

# 2024年10月 中国电商平台商家投诉数据报告

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11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）投诉平台分布.....	4
（二）投诉问题类型分布.....	5
（三）投诉地区分布.....	6
（四）投诉经营类目分布.....	7
（五）投诉金额区间分布.....	8
（六）投诉商家性别分布.....	9
三、十大典型案例.....	9
四、关于我们.....	15
（一）关于电诉宝.....	15
（二）关于网经社.....	18

## 一、报告摘要

双 11 大促正在如火如荼地进行中，星图数据显示，截至 10 月 30 日，2024 年双 11 全网累计销售额达到 8450 亿元人民币。具体来看各电商平台：京东超 1.6 万个品牌成交额同比增长超 3 倍；天猫累计 373 个品牌成交破亿；抖音电商将近 8000 个品牌的成交额同比增长超过了 200%；快手电商成交同比增长超 200% 卖家数超 5 万个；小红书平台成交破千万的商家数为去年同期的 3.3 倍。

实际上，今年双 11 各大电商平台纷纷推出各种促销活动，如退货宝服务、零手续费极速回款、百亿补贴等，旨在吸引更多商家入驻并提升消费者购物体验。这或许是由于平台“内卷”加剧，商家们面临着前所未有的挑战和困境。

中国商业联合会直播电商工作委员会副会长、网经社电子商务研究中心主任曹磊指出，电商“内卷”下，商家面临十大痛点，分别是：**竞争压力大 深陷价格战；营销成本高；平台规则复杂；消费者需求多样化；供应链管理难度大；价格被平台“卷死”；库存被主播“卷死”；用户没有沉淀；高退货率；滥用仅退款政策等规则。**

因此，7 月 23 日，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）联合网经社电子商务研究中心发起“电商平台‘仅退款’调查行动”，重点关注拼多多、京东、淘宝天猫、抖音电商、快手电商、1688、小红书等国内电商平台，以及速卖通、Temu、亚马逊、SHEIN 等跨境电商平台。并于 8 月 1 日上线国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道（JTK.100EC.CN），投诉通道持续开放中。

历时近一个半月的调查，于 9 月 4 日发布《**2024 年电商平台“仅退款”调查报告**》（报告下载：[www.100ec.cn/zt/24jtk/](http://www.100ec.cn/zt/24jtk/)），《报告》汇聚 20 余位电商行业专家、律师真知灼见，并收集了来自近 2000 位商家及 1000 位消费者的问卷反馈，揭露“仅退款”背后的真相。

紧接着，10 月 15 日，依据“电诉宝”三季度受理的全国 14 家电商平台近 3000 份商家投诉案例数据，网经社电子商务研究中心发布了国内首份关于商家投诉的数据报告——《**2024 年 Q3 中国电商平台商家投诉数据报告**》（报告全文

下载：<https://www.100ec.cn/zt/2024Q3dspt/>。

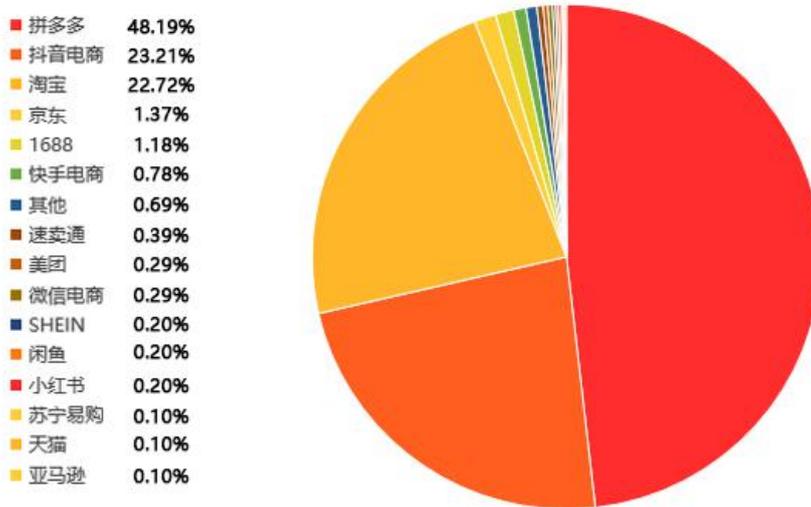
在此背景下，2024年11月5日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”商家投诉通道（JTK.100EC.CN）10月份受理的全国15家电商平台1000余份商家投诉案例，以及电商大数据库“电数宝”分析的数据，网经社电子商务研究中心例行发布《2024年10月中国电商平台商家投诉数据报告》。报告涉及了综合电商、直播电商、B2B、跨境电商、二手电商等领域，并公布了10月电商平台商家投诉数据及十大典型案例，通过这些投诉案例可窥见当前电商平台商家困境。

