

# 2023年Q4

## 中国数字教育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**  
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2024年02月28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>6</b>
（一）投诉问题类型分布	6
（二）投诉地区分布	7
（三）投诉用户性别分布	8
（四）投诉金额区间分布	9
<b>三、评级数据与典型案例</b>	<b>9</b>
（一）2023年Q4“帮考网”投诉数据与典型案例	9
（二）2023年Q4“中职通”投诉数据与典型案例	11
（三）2023年Q4“尚德机构”投诉数据与典型案例	14
（四）2023年Q4“小叶子智能陪练”投诉数据与典型案例	15
（五）2023年Q4“一只船教育”投诉数据与典型案例	17
（六）2023年Q4“兴为教育”投诉数据与典型案例	19
<b>四、关于我们</b>	<b>21</b>
（一）关于电诉宝	21
（二）关于网经社	23

## 一、报告摘要

2023 年四季度，数字教育领域迎来了一系列挑战和监管风暴。在临近期末的关键时刻，多款知名教育 APP 如音乐壳教育、蓝图教育等因违规收集个人信息被通报，而 E 微学堂、运城智慧教育、润物智运等 19 款 APP 则因侵犯用户权益被山西省通信管理局点名。这些事件不仅暴露出数字教育领域的监管漏洞，更引发了公众对于教育 APP 安全性和合规性的担忧。

与此同时，教学效果不佳和退费问题依然是投诉的“重灾区”。涉及数字教育领域的投诉数量居高不下，用户对于教育服务的质量和退款问题表达了强烈的不满。

在此背景下，2 月 28 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 Q4 受理的全国 122 家互联网消费平台纠纷大量案例数据，“一带一路”TOP10 影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2023 年 Q4 中国数字教育用户体验与投诉数据报告》。



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”

- 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** 综合类 知识付费 职业教育 早教 语言类  
 老年教育 教育服务商 高等教育 steam教育 K12 AI教育

筛选: **2023** 第四季度

1	一只船教育	2	尚德机构	3	中职通	4	帮考网
5	小叶子陪练	6	兴为教育	7	对啊网	8	潭州教育
9	赛优教育	10	中公教育	11	中安建培	12	有道精品课
13	高教通	14	嗨学网	15	VIPKID	16	聚师网
17	深海教育	18	网易云课堂	19	开课吧	20	恒企教育
21	喜马拉雅	22	大鹏教育	23	高顿教育	24	帮考教育
25	众趣教育	26	神州国开教育	27	中安建培教育	28	常青藤爸爸

根据“电诉宝”2023年Q4受理的中国数字教育领域用户有效投诉显示，投诉量TOP10依次为：一只船教育、尚德机构、中职通、帮考网、小叶子陪练、兴为教育、对啊网、潭州教育、赛优教育；

排在第11-28名的是：中安建培、有道精品课、高教通、嗨学网、VIPKID、聚师网、深海教育、网易云课堂、开课吧、恒企教育、喜马拉雅、大鹏教育、高顿教育、帮考教育、众趣教育、神州国开教育、中安建培教育、常青藤爸爸。

## 2023年Q4全国数字教育消费评级榜

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	帮考网	85.71%	0.229	10.000	0.697	谨慎下单
2	中职通	37.50%	0.375	8.000	0.460	谨慎下单
3	尚德机构	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
3	小叶子陪练	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
3	一只船教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
3	兴为教育	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∈[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。

