



2021年618

消费投诉数据报告

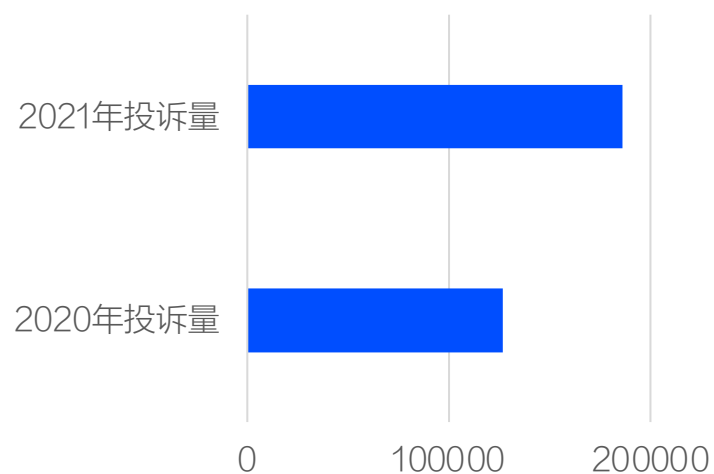
数据统计时间：2021.6.1-2021.6.21



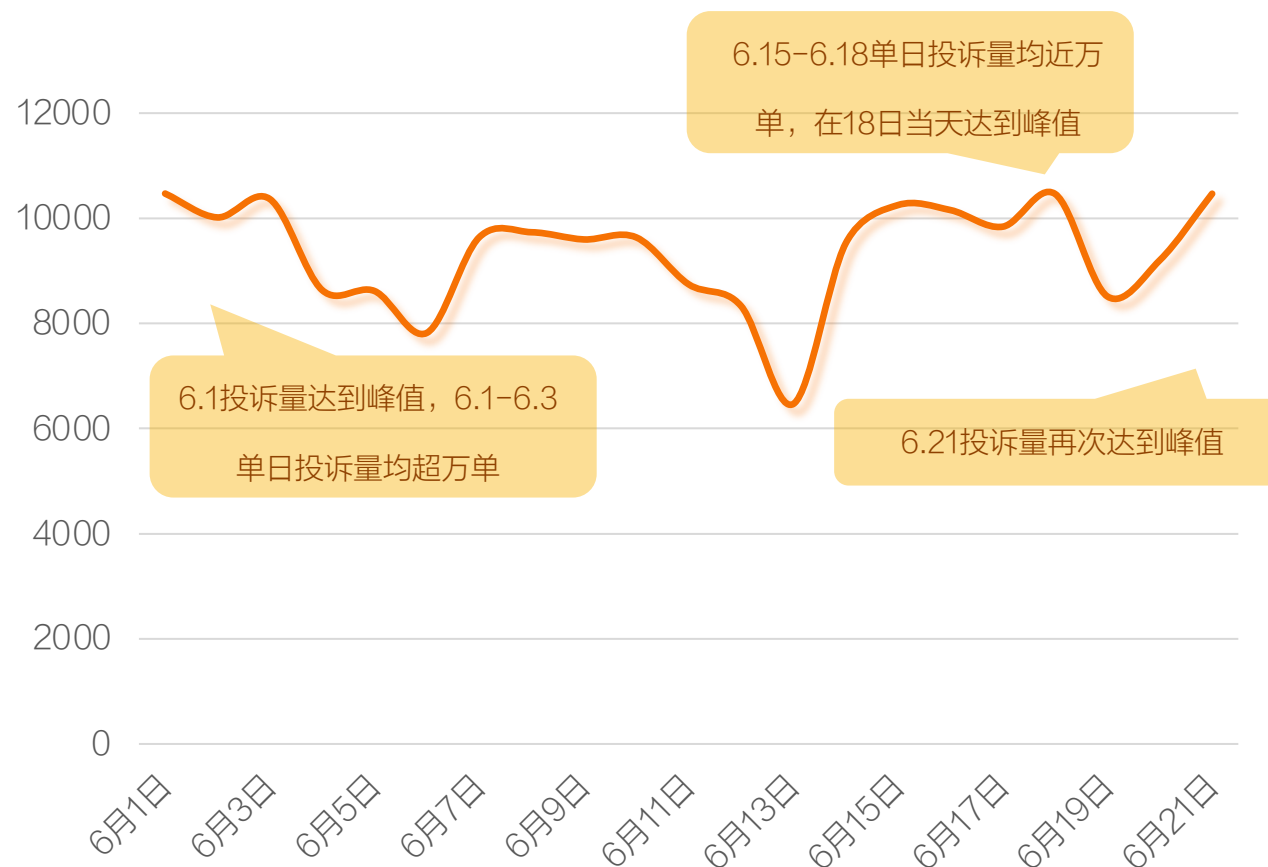
618期间黑猫投诉平台投诉量情况



黑猫投诉数据显示，2021年618期间有效投诉近18.6万，对比去年同期增长52.33%。其中购物平台、货运物流等4个主流行业有效投诉量达6.5万单，占总量的35.29%

