

2021年

中国生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

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11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、评级数据与典型案例	3
（一）叮咚买菜投诉数据与典型案例.....	4
（二）易果生鲜投诉数据与典型案例.....	6
（三）每日优鲜投诉数据与典型案例.....	7
（二）本来生活投诉数据与典型案例.....	9
三、关于我们	11
（一）关于电诉宝.....	11
（二）关于网经社.....	14

一、报告摘要

2021 年生鲜电商赛道喜忧并肩，既有赛道选手“每日优鲜”、“叮咚买菜”上市的喜讯，又有“呆萝卜”宣布停业、“美菜网”被曝裁员和业务收缩等噩耗，各企业攻占市场发展战略的同时，后方也逐渐暴露出前后端协同的不足，出现订单暴涨、配送不及时、缺货以及商品质量等问题。

在此背景下，2022 年 1 月 11 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 年度中国生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》（报告下载：）。

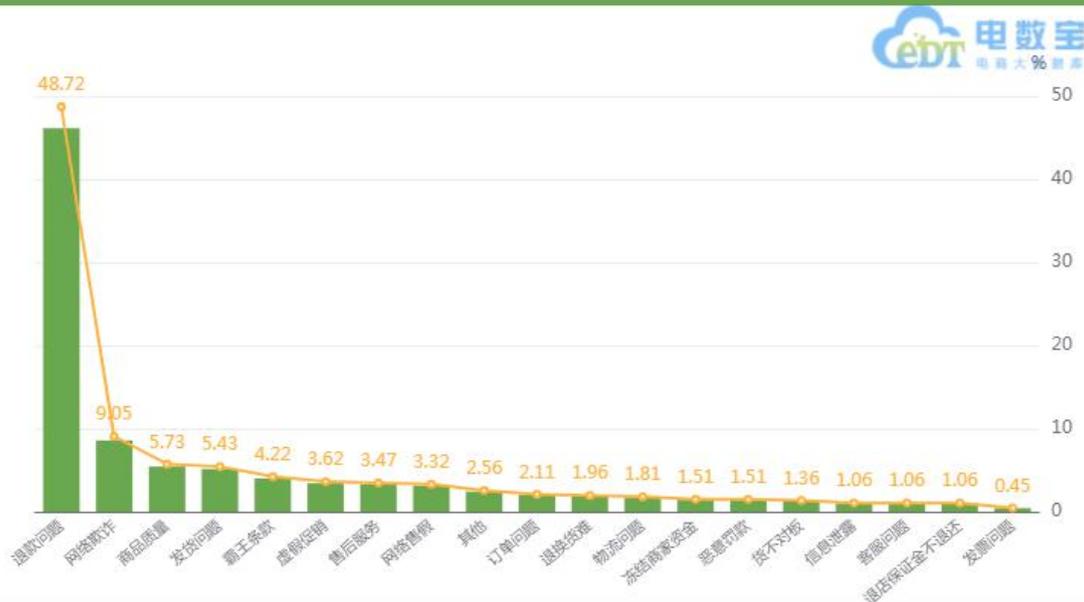
在 2021 年“电诉宝”受理的投诉中，根据投诉量从高到低，被投诉的生鲜电商平台排名依次为叮咚买菜、易果生鲜、每日优鲜、本来生活、顺丰优选、盒马鲜生、兴盛优选、朴朴、京东到家、美菜网、Flowerplus 花加、十荟团、永辉超市、大润发优鲜。其中，据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）显示，本来生活获“谨慎下单”评级，叮咚买菜、易果生鲜、每日优鲜、顺丰优选、盒马鲜生、兴盛优选、朴朴、京东到家、美菜网、Flowerplus 花加、十荟团、永辉超市、大润发优鲜获“不予评级”。

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。

二、评级数据与典型案例

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）显示，退款问题、网络欺诈、商品质量、发货问题、霸王条款、虚假促销、售后服务、网络售假等问题是 2021 年全年生鲜电商投诉的主要问题。

2021年生鲜电商问题类型占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

以下为 4 家典型案例：

（一）“叮咚买菜”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年上海壹佰米网络科技有限公司旗下“叮咚买菜”共获得 15 次消费评级，均获“不予评级”评级。同时，“蜜芽”存在退款问题、虚假促销、霸王条款、订单问题等问题。

叮咚买菜电商消费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	11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	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	7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	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021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



【案例一】“叮咚买菜”被指虚假促销 尚未处理

12月16日，上海市的柯显示向“电诉宝”投诉称自己于12月14日在叮咚

买菜 APP 下单购买了 4 盒湾仔码头韭菜水饺，共消费 111.6 元。当时购买页面宣传是“每买 2 件减 14 元”，于是下单购买 4 盒。后来无意查看订单时发现叮咚买菜并没有减 28 元只给减了 20 元，少减 8 元。本人先后多次和叮咚买菜客服进行沟通，但是商家不肯赔偿，叮咚买菜虚假的宣传诱导消费者进行交易，侵害了消费者的合法权益，违反的《价格法》的相关规定，涉嫌价格欺诈。本人的诉求是按价格欺诈国家的相关规定进行 500 元的赔偿。