## 二、整体数据

### （一）投诉平台分布

据“电诉宝”显示，PDD收到的投诉数量最多，占比为48.19%，其余依次为：抖音电商（23.21%）、淘宝（22.72%）、京东（1.37%）、1688（1.18%）、快手电商（0.78%）、速卖通（0.39%）、美团（0.29%）、微信电商（0.29%）、SHEIN（0.20%）、闲鱼（0.20%）、小红书（0.20%）、苏宁易购（0.10%）、天猫（0.10%）、亚马逊（0.10%）。

## 2024年10月全国电商平台商家投诉平台占比分布



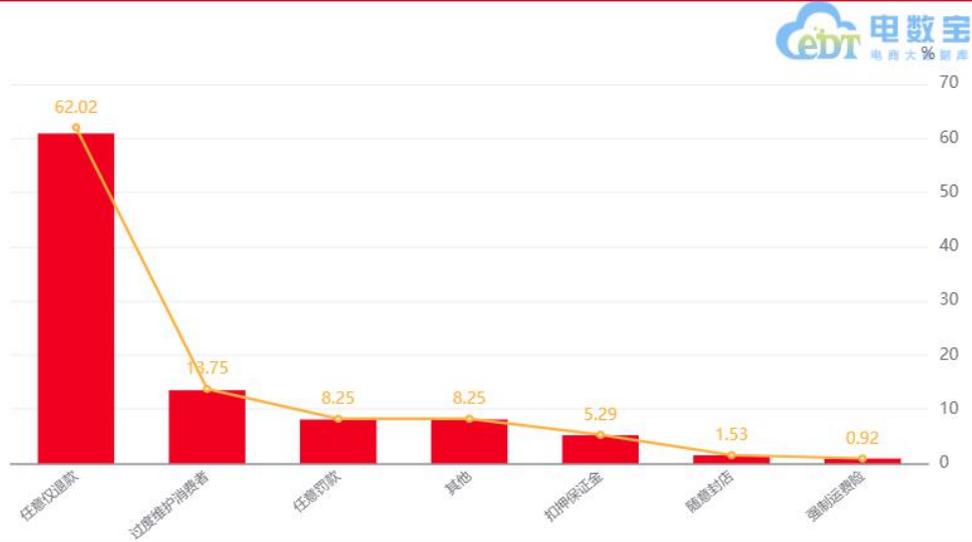
图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

### （二）投诉问题类型分布

据“电诉宝”显示，2024年10月全国电商平台商家投诉问题主要集中在这一六项，其中任意仅退款占比高达62.02%，排在第一，不过比Q3的65.53%有所下降；其余问题类型依次为：过度维护消费者（13.75%）、任意罚款（8.25%）、扣押保证金（5.29%）、随意封店（1.53%）、强制运费险（0.92%）。其中，随意封店占比上升，已超越强制运费险。

