

2021年

中国移动出行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18日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

目录

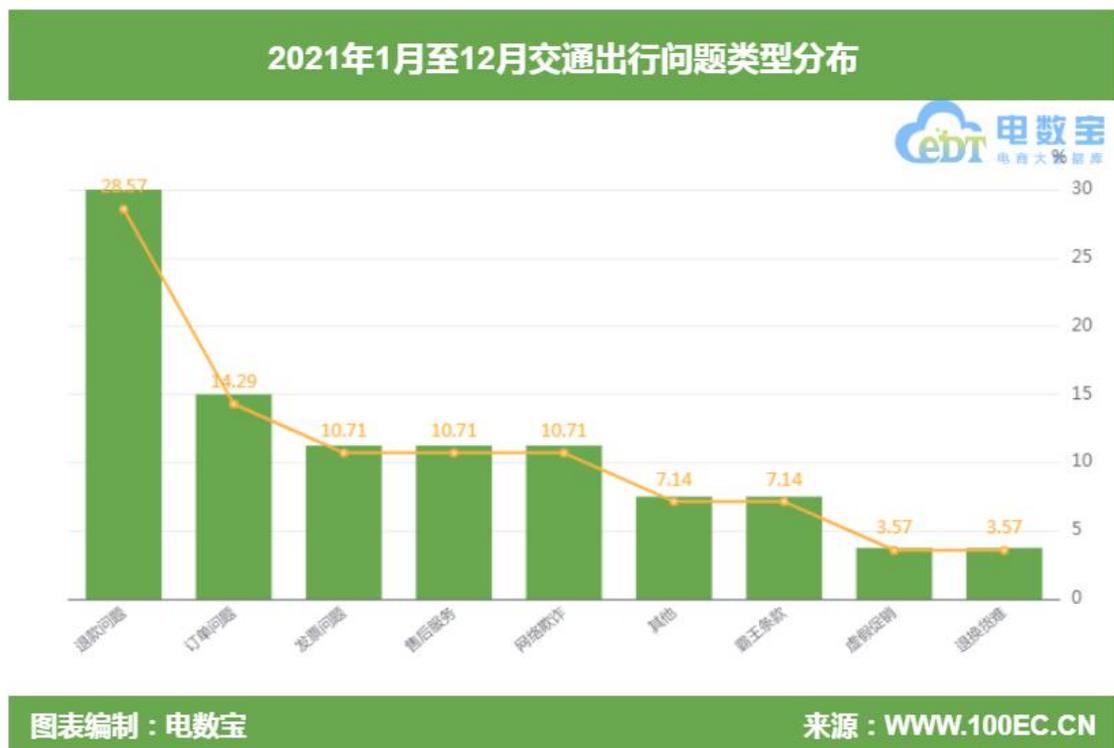
一、整体数据	1
(一) 投诉问题类型分布.....	1
(二) 投诉地区分布.....	2
(三) 投诉用户性别分布.....	2
(四) 投诉金额区间分布.....	3
(五) 投诉涉及平台.....	4
二、评级数据与典型案例	4
(一) 智行数据与典型案例.....	4
(二) 滴滴出行数据与典型案例.....	6
(三) 高铁管家数据与典型案例.....	7
三、关于我们	9
(一) 关于电诉宝.....	9
(二) 关于网经社.....	11

一、整体数据

移动出行的出现极大地方便了人们的日常出行，但随之也滋生一些行业乱象。部分公司通过线下揽客等多种营销手段，恶性竞争，招募或诱导未取得许可的驾驶员开展非法营运，扰乱公平竞争市场秩序，损害司乘人员合法权益。

2022年1月18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10家交通出行平台纠纷案例数据，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年中国移动出行消费投诉数据与典型案例报告》。

（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年全国移动出行用户投诉问题类型排名依次为：退款问题（28.57%）、订单问题（14.29%）、发票问题（10.71%）、售后服务（10.71%）、网络欺诈（10.71%）、其他（7.14%）、霸王条款（7.14%）、虚假促销（3.57%）、退换货难（3.57%）。

