

# 2021年

## 中国在线餐饮用户体验与投诉监测报告

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01月12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> .....	1
<b>二、整体数据</b> .....	1
(一) 投诉问题类型分布.....	1
(二) 投诉地区分布.....	2
(三) 投诉用户性别分布.....	2
(四) 投诉金额区间分布.....	3
<b>三、评级数据与典型案例</b> .....	4
(一) 大众点评数据与典型案例.....	5
(二) 美团数据与典型案例.....	5
(一) 饿了么数据与典型案例.....	5
<b>四、关于我们</b> .....	12
(一) 关于电诉宝.....	12
(二) 关于网经社.....	15

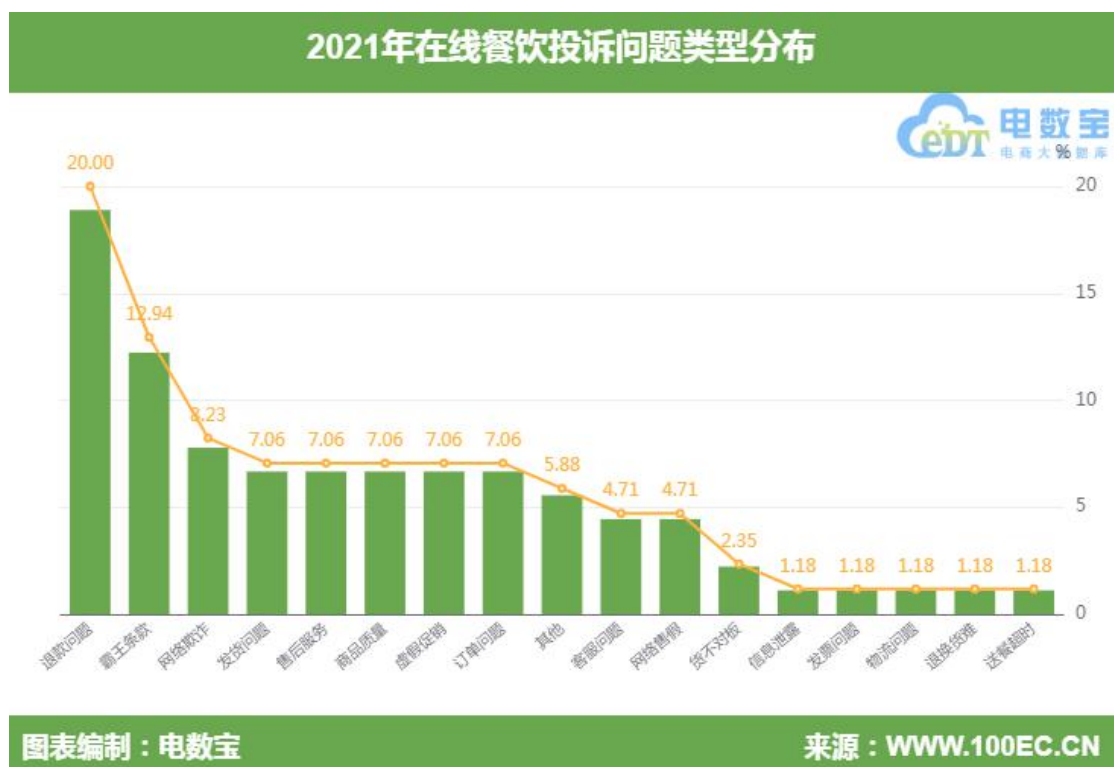
## 一、报告摘要

在线餐饮的出现给人们的生活带来了不少便利，但行业背后的商户违规入驻、加工过程不规范、食品安全等问题的频频出现，不仅对商户自身口碑造成影响，还损害了整个外卖行业的形象。