### 2024年10月全国电商平台商家投诉问题类型分布



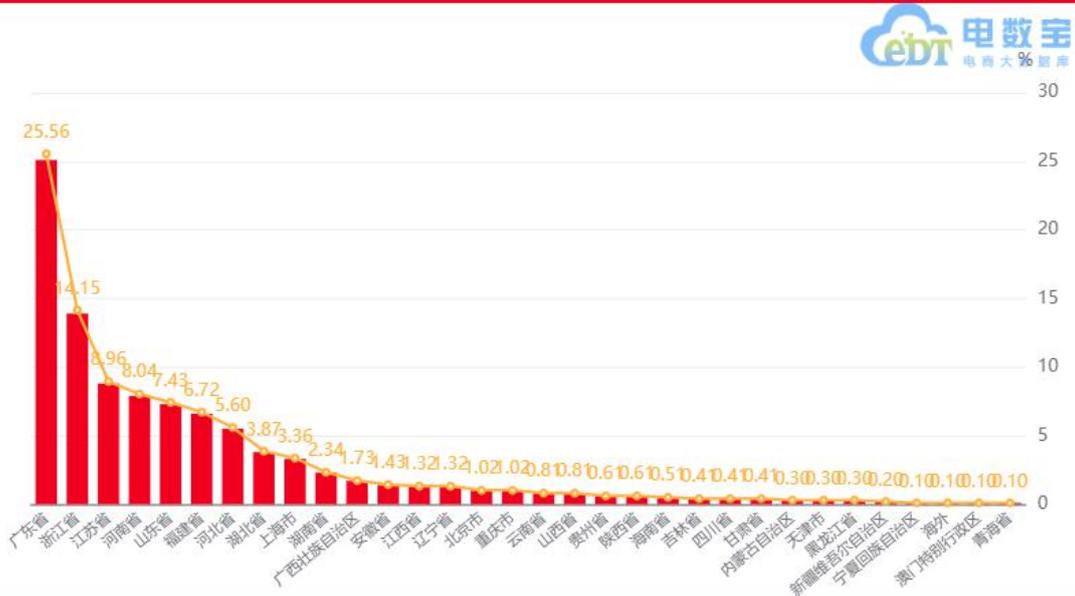
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### （三）投诉地区分布

10月“电诉宝”受理投诉商家注册地区TOP10依次为广东省（25.56%）、浙江省（14.15%）、江苏省（8.96%）、河南省（8.04%）、山东省（7.43%）、福建省（6.72%）、河北省（5.60%）、湖北省（3.87%）、上海市（3.36%）、湖南省（2.34%）。

## 2024年10月全国电商平台商家投诉地区分布



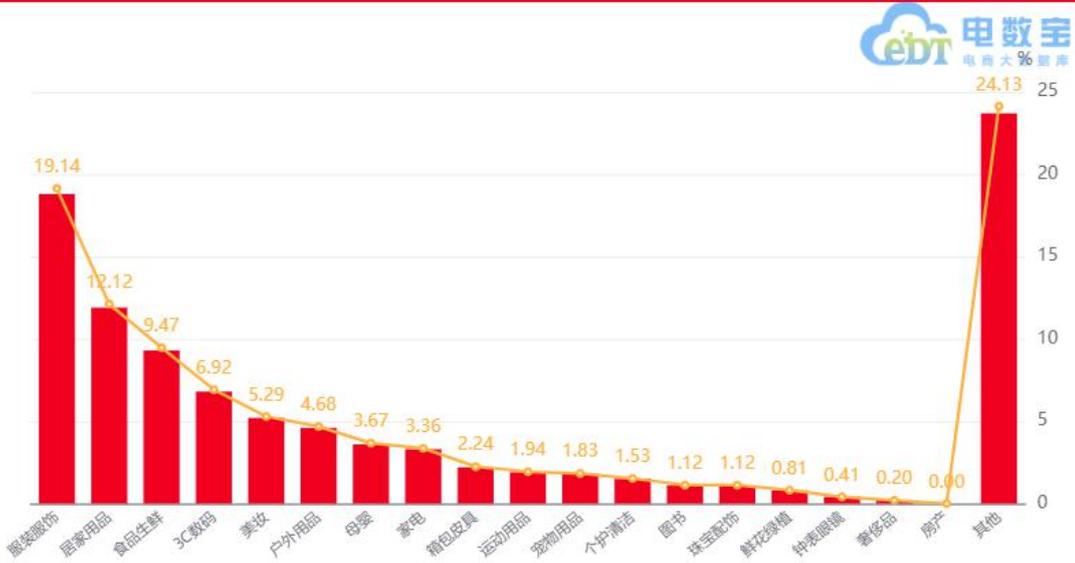
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### （四）投诉经营类目分布