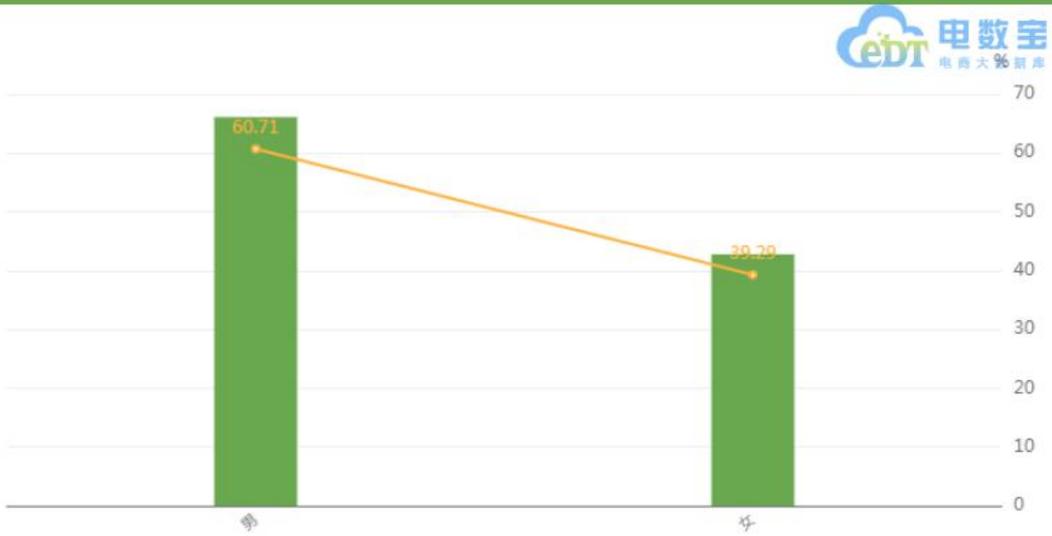
（二）投诉地区分布



“电诉宝”受理投诉用户聚集地区排名依次为广东省（17.86%）、江苏省（17.86%）、北京市（10.71%）、上海市（7.14%）、山东省（7.14%）、江西省（7.14%）、辽宁省（7.14%）、四川省（3.57%）、天津市（3.57%）、新疆维吾尔自治区（3.57%）、浙江省（3.57%）、海外（3.57%）、湖北省（3.57%）、贵州省（3.57%）。

（三）投诉用户性别分布

2021年1月至12月交通出行性别分布



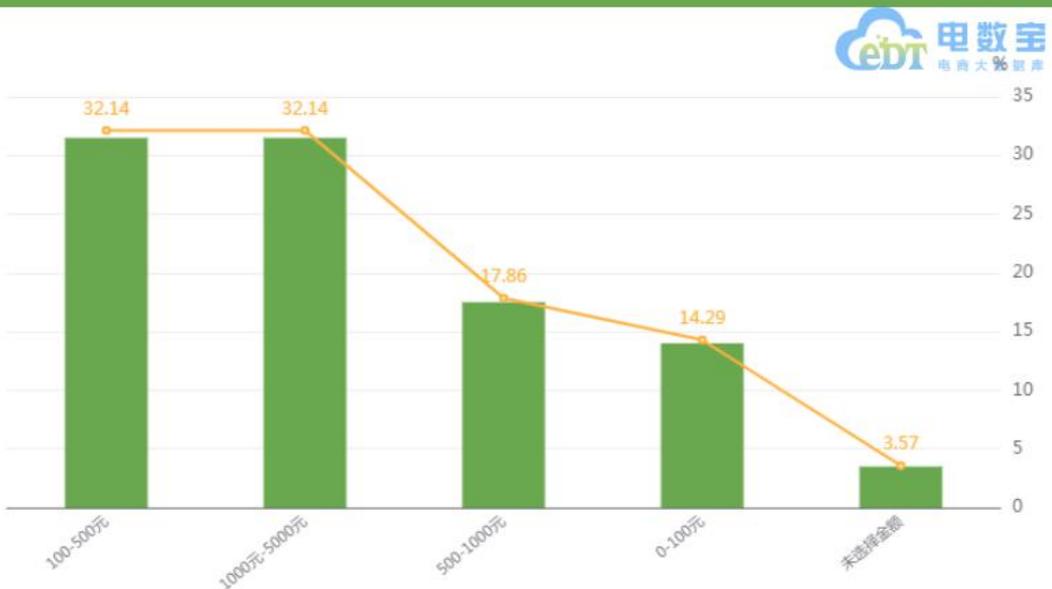
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，交通出行女性用户投诉比例为 39.29%，男性用户投诉比例为 60.71%。

（四）投诉金额区间分布

2021年1月至12月交通出行金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，交通出行投诉金额分布为：100-500元（32.14%）、1000-5000元（32.14%）、500-1000元（17.86%）、0-100元（14.29%）、未选择金额（3.57%）。