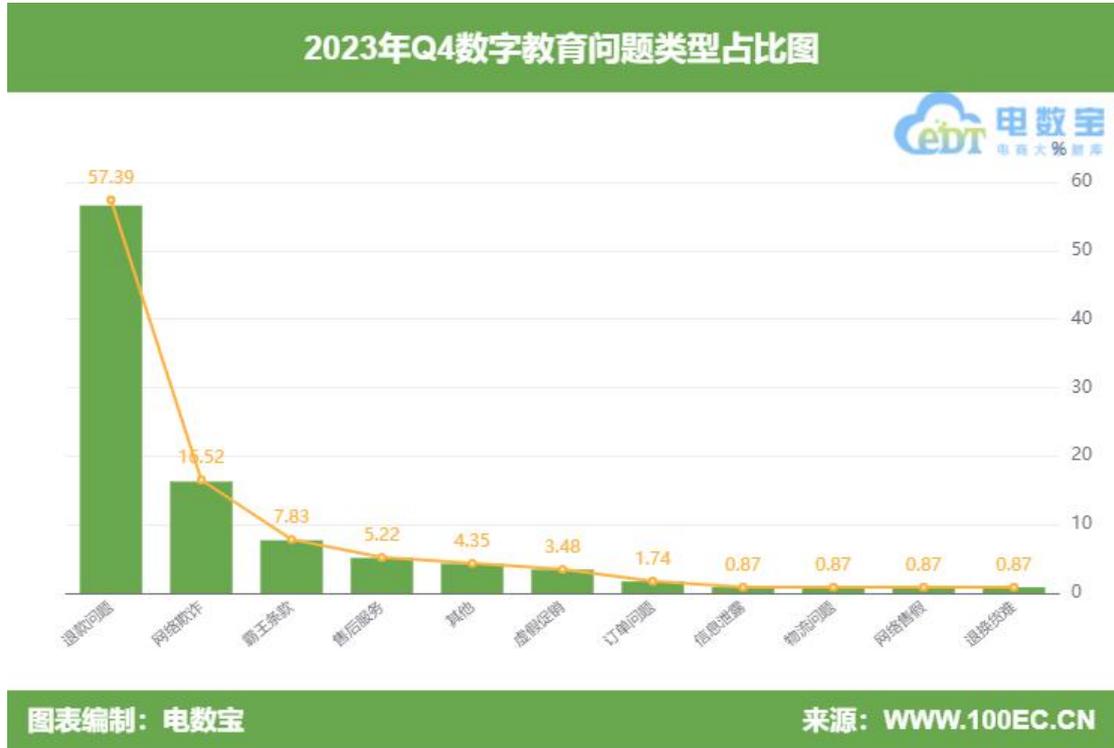
图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

在2023年Q4全国数字教育评级榜中：获“谨慎下单”的有：帮考网、中职通；获“不建议下单”的有：一只船教育；获“不予评级”的有：尚德机构、小叶子智能陪练、兴为教育。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2023年Q4全国数字教育投诉问题类型TOP10为：退款问题（57.39%）、网络欺诈（16.52%）、霸王条款（7.83%）、售后服务（5.22%）、其他（4.35%）、虚假促销（3.48%）、订单问题（1.74%）、信息泄露（0.87%）、物流问题（0.87%）、退换货难（0.87%）。

## (二) 投诉地区分布



2023年Q4“电诉宝”受理全国数字教育投诉用户聚集地区TOP10依次为广东省（13.91%）、浙江省（8.70%）、山东省（5.22%）、江苏省（5.22%）、江西省（5.22%）、云南省（4.35%）、四川省（4.35%）、河北省（4.35%）、陕西省（4.35%）、北京市（3.48%）。

### (三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，2023年Q4全国数字教育男性用户投诉比例为35.65%，女性用户投诉比例为64.35%。

## （四）投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，2023年Q4全国数字教育投诉金额分布主要集中在5000-10000元（35.65%）、10000元以上（32.17%）、1000-5000元（21.74%）、500-1000元（2.61%）、0-100元（1.74%）、100-500元（0.87%）。

## 三、评级数据与典型案例

### （一）2023年Q4“帮考网”获“谨慎下单”

2023年Q4“帮考网”涉嫌存在退款问题、网络欺诈等问题；用户投诉金额主要在10000元以上、1000-5000元、5000-10000元等区间；其中，男性用户占比28.57%，女性用户占比71.43%。



### 【案例一】考试不过可退费 90%? “帮考网”被指诱导报名退费难

11月16日,吉林省的张先生向“电诉宝”投诉称其于2023年4月8日诱导方式购买帮考网中级经济师课程,在此之前帮考网销售人员一直打电话,诱导张先生消费购买帮考网中级经济师课程,张先生在帮考网销售人员诱导下用支付宝花呗分期购买了帮考网中级经济师课程,在此帮考网承诺不过给退90%费用。