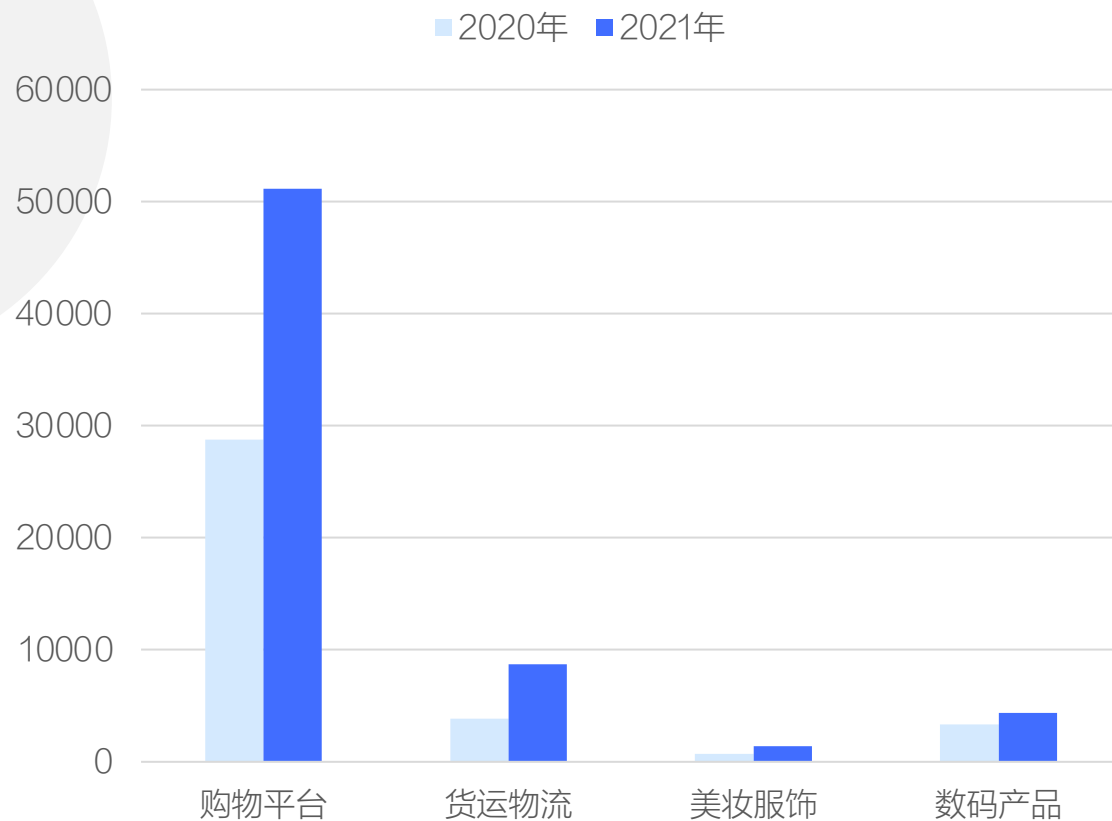


618期间黑猫投诉平台投诉量变化趋势



618购物节相关主流行业投诉情况

618期间主流行业投诉情况