2022年1月12日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021年受理的全国3家在线餐饮平台纠纷案例数据，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《2021年中国在线餐饮用户体验与投诉监测报告》。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年全国在线餐饮用户投诉问题类型排名依次为：退款问题（20.00%）、霸王条款（12.94%）、网络欺诈（8.23%）、发货问题（7.06%）、

售后服务（7.06%）、商品质量（7.06%）、虚假促销（7.06%）、订单问题（7.06%）、其他（5.88%）、客服问题（4.71%）、网络售假（4.71%）、货不对板（2.35%）、信息泄露（1.18%）、发票问题（1.18%）、物流问题（1.18%）、退换货难（1.18%）、送餐超时（1.18%）。

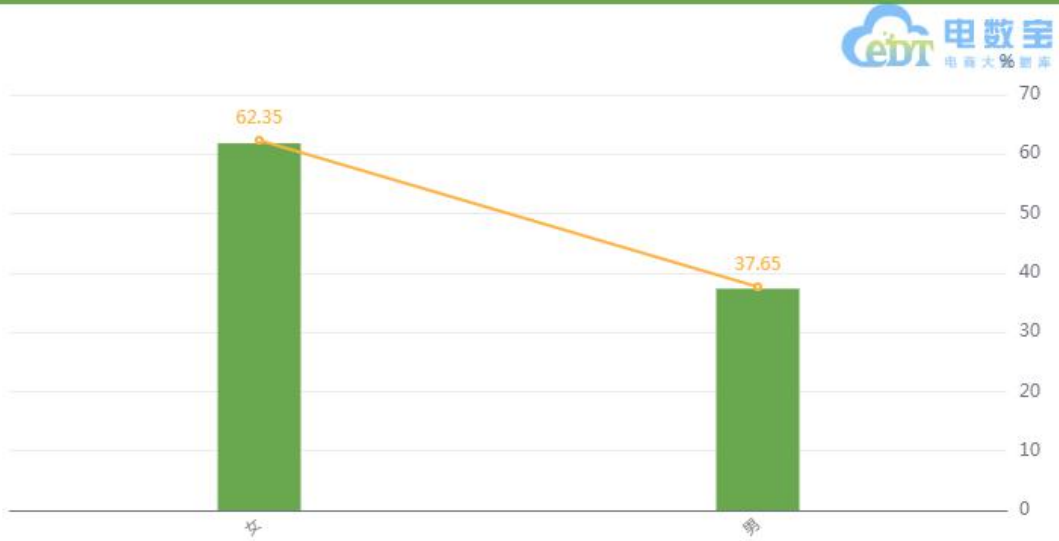
## （二）投诉地区分布



“电诉宝”受理投诉用户聚集地区排名依次为广东省（18.82%）、江苏省（10.59%）、浙江省（9.41%）、山东省（7.06%）、湖北省（7.06%）、上海市（5.88%）、北京市（5.88%）、安徽省（4.71%）、河北省（3.53%）、福建省（3.53%）、辽宁省（3.53%）、吉林省（2.35%）、四川省（2.35%）、河南省（2.35%）、湖南省（2.35%）、重庆市（2.35%）、云南省（1.18%）、天津市（1.18%）、山西省（1.18%）、广西壮族自治区（1.18%）。

## （三）投诉用户性别分布

### 2021年中国在线餐饮投诉用户性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，在线餐饮女性用户投诉比例为 62.35%，男性用户投诉比例为 37.65%。

#### (四) 投诉金额区间分布

### 2021年中国在线餐饮投诉金额区间分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，在线餐饮投诉金额分布为：0-100元（49.41%）、100-500元（17.65%）、1000-5000元（11.77%）、500-1000元（2.35%）、10000元以上（1.18%）、5000-10000元（1.18%）、未选择金额（16.47%）。

### 三、评级数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年全国在线餐饮消费评级榜中美团获“不建议下单”评级；大众点评、饿了么获“不予评级”。

## 2021年全国在线餐饮消费评级榜

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	大众点评	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
1	美团	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
1	饿了么	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。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