张先生表示这个订单均是在帮考网不属实的狂轰滥炸下交费的,且订单是借呗分期付款,当时承诺返还借呗利息,但是利息一直没有返还。

张先生表示自己没有要求全额退款,可以按照课时或者不过退款90%,因为个人不可抗拒的原因无法上课,再扣除5%的管理费,自己都能接受,但是目前帮考网的做法很不合理。

### 【案例二】考试不过包退是谎言? “帮考网”被指欺诈消费者 退款不予受理

10月30日,广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称其于2021年3月在微信接触到帮考网的在职老师,经过对方多次推荐报考注册会计师资格证,以捉住改革前最后易考机会等等理由劝说报考,也多次提醒报考后不过考试可以无偿免费退款,且没有退款要求。于是自己就被劝成功。

随后帮考网老师在微信上给我发送支付宝收款码，黄女士于 2021 年 3 月 22 日用支付宝扫码上述收款码后支付了 15900 元给帮考网账户。经过考试得知自己不达标取证成绩，于是在 2022 年 4 月 7 日通过微信联系帮考网报名老师申请退款，对方知道黄女士的申请，但是没有理睬不给处理。

黄女士又通过帮考网官网客服推荐的另一老师跟进，通过微信添加另一老师后，告知自己详情，对方提出退款要求，说自己不符合退款申请，不给退款。黄女士再次联系帮考网的老师跟进退款需求并提供微信沟通记录和付款凭证等等，结果没有人给予答复和处理，一直搁置。

### **【案例三】学员称“帮考网”不过包退为骗局 要求退费后各种推脱**

10 月 17 日，广东省的贺女士向“电诉宝”投诉称其于 2021 年 12 月 31 日在帮考网机构的虚假宣传下支付培训费共计 6980 元购买了消防工程师的课程，在他们推荐的 APP 上进行课程学习，并参加了一级注册消防工程师考试，但并未通过，后联系被告要求退费，却推脱不予处理。

贺女士表示买之前承诺包过考不过退费，在合同上埋雷，要求退费后各种推脱，以合同名义不予受理。帮考网故意诱导缴纳费用，并承诺为其挂靠兼职获取相关费用，存在虚假宣传，恶意欺诈，贺女士要求返还缴纳的费用。

## **(二) 2023 年 Q4 “中职通” 获 “谨慎下单”**

2023 年 Q4 “中职通” 涉嫌存在退款问题、订单问题、霸王条款等问题；用户投诉金额主要在 5000-10000 元、1000-5000 元、0-100 元等区间；其中，男性用户占比 50.00%，女性用户占比 50.00%。



### 【案例一】学员投诉“中职通”课程冻结未上一节不予退款 回应：课程已开通 不符合退学条件

11月15日，安徽省的王女士向“电诉宝”投诉称其于2021年4月22日被诱导在京东中职通教育旗舰店，以京东白条形式购买课程，前期在QQ群聊中提到需要交付定金，不然不能参与课程优惠，被催促交付100元定金后，老师知道自己经济条件不够，开始诱导贷款。

王女士表示后来也是用了一年多时间才还完3000元，自己一直冻结课程，在还款期间还被问要过尾款。负责的老师账号一直在更换，所以最初的聊天记录没能保存。因为自己一节课也没上，后面不想参加课程想要退费，被告知两年内才可以退费，当初签订协议的时候没有说退费只能两年内。王女士称找他们要当初签的合同，说了要发给自己，但一直没能发过来。王女士表示严重侵害自己协议的知情权以及消费权益。王女士的诉求是：课程3000元全额退款。

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，中职通工作人员向“电诉宝”发来反馈称：课程已全部开通，不符合退学条件。

## 【案例二】学生投诉学业繁忙要求退课 “中职通”工作人员冷处理不回复 回应：安排退费

11月7日，浙江省的王同学向“电诉宝”投诉称其于2023年4月17日在中职通工作人员的劝导下购买了胜利星球影视后期课程并进行学习，课程长达1年，为分12期付款，每月1期、共7680元、如今已付3840元，课程时长已达一半。现今因本人学生身份学业繁忙，故申请退课退费。

王同学称，中职通工作人员在劝说采用课程冻结以方便后续消费未果后，以对接报名老师为由，未告知学员相关退课退费事宜；且在工作日上班时间内未对学员消息理睬且基本不回复，服务质量差；王同学的诉求是及时返还相应费用、中止课程协议，保障学员权益。