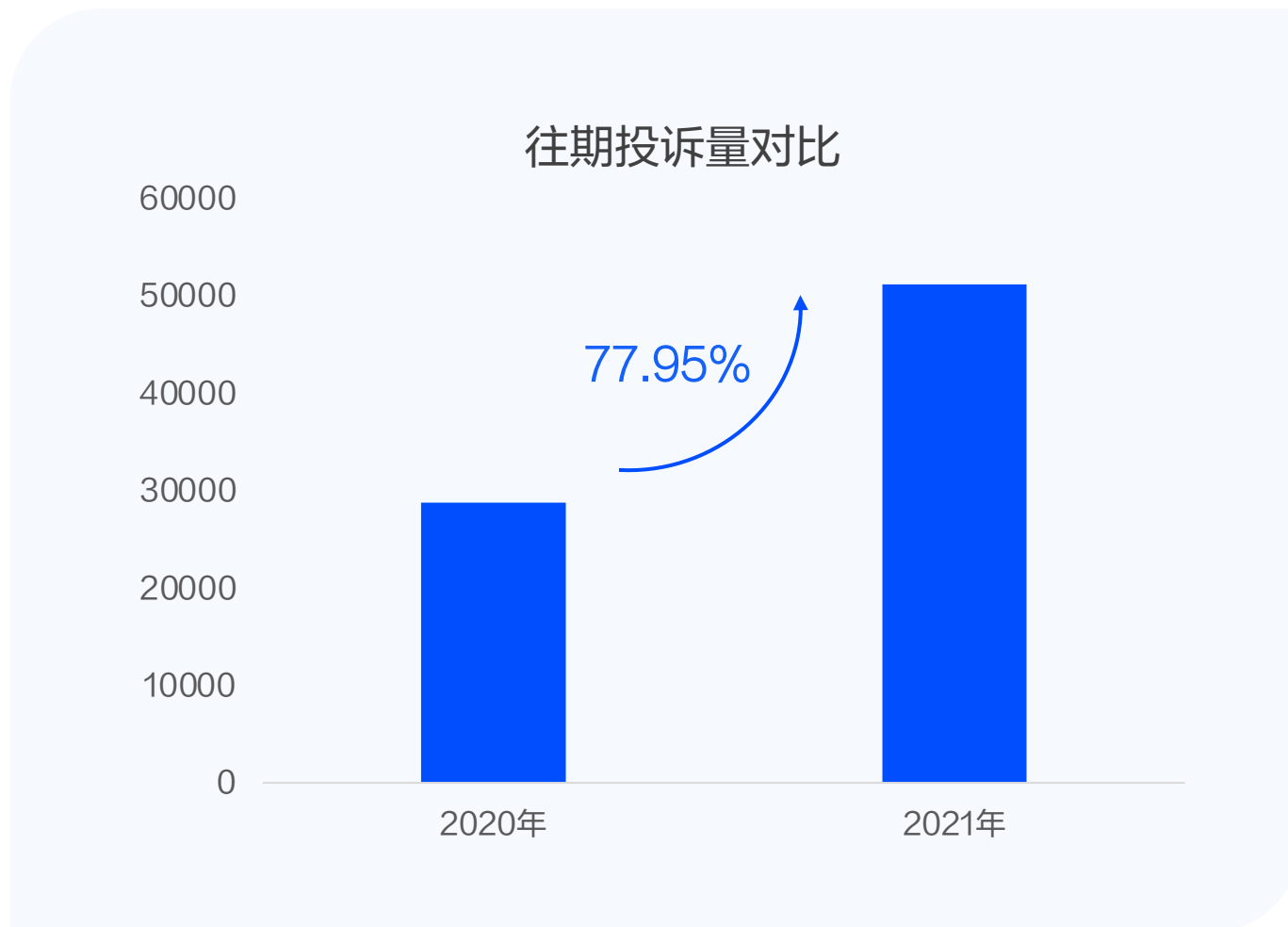


618期间，购物平台等4个主流行业的投诉总量达6.5万单，对比2020年增长79.2%；其中，购物平台投诉量最多，投诉总量达5万余单；货运物流行业增幅最大，对比往期增长127.5%。