10月“电诉宝”受理投诉商家的经营类目TOP10为服装服饰（19.14%）、居家用品（12.12%）、食品生鲜（9.47%）、3C数码（6.92%）、美妆（5.29%）、户外用品（4.68%）、母婴（3.67%）、家电（3.36%）、箱包皮具（2.24%）、运动用品（1.30%）。此外，宠物用品、个护清洁、图书、珠宝配饰、鲜花绿植、钟表眼镜、奢侈品、房产等类目商家也有不少投诉案例。其中，服装服饰商家投诉占比环比Q3的6.92%大幅增长。

### 2024年10月全国电商平台商家投诉经营类目分布



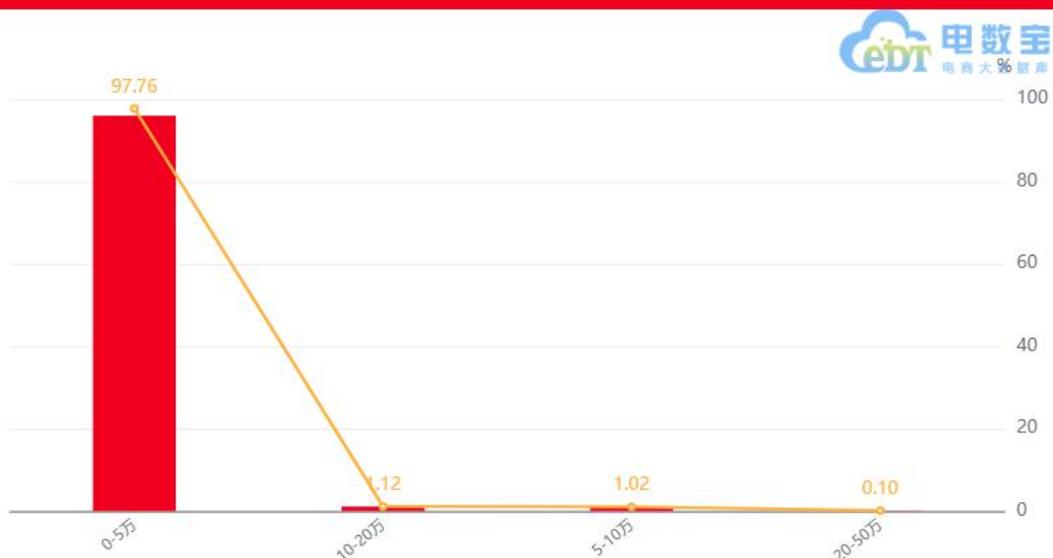
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

### (五) 投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，10月商家投诉金额分布主要集中在0-5万（97.76%）、10-20万（1.12%）、5-10万（1.02%）、20-50万（0.10%）。

### 2024年10月全国电商平台商家投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

## （六）投诉商家负责人性别分布

据“电诉宝”显示，10月男性商家负责人投诉比例为81.30%，女性商家负责人投诉比例为18.70%。



## 三、十大典型案例

据“电诉宝”受理商家维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及淘宝、PDD、闲鱼、1688、天猫、快手、美团优选、小红书、饿了么、抖音。涉及问题包括：过度维护消费者、任意罚款、任意仅退款、扣押保证金、任意限流等。

## 2024年10月电商平台商家投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉商家	问题类型	投诉案例
10月8日	淘宝	美怡靓家灯饰	过度维护消费者	“淘宝”买家申请退货后又召回 商家要求申诉被平台拒绝
10月2日	PDD	花城主店	扣押保证金	商家投诉“PDD”扣押保证金判定不合理 要求解除冻结货款
10月14日	闲鱼	stage名绅	任意仅退款	“闲鱼”买家以描述不符合要挟恶意仅退款 卖家钱货两空
10月18日	1688	重庆英码电子	过度维护消费者	用户投诉“1688”平台擅自“仅退款” 商家遭遇钱货两空困境
10月22日	天猫	天草医药旗舰店	过度维护消费者	“天猫”支持买家退全款? 商家要求退回全部药品或补回一半货款
10月23日	快手	亿亿食品	过度维护消费者	商家没发货买家就直接给售后差评? “快手”平台被指申诉无门
10月24日	美团优选	姜先生	扣押保证金	商家投诉“美团优选”团长端退团后不退押金 回应: 已达成和解
10月25日	小红书	小双中式美睫甄选的店	任意限流	“小红书”商家账号被限流 提供原创证明但平台不予通过
10月27日	饿了么	蚝享呷	任意仅退款	“饿了么”官方配送时间太长 平台竟让商家全额退款?
10月31日	抖音	吴志勤的小店	任意仅退款	商家投诉“抖音”平台买家恶意仅退款 回复: 剔除商家售后拒绝率考核指标