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，中职通工作人员向“电诉宝”发来反馈称：安排退费。

## 【案例三】家长反映“中职通”诱导涉世未深的大学生贷款学习 回应：已退费

10月18日，安徽省的马女士向“电诉宝”投诉称自家小孩是一名大一的学生，涉事未深。2022年6月23日，她被中职通（广州）教育科技有限公司员工蛊惑下，签订了《Python全栈就业班》（此行为家长并不知情）。该机构老师一直微信联系孩子通过聊天交谈的方式让孩子放松警惕，获取信任，一直给孩子洗脑让学习他们的课程，可以兼职赚钱，给孩子看其他学员的收益，诱导孩子开通网贷分期购买他们的课程，中职通教育以兼职接单为诱饵，利用大学生见识少，好诱骗，容易上当的特点，吸引孩子办理网贷购买他们的课程，其中培训费用7630元，包含利息费，总费用7782元，支付的费用没有任何发票。

马女士表示，还发现学习软件是中职通（广州）教育科技有限公司，服务协议签订合同是衡阳职通教育科技有限公司，金融贷款公司是海尔消费金融有限公司。这明显的就是诈骗行为。我现在要求中职通（广州）教育科技有限公司把孩子支付的7782元退还。

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，中职通工作人员向“电诉宝”发来反馈称：于2023年10月27日退费完毕。

### (三) 2023 年 Q4 “尚德机构” 获 “不予评级”

2023 年 Q4 “尚德机构” 涉嫌存在退款问题、网络欺诈、霸王条款、售后服务、虚假促销等问题；用户投诉金额主要在 10000 元以上、5000-10000 元、500-1000 元等区间；其中，男性用户占比 30%，女性用户占比 70%。



#### 【案例一】“尚德机构”退费改休学 拖欠退款三年不解决

11月25日，陕西省的董先生向“电诉宝”投诉称其于2020年10月26日在尚德机构人员的指导下分期支付12680元的课程费用，于2020年11月30日申请退学退费，尚德机构老师让自己改成了休学，且没退费，说后续等电话。

董先生称过了一段时间尚德机构工作人员来了电话说不退，中间又申请退费，让撤销退费申请。一直退不了自己也开始迷茫了，后续不了了之。于2023年11月24日突想起此事，想要维护自己的财产权益。2023年11月25日尚德机构又打来电话说反馈售后。董先生表示普通人的钱就不是钱了吗？

#### 【案例二】直播变录播上课必有兼职 用户投诉“尚德机构”虚假宣传

11月10日，四川省的雷女士向“电诉宝”投诉称其于2021年11月9日通过直播的形式看到了尚德机构，首先是交了40多元钱。然后让我们分期付款，一共金额为5480元。期间曾多次想要退款，因为上的机构虚假宣传直播课时说的是七天内必定会让得到兼职。结果时间过去了好几个月，依然没有消息。

雷女士称课程从最开始的直播课转成了录播课，向老师回复也没有人回消息。多次投诉无果，后来他们还更改了机构名称。雷女士表示尚德机构存在强买强卖，过度宣传，虚假宣传等问题。

### **【案例三】用户投诉“尚德机构”未提前告知合同 利用时间差导致无法退款**

10月20日，广东省的陈先生向“电诉宝”投诉称其于2018年报尚德机构专本连读，2019年因看不懂想要退费，平台不给予退费，被平台忽悠转班后就可以毕业。2023年6月大专毕业，退本科费用，被告知有合同，已经到期，退不了款，没有人告知有合同，有时间限制。

陈先生表示本科并所说转班后简单毕业，本科至今没有任何下文，没有任何提醒到期，到毕业要退款才说退不了，利用时间差导致大专毕业本科到期退不了款欺诈学生，到现在还建议学习，不提一个退款事情。

### **(四) 2023年Q4“小叶子智能陪练”获“不予评级”**

2023年Q4“小叶子智能陪练”涉嫌存在退款问题、虚假促销等问题；用户投诉金额主要在1000-5000元、10000元以上、5000-10000元、未选择金额等区间；其中，男性用户占比14.29%，女性用户占比85.71%。



### 【案例一】未签任何协议 家长反映“小叶子智能陪练”退款需扣 1000 元违约金

12月5日，江苏省的张女士向“电诉宝”投诉称其于2023.2.7通过支付宝花呗购买小叶子（深圳）信息服务有限公司2年卡服务，共计3700元，后面孩子不愿意学琴了，也用不上陪练软件了，于是决定退掉剩下的课时。却被小叶子客服告知要扣25%的违约金，这个软件总共用了不到10个月，却要被扣除1500的使用费+1000违约金，将近2500元。