购物平台投诉量对比往期上涨77.95%



2021年618期间，购物平台行业投诉量对比去年往期上涨77.95%，其中网上商城总的投诉单达44000余单，对比往年同期上涨76%，二手交易平台上涨62%。

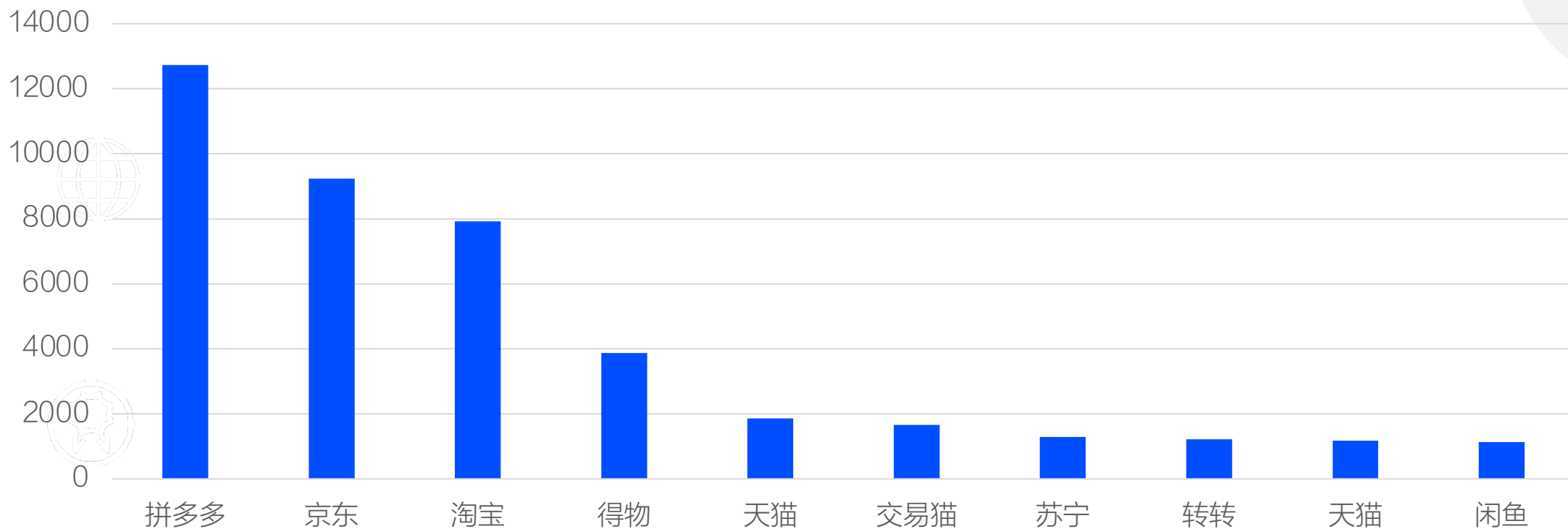


618期间购物平台行业头部商家投诉情况



2021年618期间，拼多多有效投诉超1.2万件；投诉量前十的行业头部商家投诉量占行业整体投诉量的82%。