【案例二】“叮咚买菜”被指包裹破损拒收 尚未处理

10 月 18 日，浙江省的李王女士向“电诉宝”投诉称自己于 10 月 10 日上午，在叮咚买菜小程序使用优惠券下单后被无故取消订单并且没收优惠券。投诉后被商家无视对待，并且恶意将账号设置投诉排队 57 人！12315 等部门介入后商家依旧采取无视态度，机械化照稿念话术，虚假回应黑猫维权平台。后商家以账号支付存在问题为由扣罚优惠券取消订单，事后同一平台支付方式下单为使用优惠券并未发生订单问题。叮咚买菜商家以无视、虚假回应相关部门去对待。严重违反我国「广告法」「反不正当竞争法」希望商家有能力负责的人出面解决问题，致歉承认错误！

（二）“易果生鲜”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021 年上海易果电子商务有限公司旗下“易果生鲜”共获得 12 次消费评级，均获“不予评级”评级。同时，“易果生鲜”存在退款问题、发货问题、客服问题等问题。

易果生鲜电商消费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	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	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	7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	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	2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】“易果生鲜”被指充值卡无法使用 尚未处理

12月24号，上海市的蔡女士向“电诉宝”投诉称自己有一张易果生鲜的储值卡500元一直无法使用，百度搜索提示app已经破产，客服也无法沟通，还有app里面的东西量少、品种少且质量堪忧。现在要求退款，可是没有途径，所以

想请电诉宝帮忙解决一下退款的问题，只要求退款！

【案例二】“易果生鲜”被指不退余额 尚未处理

6月15日，江苏省的高先生向“电诉宝”投诉称自己我于2017年开始使用易果生鲜APP。2020年之后无法使用，目前账户余额为1300多元。无法使用原因为易果生鲜的网上购物商城中的所有商品均已下架，已无货可买，切换定位到上海发现有10件以内的货品在主页面，点击购买发现均为无货状态。联系客服数次沟通无果。事隔1年多，现在连APP都无法打开。没有任何处理结果 要求该平台退账号中卡包余额1300多元. 目前无法联系到任何客服和售后服务人员，望解决!!!

（三）“每日优鲜”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年北京每日优鲜电子商务有限公司旗下的“每日优鲜”共获得9次消费评级，均获“不予评级”评级。同时，“每日优鲜”存在订单问题、退款问题、霸王条款、虚假促销、商品质量等问题。

每日优鲜电商消费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	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	7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	5月	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】“每日优鲜”被指无法退款 尚未处理

12月30日，陕西省的白先生向“电诉宝”投诉称自己于12月29日在每日优鲜平台购买食品，但物流显示要到2022年1月15日才能发货，现在退款在APP内无操作界面，人工客服无法接通。

【案例二】“每日优鲜”被指优惠券过期未提醒 尚未处理

7月31日，上海市的李小姐向“电诉宝”投诉称自己于7月24日获得每日优鲜平台邀请新用户下单购买赠送了满59减去40的券，结果奖券过期也没有提醒，联系客服时客服表示红包券15天过期没办法补发，解决办法是让继续邀请新用户……这才一周怎么就过期了，而且平台经常推送广告已经侵犯隐私了，怎么就不能提醒一下券到期了呢？强烈要求平台补发红包，因为才一周就过期了不符合平台客服来电提到的15天过期，而且因为完善系统，既然要推送消息至少红包券提醒应该推送。

（四）“本来生活”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年北京本来工

坊科技有限公司旗下“本来生活”共获得8次消费评级，其中，3次获“谨慎下单”评级、2次获“不建议下单”评级、3次获“建议下单”评级，2021年获“谨慎下单”评级。同时，“本来生活”存在商品质量、发货问题、退款问题、网络售假等问题。

本来生活电商消费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%	0.667	0.000	0.700	谨慎下单
2021年	第四季度	100.00%	0.500	0.000	0.650	谨慎下单
2021年	10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	9月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2021年	第二季度	100.00%	0.000	0.000	0.500	谨慎下单
2021年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台） 数据来源：WWW.100EC.CN



【案例一】“本来生活”被指擅自去人订单 回复：已处理

10月30日，浙江省的赖女士向“电诉宝”投诉称自己于10月24日在本来生活上下单购买两份日本花王洗衣机槽清洗剂，共计127元，物流显示极兔负责发

货，确一直没有揽收和物流更新信息，10月27日找人工客服核实，并售后要求退款，客服反馈已经送到一个妈妈驿站（不在本人收货地点也未收到任何通知信息），客服擅自就把本人的售后退款的需求定义成作废，显示和客户沟通已收到货，并且把本订单定成配送完毕。本人要求申诉，并郑重声明本人没有收到任何货物且没有收到任何物流通知电话或者短信通知。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，本来生活的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：该问题已联系顾客达成一致，已解决。

【案例二】 “本来生活”被指强制下单并扣款 回复：已处理

9月21日，安徽省的夏女士向“电诉宝”投诉称自己于2019年9月19日，在本来生活用券消费，购买了99四件的物品，发货多出来几件不是本人下订单的物品，没在购物车加过那几种多出来的货物，非说是本人自己下的单，现在还不让退换。找客服以后被智能回复，并强制下单强制扣款还不让退货。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，本来生活的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：该问题已联系顾客达成一致，已解决。

三、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 年度中国母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》”。

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11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)

