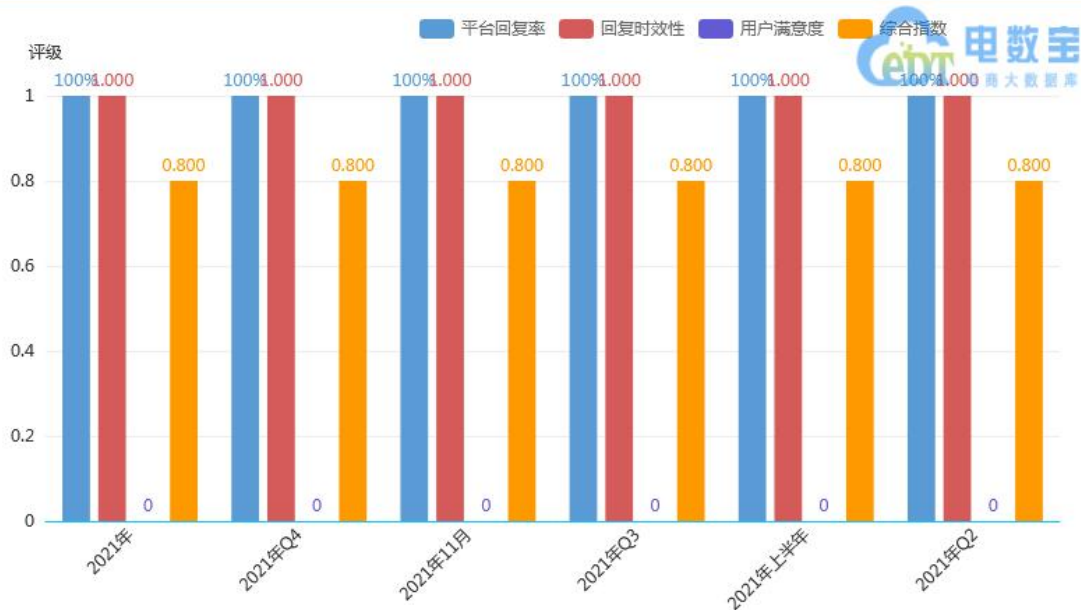
达令家电商消费2021年评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第四季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	11月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第三季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	上半年	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第二季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	6月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第一季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	3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



2021年全年，“达令家”平台回复率为100%，回复时效性为1.000，用户满意度为0，综合指数为0.800。

达令家电商消费2021年评级数据全部指标对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“达令家”被指商品质量问题 售后体验不佳 回复：已处理

3月2日，湖南省的易女士向“电诉宝”投诉称自己于1月26日在达令家电商平台购买一双男鞋，出现质量问题（实物与宣传图片颜色不符、鞋子破裂、鞋底鞋面被人穿过特别脏），跟客服沟通被告知要年后才能换货，于是年后2月21日给商家寄过去换货，商家2月25日收到货，一直没有给易女士发货，多次找达令家客服处理，但达令家客服给出的答复不是联系不到商家就是要易女士耐心等待。

对此，“达令家”向“电诉宝”反馈称，尊敬的用户您好，客服部门同事反馈，已经将补发快递单号同步发送给您，并且已经得到您的认可，祝您生活愉快。

【案例二】“达令家”被指以超时为由拒绝售后 回复：已处理

6月26日，甘肃省的魏女士向“电诉宝”投诉称自己于4月13日购买达令家阿比让女鞋绿色，4月25日收到货，因为物流耽误收货迟了，魏女士买了别的鞋子先穿了，货收到后暂时没有穿，6月26日第一次穿在达令家购买的阿比让女鞋，结果发现这个鞋子硌脚没法穿，因为此鞋硌脚的质量问题联系达令家人

工客服，客服以超时为由拒绝售后。

对此，“达令家”向“电诉宝”反馈称，尊敬的用户您好，根据客服部门反馈，此订单已联系您沟通，告知已超售后期且影响二次销售，无法满足您退货退款的诉求，您也已知晓并认同，祝您生活愉快！

【案例三】“达令家”被指物流信息久未更新 客服回复疑似机器人

11月30日，山东省史女士向“电诉宝”投诉称自己于11月9日，在达令家购物平台，购买一件詠衣牌打底衫，自2021年11月12日，快件显示已离开广州分拨交付中心后，一直未有物流更新信息，期间，史女士曾多次找达令家售后进行询问，客服人员每次都机械性回复，给催单，一直到11月26日，史女士无奈打物流电话，物流说快件丢失，找平台，达令家平台仍然不给处理。

对此，“达令家”向“电诉宝”反馈称，尊敬的用户您好，您反馈的情况已转达给相关部门同事处理了，我们会尽快给出答复。感谢您的耐心等待，希望您生活愉快。

四、关于我们

（一）关于电诉宝

网经社电子商务研究中心法律权益部成立于2010年，专注于互联网的消费者权益维护，兼顾法律（推动立法、电商法规、法律案例分析、法律援助）、媒体、电商信用、电商质检、安全、电商物流。实时跟踪把握电商法律动态，研究并运营有“电诉宝”、“电子商务法律求助服务平台”等业内知名平台。

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）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。

电诉宝
315.100EC.CN
电商维权直通车

投诉案例 曝光台 案例解读 法律求助 电商预警 微信投诉 自媒体爆料

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

在线投诉 进度查询 平台登录

真实姓名* 姓名 年龄* 性别*
所在地* 邮箱* example@qq.com 投诉对象* 电商平台如淘宝、京东、...

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
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



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《2021 年 Q4 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1月19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)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