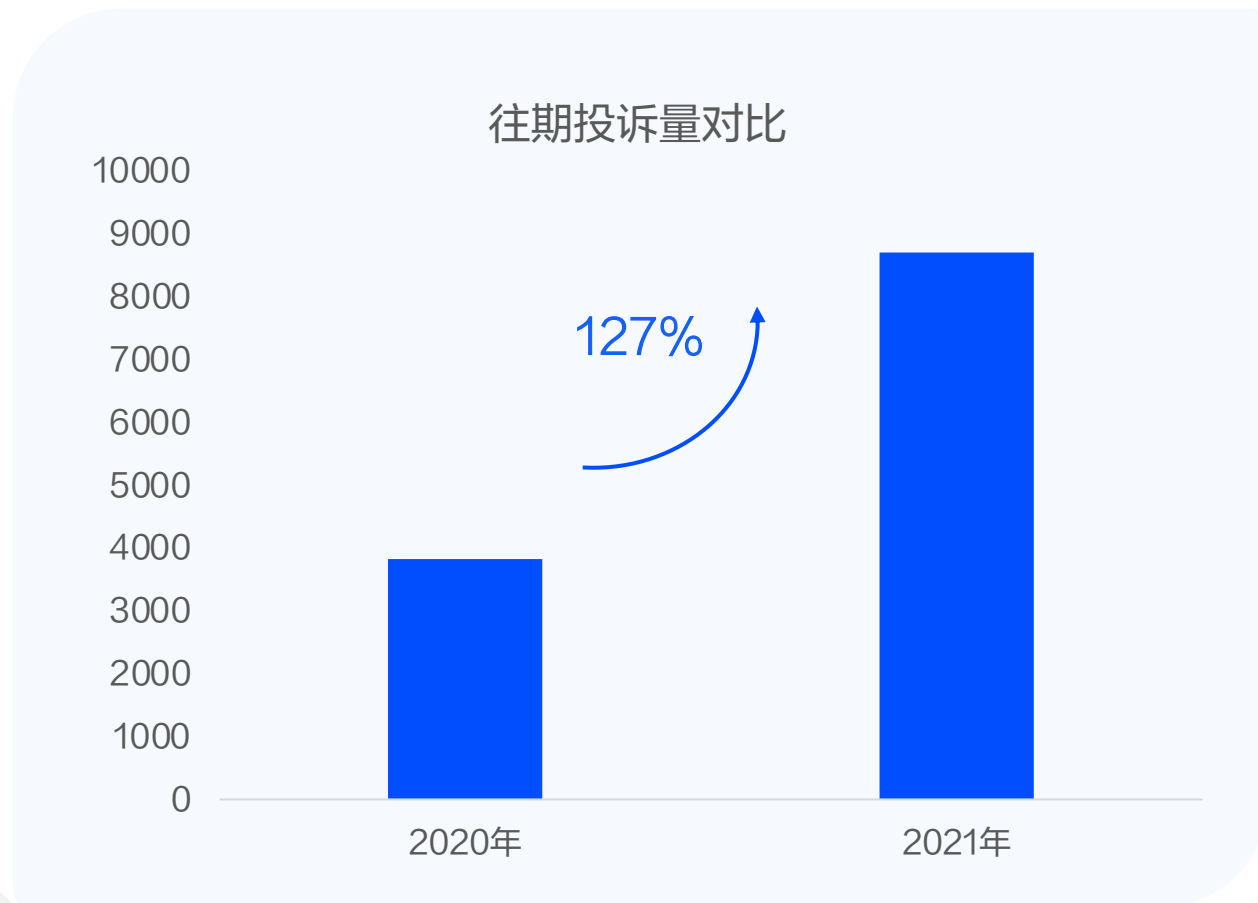
购物平台行业头部商家投诉量





投诉热词：**退款**

“充值”“客服”“提现”“虚假宣传”等成为618期间购物平台行业投诉单中最多出现的关键词，消费者的投诉问题也集中在网购商品退款上。



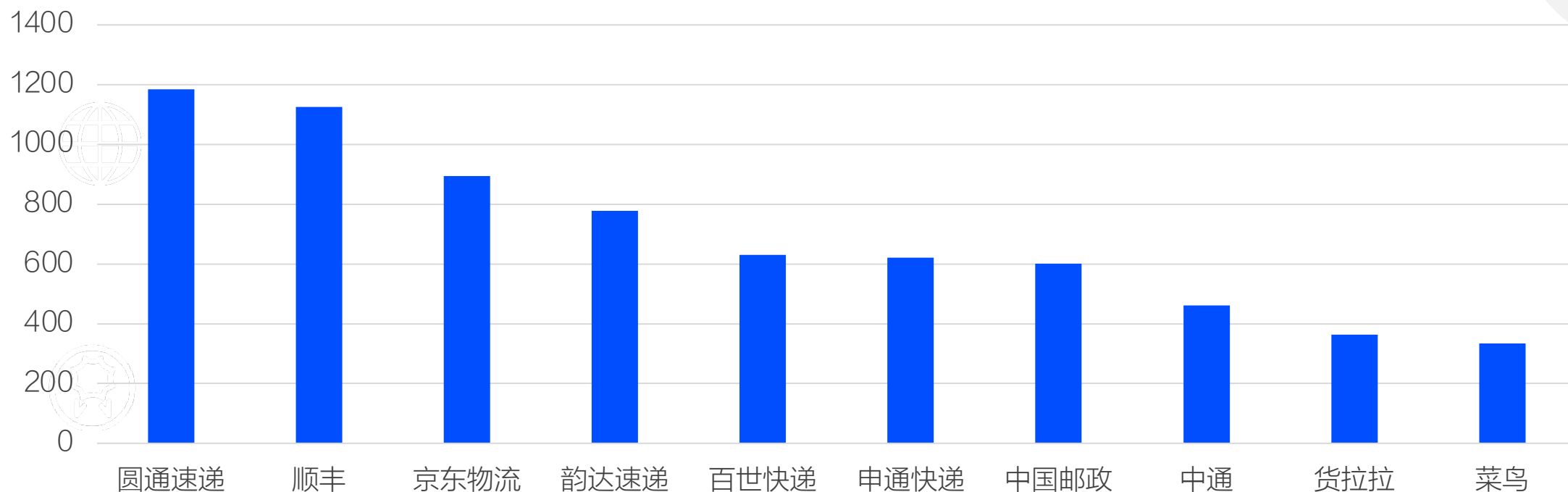
2021年618期间，货运物流行业投诉量对比去年往期上涨127%，其中物流行业总的投诉单达8100余单，对比往年同期上涨134%。