（五）投诉涉及平台



据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）显示，2021年全国移动出行领域的投诉事件按投诉量排序依次为智行、滴滴出行、高铁管家、花小猪、南方航空、高德、哈啰出行、智能火车票、一嗨租车、T3出行等平台。

二、评级数据与典型案例

交通出行领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取五起典型投诉案例，涉及智行、滴滴出行、高铁管家等平台。

（一）智行数据与典型案例



据“电诉宝”显示，2021年用户投诉智行的问题类型主要集中于退款问题、其他、发票问题、网络欺诈、订单问题；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为江苏、山东、上海、广东、新疆、江西、海外；其中，女性用户投诉比例为40%，男性用户投诉比例为60%；投诉金额分布于1000-5000元、100-500元、500-1000元区间。

【案例一】“智行”退款一推再推 订单信息遭删除

9月5日，江西省解女士向“电诉宝”投诉称她于2020年1月初在智行飞机票app上购买了两张泰国的飞机票，价值3000元左右，后来因为疫情被迫取消，多次打电话询问，退款一推再推，甚至把自己的订单信息也删除了，现在人工客服也联系不了，解女士表示这完全就是欺骗消费者行为，要求退还机票钱。

【案例二】“智行”申请退款仍出票 用户新票已买引麻烦

9月23日，山东省的郭先生向“电诉宝”反映称他于9月3日在智行APP上购买了一张9月14日呼和浩特飞广州的机票，在9月7日查看机票的时候发现九龙航班不用中途停机价格还便宜，就试着看点退票要多少钱然后直接就跳转

到退款界面并显示手续费为0元，就点了确认，提示需要9月10日才审核退款。然后又去问客服这个提交退款手续费显示为0会不会再扣钱啊，客服回复一般是以提交的价格为准，让耐心等待。

郭先生等到了9月10号发现机票正在出票中，但这边在出票自己新机票也已经买了，然后赶紧联系人工客服处理问题，他们给出的方案是让再次退票选择自愿退票，郭先生称上次提交没有这个选项啊，他让再去提交，这次去点击退票，弹出一个页面（之前没有）1. 非自愿退票 2. 自愿退票 3. 学生疫情延迟开学退票，看到这里就没有再点击了，怕到时说是自己点的退票。

【案例三】“智行”乱收取退票费？用户投诉千元机票仅退100元

新疆维吾尔自治区的李先生向“电诉宝”反映称他于2021年8月16日在智行飞机票上购买9月25日乌鲁木齐到贵阳飞机票，想退票时，出现乱收取退票费的行为，损害了消费者的权益。李先生表示自己的诉求为退还应该退还的退票费。

9月16日退票还显示可以退还700块，9月17日就显示只能退100块，而且距离飞机起飞还有9天，按国家规定只收取0.1的手续费，这个APP平台乱收费，自己总共消费1235元，最后只退还了100元，理应退还1127元，平台无人管理，导致乱收费，希望能得到赔偿。

（二）滴滴出行数据与典型案例



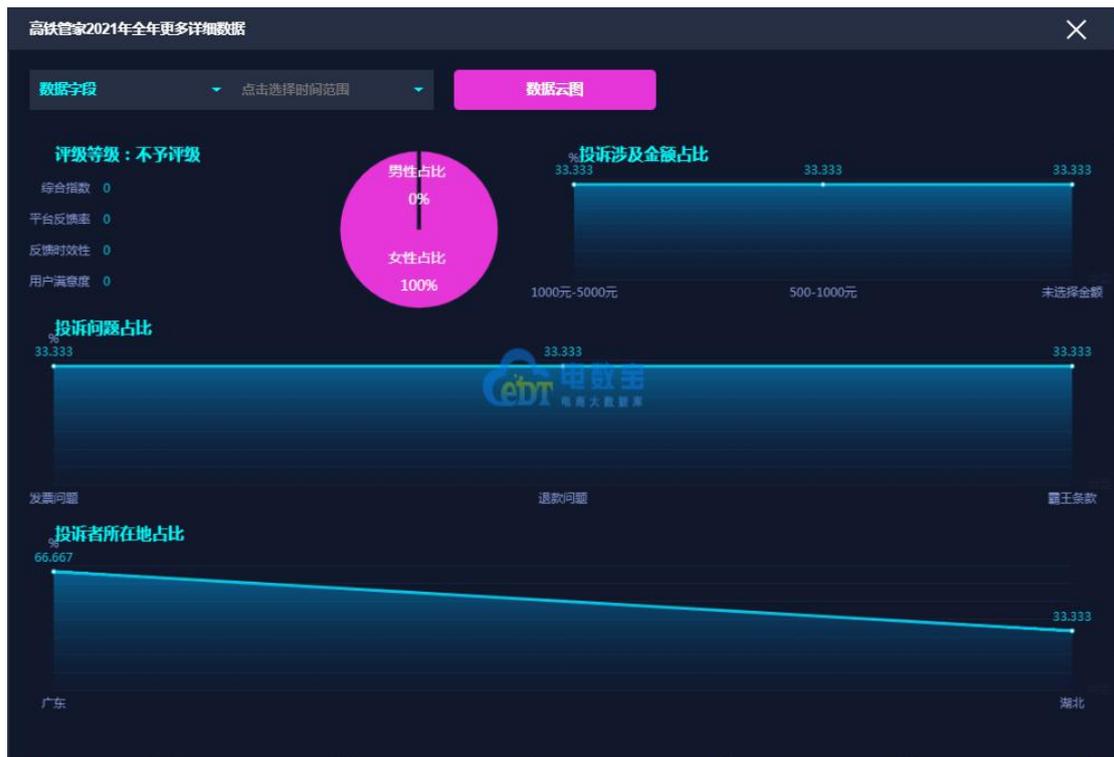
据“电诉宝”显示，2021年用户投诉滴滴出行的问题类型主要集中于售后服务、发票问题、订单问题、退换货难；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为北京、四川、天津、江苏；其中，女性用户投诉比例为40%，男性用户投诉比例为60%；投诉金额分布于100-500元、0-100元区间。