图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

### 【案例一】“淘宝”买家申请退货后又召回 商家要求申诉被平台拒绝

10月8日，淘宝平台上一居家用品商家孙先生（美怡靓家灯饰）向“电诉宝”投诉称其于2024年9月22日在淘宝平台经历了不合理的“退款”判定，侵害了卖家的权益，孙先生要求淘宝退还货款和扣除的运费。

孙先生表示：1、买家恶意申请质量问题退货退款，并没有任何的实质证据，提供的图片就是产品的包装零件图片；2、买家申请的是退货退款，物流上门取件，平台提前退款，物流运输途中，买家以寄件人的身份召回货物（顺丰快递已出红章证明），孙先生并没有收到退货；3、淘宝系统已识别到买家异常，已把首次质量问题品退指标剔除，淘宝小二已核实；4、多次线上客服和商家电话申诉，均告知孙先生支持消费者的售后诉求，维持原判。

孙先生称，买家要求退货退款，他都没收到货物，凭啥申诉不了？再者说，正常买家会在平台退款后退货运输途中把货物召回吗？孙先生认为这明显是骗钱骗货的，可淘宝平台小二就是看不到这是诈骗，有点让商家寒心。做淘宝这么

多年，还是第一次遇到这样的骗钱骗货手段，可淘宝的作为很让人生气。

### 【案例二】商家投诉“PDD”扣押保证金判定不合理 要求解除冻结货款

10月2日，PDD平台上一商家陈先生（花城主店）向“电诉宝”投诉称其于2024年8月15日在PDD平台经历了不合理的扣押保证金判定，违反电子商务法第三十五条规定：平台不得利用协议规则对商家的交易进行不合理限制或者附加不合理条件不得向商家收取不合理的费用。

陈先生称上面显示的订单号为：220916-603602307961357，可是在本店和本店关联的店铺都查不到此订单号，联系官方小二都以上报高级专员为由推辞，最后都是以：《平台合作协议》之规定，为了保障消费者合法权益，平台有权对存在交易争议或售后问题的部分订单进行部分或全部资金限制提现，交易争议和售后完成后即可解除限制。可是陈先生都找不到订单，也没有办法解决售后，小二也没有办法找到订单号是哪个订单有违规，陈先生多次提交都是以这样的方式回复。陈先生的诉求是要求平台退还或者解除冻结的货款。

### 【案例三】“闲鱼”买家以描述不符合要挟恶意仅退款 卖家钱货两空

10月14日，闲鱼平台上一二手买家房先生（stage名绅）向“电诉宝”投诉称其于2024年10月10日在闲鱼卖一个价位520元的二手文玩，买家于2024年10月14日收货，并申请仅退款。

房先生表示，二手文玩类东西买的时候会缩尺是正常现象。房先生同意买家退货退款并且承担运费，但买家依旧不依不饶，坚持收到货后发现尺寸不对申请仅退款不退货。以房先生描述不符合作为要挟恶意仅退款。房先生不小心误点了同意退款，其以为是退货退款，现在东西在买家上手，钱也不给退回。

### 【案例四】用户投诉“1688”平台擅自“仅退款” 商家遭遇钱货两空困境

10月18日，1688平台上一3C数码商家冉先生（重庆英码电子有限公司）向“电诉宝”投诉称其于2024年10月13日遭遇了一起不公正的仅退款事件，一位客户在2024年9月9日在冉先生所经营的店铺中购买了一台360水冷散热器，在使用该散热器接近一个月后，于10月初向店铺提出了退货退款的要求。