张女士表述当初买软件课时的时候老师提都没跟自己提有违约金，也没有签任何协议，现在要退费了，工作人员左右推脱，微信联系的人说他只负责流程，退费要找退费老师，只能打电话，他也没有退费老师的微信，退费老师说只能按照他们的标准退，要是能接受的话现在就能退，不能接受还要找谁谁谁，一圈找下来人都蒙了。张女士称只希望小叶子把未使用的课时钱退还给，不能接受违约金。

### 【案例二】不满意可退款 家长反映“小叶子智能陪练”未告知违约金

11月15日，浙江省的陈女士向“电诉宝”投诉称其买了小叶子的陪练体验课后，老师一直催买年卡，陈女士表示当时说了孩子不是很感兴趣，但是对方说后期实在不喜欢可以退款，但是压根没有提违约金。

陈女士称买了11天后，孩子还是不习惯，总共就练了不到半小时，联系老师退款，却要支付500违约金和160的课时费，160自己勉强能接受，但是500的违约金就是欺诈行为了。

### **【案例三】“小叶子智能陪练”课程孩子不喜欢随时可退款 需扣除25%违约金未告知**

10月7日，安徽省的邓女士向“电诉宝”投诉称其于5月29日在小叶子销售推荐下购买了小叶子陪练年课，当时被告知，如果后期孩子不喜欢，可以随时退款，购买时并未告知霸王条款退款时需扣除25%等等违约金。

邓女士称后在9月14日申请退款，当时告知提供银行卡号和付款截图，在21个工作日会退款成功，但是截止今天，24个工作日了，并未退款到账，中间两次给售后发信息均未得到回复。打电话给客服，客服说查询后会给回电话，半天过去了，并未回电话。

## **(五) 2023年Q4“一只船教育”获“不建议下单”**

2023年Q4“一只船教育”涉嫌存在退款问题、网络欺诈、信息泄露、售后服务、物流问题、虚假促销等问题；用户投诉金额主要在5000-10000元、10000元以上、1000-5000元、未选择金额等区间；其中，男性用户占比45.46%，女性用户占比54.54%。



### 【案例一】 三年后考不过可以退还?“一只船教育”被指虚假宣传

2023年12月28日,贵州省刘先生向“电诉宝”投诉称其于2021年8月3日在一只船教育平台购买消防工程师课程,当时签订了电子合同,当时付款后发现被骗,要求退回所有款项,对方不予退还,对方还表示三年后考不过可以退还。

现在三年已过,无法联系对方,显然对方也没有打算退还的意思,分明是虚假宣传诱导购买欺诈情况,造成了自己的损失,侵害我的正常消费的权益,投诉无门,如今只有寻求其他帮助,我的诉求是希望能帮我追回款项,如果能帮我款项追回。

### 【案例二】 不符合要求只能退10%?“一只船教育”退费各种拖延

11月8日,陕西省于先生向“电诉宝”投诉称其于2020年11月22日,一位一只船老师声称于先生符合国家一级消防工程师的报考条件,且自己是国家唯一认可的消协会会员单位,师资力量雄厚,可以报名,但到2021年9月份报名时系统提示自己不符合报名条件,后联系一只船教育告知说没事,明年可以再考。

于先生表示自己2022年参加了考试,三科都没过,按协议要退费三科总计4500元,后联系退费,但客服电话根本打不通,一个负责退费的老师告知自己情况不符合要求,只能退10%的费用。于先生表示他们没按协议履行,就各种推

脱找理由，且在退费期间，自己也收到了很多诈骗电话，对自己的生活造成了很大的影响。

### 【案例三】用户投诉“一只船教育”涉嫌虚假宣传 欺骗消费者

11月7日，四川省蒋女士向“电诉宝”投诉称其于2020年12月28日在一只船教育报名了一级消防工程师的课程，当时一只船的销售人员说，我丈夫符合报考一消的条件，先是让我们微信转账500元转到“北京口袋时尚科技有限公司”帐上的，看是否符合报考条件，没一会儿就说我丈夫符合报考条件，当时也是真的想考，就报名了。之后就在支付宝" target="\_blank">支付宝上向“一只船服务”支付了6480元。