【案例一】用户投诉“滴滴”计价标准不同未提前告知 知情权 选择权遭侵犯

12月8日，天津市的刘女士向“电诉宝”反映称她在2021年12月6日晚，通过滴滴打车呼叫了一台出租车，上车后，行驶途中，司机告知其车为市内车（而自己乘车地点在区县），起步价要按照市内标准。

刘女士表示首先自己在当地打车应该按照当地起步价支付车费，在滴滴打车时，平台请没有确认是否接受异地车辆，是否接受不同计价标准。乘车后，司机也未提前告知计价不同，而是行驶途中才告知，这其中，滴滴平台和司机都侵犯了自己的知情权和选择权。刘女士要求滴滴平台补偿除应支付的按照本地标准计价的车费外，其余的差价3元。

（三）高铁管家数据与典型案例



据“电诉宝”显示，2021年用户投诉高铁管家的问题类型主要集中于发票问题、退款问题、霸王条款；“电诉宝”受理投诉用户聚集地区为广东、湖北；其中，女性用户投诉比例为100%，男性用户投诉比例为0%；投诉金额分布于1000-5000元、500-1000元、未选择金额区间。

【案例一】用户投诉“高铁管家”实际付款和平台显示金额不符合 平台默认加套餐

9月27日，广东省的万女士向“电诉宝”投诉称她在2021年9月25日和9月26日分别抢到了广州去南昌西的高铁票和南昌回广州的火车票，但是后来发现实际付款和平台显示金额不符合，不得其解。后来经过反查发现，在开启抢票时发现平台诱导消费，确认第一遍的时候是没有其他消费的，后面又要在确认一遍的时候最下面点确认是默认加了套餐的，不加的套餐的字眼非常小，且加套餐的还有颜色标注，字体也很大，导致没办法第一时间看到。

万女士表示自己尝试过退款发现不退加速套餐，要求返还两次加速的套餐钱80元。最后，万女士想说如果一个人买票非常急平台可以推荐套餐没问题，但是请在确认同意后，默认绑架消费会让对官方平台失去信任，以后都不会用了。

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。



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。



(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司成立近 20 年, 致力于打造大数据驱动的领先的数字经济综合服务平台。构建了网经社(数字经济门户)、网经社电子商务研究中心(我国“一带一路”TOP10 影响力社会智库)、“电数宝”(电商大数据库)、“电融宝”(数字经济投融资服务平台)、“电诉宝”(网络消费纠纷调解平台)等板块, 提供面向平台、服务商和政府部门、VC/PE 提供品牌传播、研究咨询、数据报告、FA 等服务。

近一年来, 网经社陆续上线 10 余个专业垂直门户矩阵, 包括跨境电商台、产业电商台、数字零售台、数字生活台、教育台、移动出行台、数字健康台、共享经济台、社交电商台、社区团购台、农村电商台、直播电商台、物流科技台、金融科技台、法律消保台 等, 通过 PC 端、移动端、小程序、自媒体和订阅近

3000 媒体，输出海量原创内容，覆盖并影响数亿业内用户。



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年中国移动出行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18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)