冉先生表示店铺按照常规的退货流程进行了处理，买家在后台提交了投诉，平台客服介入。但平台客服在买家尚未退回货物的情况下，直接做出了仅退款的决定，导致买家既保留了货款又拥有了货物。

冉先生认为 1688 平台客服在处理此事时表现出了严重的不公平性，忽视了卖家的合理诉求，过度偏向买家一方。冉先生认为在此次交易中，卖家并无过错，而是买家方面存在问题，但平台却将责任单方面强加给了卖家。冉先生的诉求是平台退回货款，或者拿回货物。

### **【案例五】“天猫”支持买家退全款？商家要求退回全部药品或补回一半货款**

10月22日，天猫平台上一商家肖先生（天草医药旗舰店）向“电诉宝”投诉称买家于2024年8月26日在天猫平台的天草医药旗舰店购买4盒OTC药品丹参保心茶共计258元，于8月28号收到货，9月23日说喝了没改善要退货。

根据《药品经营质量管理规范》第一百七十七条规定：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换。肖先生称，为了保证药品质量，也对之后购买药品的患者负责，所以商家没同意顾客的退货要求。买家随即以“实际与承诺描述不符”为由申请天猫平台客服介入退全款，商家9月30日收到退货，发现买家只退回了2盒药品，提交订单中药品的检测证明+退货少件验货视频+商品影响完好的实物图片+顾客承认使用过的聊天截图和平台申诉，平台客服却以“未提供有效验货凭证”驳回申诉，支持退全款给买家。

肖先生跟顾客在旺旺平台上协商退回全部药品或补回一半货款129元时，顾客说是平台让她使用了也可以退全款且不要理会商家，还一直辱骂商家说骚扰她。肖先生的诉求是平台公平公正核实相关凭证，给商家退回一半货款129元。

### **【案例六】商家没发货买家就直接给售后差评？“快手”平台被指申诉无门**

10月23日，快手平台上一食品生鲜商家（亿亿食品）向“电诉宝”投诉称其于2024年10月23日遭受快手平台不公平的扣除店铺体验分，以及买家恶意

评价，但该商家却找不到申诉的入口。

该商家表示，买家购买商品后就退款，然后给售后差评，然而商家都没发货。快手平台按售后差评处理，商家举报失败申诉无门。该买家恶意仅退款后，还来个售后差评，商家依然举报失败申诉无门。该商家表示，要求平台有一个良好的保障卖家权益的地方，而不是只有一个摆设，证据确凿都还能举报失败。

### 【案例七】商家投诉“美团优选”团长端退团后不退押金 回应：已达成和解

10月24日，美团优选平台上一食品生鲜商家姜先生向“电诉宝”投诉称，其于2024年2月5日被美团沂南公司业务员注册了一个美团优选团长端，姜先生注册完成后显示需要支付押金1000元，他不想支付，但是业务员告诉姜先生以后不干了可以退款的，于是姜先生就支付了。姜先生完成支付后，业务员表示必须每天都要销售40件才不扣押金，姜先生当时很后悔，业务员又说完不成任务也没事，后台处理一下就行了，于是姜先生就开始卖货。

姜先生称，自己这里是偏远农村一天根本卖不了40件，于是业务员给他后台刷单来补充，但业务员有时候刷、有时候不刷，平台就进行警告。于是姜先生就不想干了，找业务员退押金，可是业务员表示只能退400元，剩下600元以后他再来申诉。于是姜先生就注销了美团优选团长端，一个月后平台给我退回来400元押金，业务员告诉姜先生剩下的他给申诉，但他等了4个月也没有解决，姜先生再去找业务员发现人已经不见了。

姜先生自己投诉到美团总部，对方表示钱不能退还，原因是姜先生没有达到标准。姜先生称，从3月开始到现在已经8个月了，押金也不给，打电话也不处理，姜先生不知道应该怎么去维护自己权益。

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人员，美团优选工作人员表示：已联系消费者，我司与消费者协商一致，并达成和解。