蒋女士表示自己丈夫第一年没考过，2021年由于疫情取消了考试，到了2023年就没有任何人联系学习和报名的事，当然这个合同是三年的期限。后面自己再去查了一消的报考条件，自己丈夫根本就不符合报考条件，那一只船教育是怎么说他符合条件。

蒋女士认为这根本就是在欺骗消费者，而且作为教育服务机构，只管收钱，后面都是主动问才开通账号。蒋女士现在要举报他们虚假宣传，他们宣传证书拿到手，兼职挂靠一年就有10万左右的收入。蒋女士的诉求是他们退还相应的学费。

### (六) 2023年Q4“兴为教育”获“不予评级”

2023年Q4“兴为教育”涉嫌存在退款问题、其他、网络欺诈等问题；用户投诉金额主要在5000-10000元、10000元以上、1000-5000元、500-1000元、未选择金额等区间；其中，男性用户占比57.14%，女性用户占比42.86%。



### 【案例一】用户投诉“兴为教育”课程无法观看 客服失联

11月13日，吉林省于先生向“电诉宝”投诉称其于2023年5月11日购买兴为教育网课，花费659.75元，8月中旬网课就不能看了，联系退费和售后，但联系不上人。联系班主任得知网校黄了，老板跑路了，宣布倒闭了，他们工资也没发，各种打官司，网课也全都停了。

于先生表示，本来是买两年的课，结果都没怎么看，就不能看了，联系班主任，她说她也沒辦法，找不到老板，让自己联系售后。于先生上网一查才知道，说是公司资金链断了，但是需要把自己的课程费退还，毕竟这是他们的问题，这种行为无异于骗钱。

### 【案例二】用户投诉“兴为教育”疑似欺诈 交钱后无法听课

10月23日，四川省唐先生向“电诉宝”投诉称其于2020年5月17日报兴为教育所谓的钻石密训班，交费2600元。双方签了协议，约定当年末过继续学习，不能考就退全款。2020年末过，2021年9月13日又交了200元，所谓的8天集训。

2022年又花了数百元买所谓的秘题，结果根本无用。到2023年8月就无法听课了，老师说兴为老板跑路了，兴为破产了。老师都没拿完工资，又转到其他

教育机构了，要学习又要交钱。这明显就是欺诈。所以进行投诉，要求退全额学费并赔自己的损失。

### 【案例三】用户投诉“兴为教育”平台倒闭 无法退款

10月13日，河南省崔先生向“电诉宝”投诉称其于2017年5月底到2018年3月初之间自己共支付中业教育（后改为兴为教育）5千多左右的学费，当时购买课程的时候平台老师说过后期可以申请终身免费学习服务的。

现在由于平台倒闭，无法继续服务，现在需要申请退款。但联系平台老师也联系不上，打电话也不接，还有的老师甚至把自己微信都删了。崔先生从购买该平台的课程以来，还没把课程看过一遍，该平台就出现了倒闭。

## 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，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响1亿+网络消费用户，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”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，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、健康的网络消费投诉环境，“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。

“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"/>
所在地*	<input type="text"/>	邮箱* <input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象* <input type="text" value="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 17 年历史，旗下运营：网经社(数字经济新媒体)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“投融资中心”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)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，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

网经社网站(WWW.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服务商。

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。

2022年11月23日，国内领先的数字经济服务商“浙江网经社信息科技有限公司”宣布成立“消费品电商供应链金融服务中心”，并发布消费品电商供应链金融解决方案，此举旨在破解消费品流通企业融资难题。



具体服务包括：向平台企业基于网经社数字经济门户、自媒体&社群矩阵、媒公宝（3000人记者库）提供媒体传播业务为核心的品牌服务；向政府机构基于互联网行业内唯一一家国家发改委认定的“一带一路”TOP10影响力社会智库“网经社电子商务研究中心”提供研究资讯为核心的智库服务；向消费品供应链企业基于“网盛消费品电商供应链金融服务中心”提供供应链金融解决方案；向创业公司基于“网经社投融资中心”20000+投资者库提供FA服务。

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《2023 年 Q4 中国数字教育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：2024年2月28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](http://DATA.100EC.CN))

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

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)

(我要投诉)



视频号 (视频号搜网经社)

抖音号 (抖音搜网经社)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