在线餐饮领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取五大典型投诉案例，涉及大众点评、美团、饿了么等。

### （一）大众点评数据与典型案例



据“电诉宝”显示，2021年用户投诉大众点评的问题类型主要集中于其他、网络售假、网络欺诈、虚假促销、退款问题、霸王条款；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为广东、浙江、上海、北京；其中，女性用户投诉比例为100%，男性用户投诉比例为0%；用户投诉大众点评投诉金额分布于0-100元、100-500元、10000元以上、1000-5000元、500-1000元、未选择金额区间。

因大众点评平台反馈率、回复时效性、用户满意度、综合指数等历年评级数据均为0，因此不做对比分析。

### 【案例一】“大众点评”被指拒绝履行合同

向女士于月8日在大众点评都会尚膳购买了单人自助晚餐3份，并支付了款项，商家来信“【美团】您购买的都会尚膳饕饕单人自助晚餐，因套餐设置错误无法接待已...，我们将在1-3个工作日内原路退回。”向女士认为她属于正常购买，要求商家履行订单。

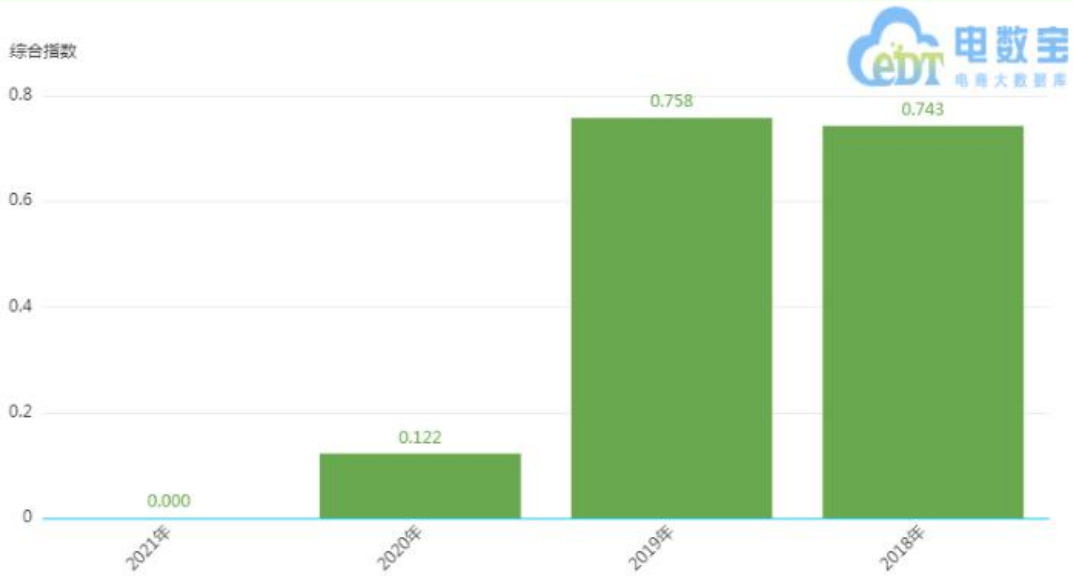
## (二) 美团数据与典型案例





据“电诉宝”显示，2021年用户投诉美团的问题类型主要集中于退款问题、霸王条款、发货问题、售后服务、商品质量、网络欺诈、虚假促销、其他、客服问题、网络售假、订单问题、货不对板、信息泄露、发票问题、退换货难；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为广东、江苏、山东、湖北、上海、安徽、北京、吉林、四川、河北、河南、湖南、福建、广西、甘肃、贵州、辽宁、重庆、陕西；其中，女性用户投诉比例为58.49%，男性用户投诉比例为41.51%；用户投诉大众点评投诉金额分布于0-100元、100-500元、1000-5000元、500-1000元、5000-10000元区间。