### 【案例八】“小红书”商家账号被限流 提供原创证明但平台不予通过

10月25日，小红书平台上一美妆商家蒋先生（小双中式美睫甄选的店）向

“电诉宝”投诉称，10月23日，小红书对其账号进行了限流，原因是账号原创度较低，导致违规限流。

蒋先生称，这个行业是属于美睫类目，在作品的呈现上大多是笔记相近，所以平台可能对他们进行误判。蒋先生进行申述，提供了原创证明，但是平台不通过，导致蒋先生账号还是限流状态。蒋先生表示，大家都是原创，被限流实属不应该，因为这个账号对店铺的经营情况影响很大，关系到几个员工的生活和就业问题，希望能解决这个问题。

### 【案例九】“饿了么”官方配送时间太长 平台竟让商家全额退款？

10月27日，饿了么平台上一外卖商家梅先生（蚝享呷）向“电诉宝”投诉称其做饿了么商家外卖，正常做单出餐，采用饿了么官方配送。有一次被饿了么客服全额退款，理由是配送时间太长。

梅先生称，这是饿了么平台自己发起的退款，不是消费者发起的，并显示不可索赔，商家是钱货两空。梅先生电话饿了么客服，对方表示无法赔偿。梅先生表示，饿了么公司配送超时为什么要他赔偿，这是霸王条款。

### 【案例十】商家投诉“抖音”平台买家恶意仅退款 回复：剔除商家售后拒绝率考核指标

10月31日，抖音平台上一食品生鲜商家吴先生（吴志勤的小店）向“电诉宝”投诉称其于2024年10月31日在抖音电商平台经历了不合理的“仅退款”判定。吴先生称，买家于25号申请了一次仅退款，因买家商品是正常的无质量问题的新鲜黑老虎果，商家拒绝后买家申请平台介入，10月28号仲裁支持用户退款，仅退款了一半，吴先生也不想再去理论。

然而，10月31号，买家再次恶意申请仅退款，凭证图为一包纸巾，拒绝后买家再次申请平台仲裁。吴先生的诉求是平台取消买家恶意申请仅退款所产生的品退和拒绝买家再次申请恶意仅退款。

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人员，抖音工作人员表示：您好，经核实订单前期商家考虑消费者体验同意退款一半，现消费

者再次申请仅退款，现售后状态仲裁协商中建议商家积极和买家进行协商，若协商不一致会有仲裁客服介入处理。关于拒绝消费者售后影响体验分问题，告知商家拒绝售后申请后，消费者申请仲裁，平台判定是非商家责任，会剔除商家售后拒绝率考核指标。建议注意关注订单后续售后状态，感谢您的理解与支持。

## 附录：

“电商平台‘仅退款’调查行动”：[www.100ec.cn/zt/diansubao/](http://www.100ec.cn/zt/diansubao/)

《2024年电商平台“仅退款”调查报告》：[www.100ec.cn/zt/24jtk/](http://www.100ec.cn/zt/24jtk/)

《2024年Q3中国电商平台商家投诉数据报告》：[www.100ec.cn/zt/2024Q3dspt/](http://www.100ec.cn/zt/2024Q3dspt/)

国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道：[JTK.100EC.CN](http://JTK.100EC.CN)

## 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](http://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。



## 商家投诉通道持续开放 为全国电商卖家发声

消费者投诉	商家投诉	进度查询	平台登录
姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	所在地*	<input type="text" value="example@qq.com"/>
投诉平台*	<input type="text" value="店铺名称"/>	店铺名称*	店铺链接
经营范围*	<input type="text" value="问题类型"/>	问题类型*	涉及金额*
营业执照信用代码	仅用于店铺的真实性，提高客诉解决率，不对外泄露	投诉标题*	请输入标题 如：XXX平台不合理“仅退款”判定
投诉内容*	<input type="text" value="我于X年X月X日在XX电商平台经历了不合理的“仅退款”判定，侵害了XX权益,我的诉求是xx。(字数200-500个)"/>		
*订单截图凭证	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		
平台评判截图 (如	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		

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

## （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。



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；向创业公司基于“网经社投融资中心”20000+投资者库提供FA服务以及为渠道方、商家提供“千电万商”生态圈服务。

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《2024 年 10 月中国电子商务商家投诉数据报告》”。

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11月5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)



商家投诉 ([JTK.100EC.CN](http://JTK.100EC.CN))

(商家反向维权通道)



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

(消费者投诉通道)