618期间货运物流行业头部商家投诉情况



2021年618期间，圆通速递、顺丰有效投诉量超千件；投诉量前十的行业头部商家投诉量占行业整体投诉量的80%。

行业内头部商家投诉量





投诉热词：联系

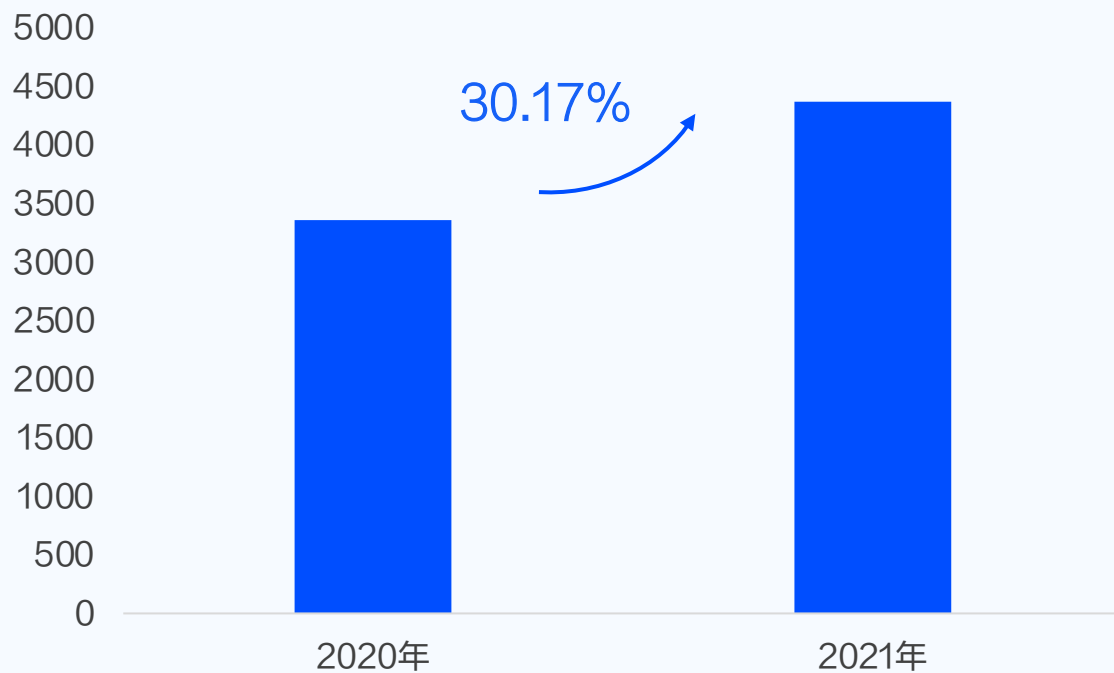
“电话”“物流”“处理”“签收”“打电话”等成为618期间货运物流行业投诉单中最多出现的关键词，消费者的投诉问题也集中在物流进度和签收问题。

