

网购成为电子商务最多的投诉领域 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E7\\_BD\\_91\\_E8\\_B4\\_AD\\_E6\\_88\\_90\\_E4\\_c40\\_645889.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_BD_91_E8_B4_AD_E6_88_90_E4_c40_645889.htm) 总部位于杭州的第三方非营利机构中国电子商务研究中心最新发布的《2011年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示,网购已经成为电子商务最热门的投诉领域,团购其次。该中心下设的“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”2011年共收到近10万起投诉,其中有52%发生在网购领域,有25%发生在团购领域,有6%发生B2B网络贸易领域,有3%发生在移动电子商务领域。而在投诉热点中,服装、3C数码和家电位列网购投诉榜前三位,其次是虚拟商品、食品餐饮、票务类和图书音像等。男性网民普遍比女性网购维权意识高。报告同时显示,货到迟缓、退款问题、售后服务、产品质量、网购诈骗、退换货、虚拟交易诈骗、物流快递,以及订单取消、虚假促销是困扰网购消费者的十大症结,而在团购领域也存在着货不对板、退换货难,服务注水、价外有价,高标低折、吸引眼球,线上诱人、线下限制,服务超售、兑现困难,“标题党”吸引注册、抢购变抽奖,虚报人数、难享折扣,低价团购、钓鱼陷阱等八方面的问题。添加电子商务师考试应用：资讯订阅，提供最新考试信息 章节习题 海量套题全免费体验！！100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)