### 美团电商消费历年评级数据综合指数对比图

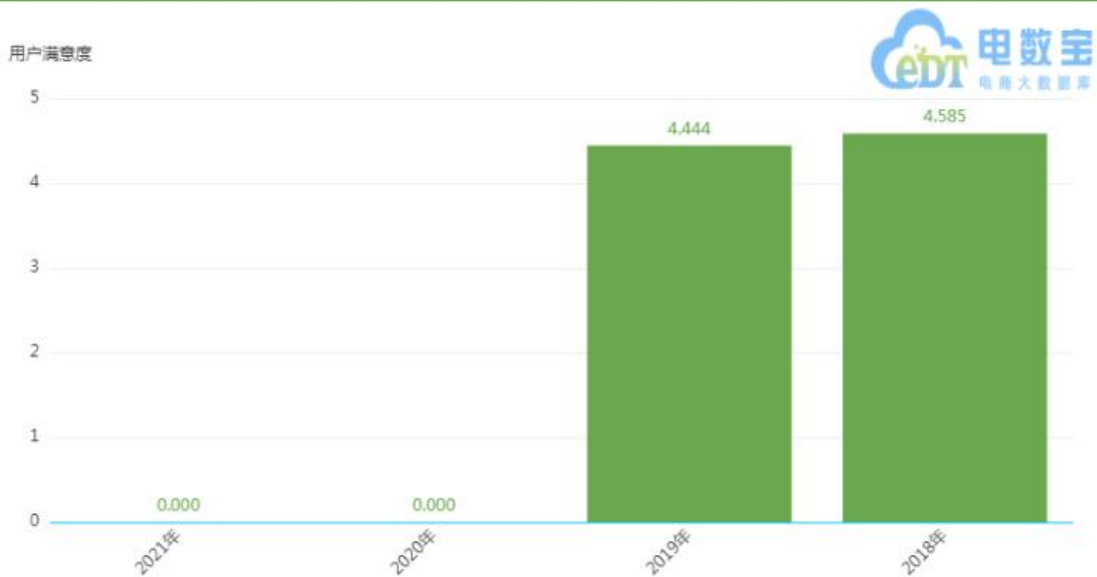


图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

“电诉宝”显示，2021年美团评级数据综合指数为0，2020年为0.122，2019年为0.758，2018年为0.743。

### 美团电商消费历年评级数据满意度对比图

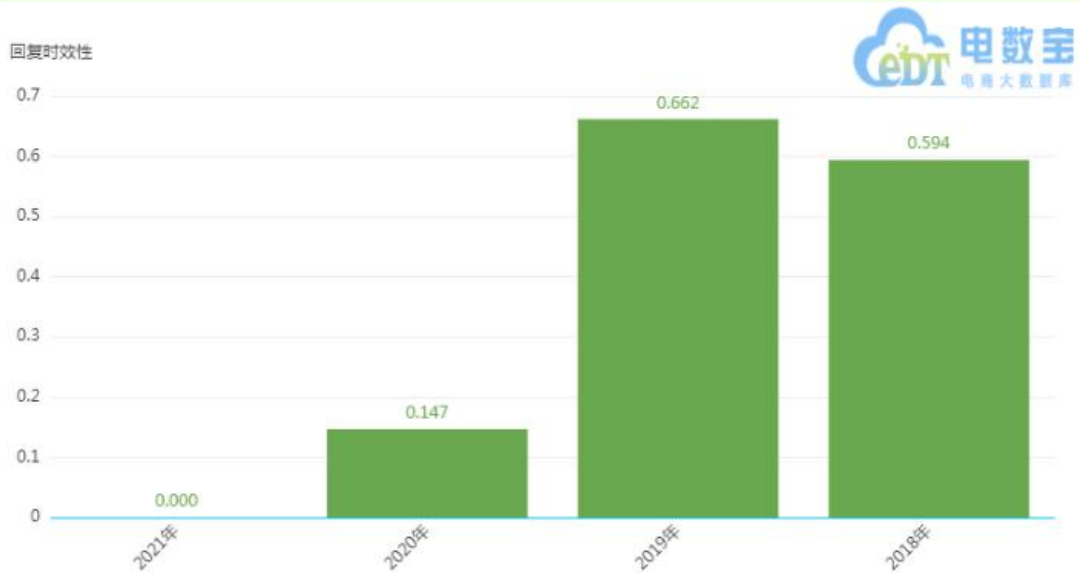


图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

“电诉宝”显示，2021年美团评级数据满意度为0，2020年为0.122，2019年为4.444，2018年为4.585。

### 美团电商消费历年评级数据回复时效性对比图

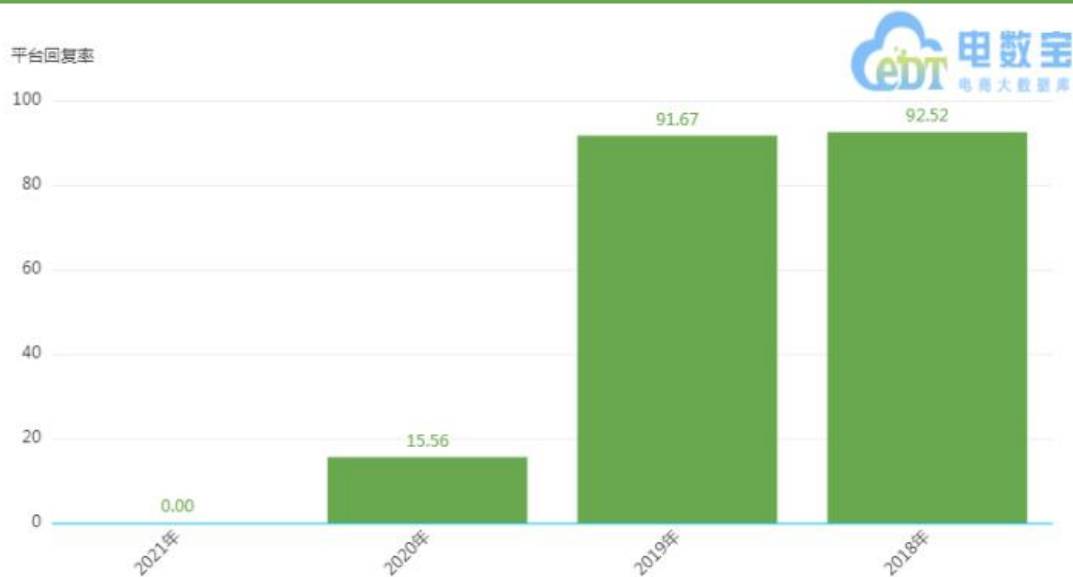


图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

“电诉宝”显示，2021年美团评级数据回复时效性为0，2020年为0.147，2019年为0.662，2018年为0.594。

## 美团电商消费历年评级数据平台反馈率对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

“电诉宝”显示，2021年美团评级数据平台反馈率为0，2020年为15.56，2019年为91.67，2018年为92.52。

### 【案例一】用户称美团客服配合商家恶意销售 拒绝退款

张先生于2021年8月18日晚18点15分在美团平台提交点餐订单，单号13801333866353831，骑手于18点40分联系告知已到地址，但该地址不是张先生预约送餐的地址，于是告知骑手，随后骑手过了10来分钟又联系说到了，但是骑手将前后门按其想法进行倒置，最终还是送错地方，骑手非常不耐烦，拒绝继续送餐。

在与骑手沟通无果后，联系美团客服人员介入处理。首先在线客服很难介入，要排队等，接入后又多次掉线，即使接上线还是采取大忽悠手段，说是骑手联系不上才不给送餐的，要张先生负一半责任，只能退一半的钱，张先生认为非常不合理，美团不给送餐，结果还耽误张先生就餐的时间，延误张先生的时间安排，居然还要张先生吞掉它们的恶果，非常的霸王条款，欺客的行为！

### 【案例二】用户反映订餐吃到头发“美团”处理方式惹不满

11月8日，山东省的王先生向“电诉宝”投诉称他于2021年11月8日在美团APP点了一份麻辣烫，吃一半感觉嗓子里有东西，结果扯出一根头发，吃着吃着餐里又发现一根，极其恶心。联系美团客服让自己联系商家，王先生表示自己是在美团点的餐，发生这种问题是美团平台监管不力，让自己联系商家发生什么后果谁来承担，这种行为是不负责任的行为。王先生称美团出问题只会推给商家，严重损害消费者合法权益，自己的诉求是赔付食品安全法规定内的十倍金额赔偿。

### (三) 饿了么数据与典型案例



据“电诉宝”显示，2021年用户投诉饿了么的问题类型主要集中于退款问题、的大舞台、霸王条款、其他、客服问题、发货问题、物流问题、网络售假、网络欺诈、虚假促销、送餐超时；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为浙江、广东、江苏、北京、辽宁、上海、云南、天津、安徽、山东、山西、河北、湖北、福建、重庆；其中，女性用户投诉比例为61.54%，男性用户投诉比例为38.46%；用户投诉大众点评投诉金额分布于0-100元、100-500元、1000-5000元、500-1000元、未选择金额区间。

因饿了么平台反馈率、回复时效性、用户满意度、综合指数等历年评级数据均为 0，因此不做对比分析。

### 【案例一】 用户反映“饿了么”隐藏消费陷阱 订单金额比实际多出了一倍

12 月 21 日，广东省的农女士向“电诉宝”投诉称她于 2021 年 12 月 19 日在饿了么平台上面的商铺购买了 25 份外卖，孜然牛肉拼西红柿炒鸡蛋。当时平台上面所显示的价格是 21.8 元，因为当时在忙所以没有核算，就直接按照平台所示的金额支付了 1187.3 元，后面才发现金额比实际的多出了一倍以上。

农女士称后面联系饿了么平台，回复是因为商家没有退款，所以他们也没有办法。农女士认为这个也算是饿了么平台上面一个隐藏的一个消费陷阱，希望网络不是法外之地。

### 【案例二】 用户投诉“饿了么”商家未制作外卖 订单虚假送达引不满

辽宁省的高女士向“电诉宝”投诉称自己于 6 月 1 日 20:13 下单商家外卖，商家于 20:18 手动接单，系统预计送达时间为 20:53，但该商家于 20:54（既订单配送超时后）致电本人说忘做了问咋办。高女士认为商家为了规避拒单对店铺造成的影响选择接单，但是接单后消极应对在订单已经超时才致电客户浪费了消费者宝贵的时间也影响了本人正常用餐进度，出于以上考虑既然商家没诚意交易，高女士对商家说那你别做了，但由于商家个人原因理应由商家取消订单，可该商家随后二次致电骚扰本人，由于饿了么平台规定该情况下商家取消订单的行为在平台会有负面影响故本人猜测商家二次致电意图为怂恿消费者取消订单所以本人选择拒接，但商家非但没有取消订单却于 6 月 1 日 23:54 点击订单已送达，可截止 6 月 2 日 12:00 本人并未收到货，商家收钱不发货是既定事实，高女士认为此行为涉嫌构成网络欺诈。

## 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

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](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。



在线投诉	进度查询	平台登录			
真实姓名*	姓名 <input type="text"/>	年龄* <input type="text"/>	性别* <input type="text"/>	<input type="text"/>	
所在地*	<input type="text"/>	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>

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

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《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 12 日**

官方公众号 ID: i100EC    网购投诉平台 ID: DSWQ315

(近 40 万电商人都在看!)    (在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)    电诉宝 (315.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)    (我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