数码产品行业投诉量对比



2021年618期间，数码产品行业投诉量对比去年往期上涨30%，其中手机行业总的投诉单达3600余单，对比往年同期上涨48.77%。

往期投诉量对比

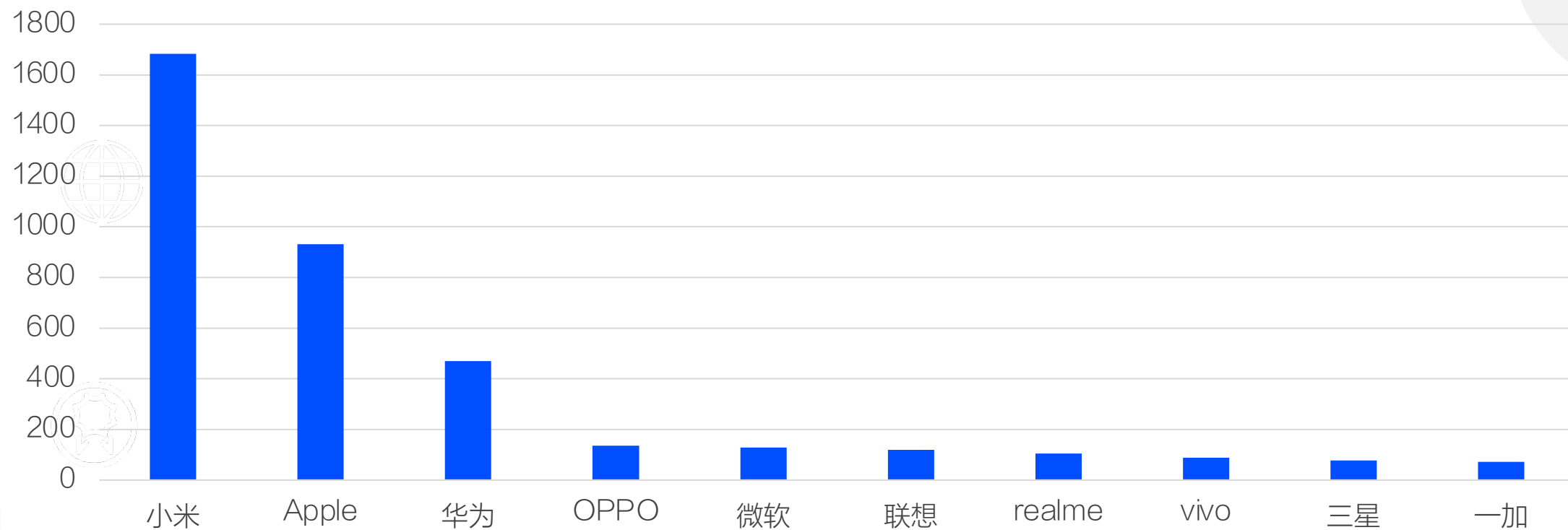


618期间数码产品行业头部商家投诉情况



2021年618期间，小米有效投诉量超千件；投诉量前十的行业头部商家投诉量占行业整体投诉量的87%。

行业内头部商家投诉量

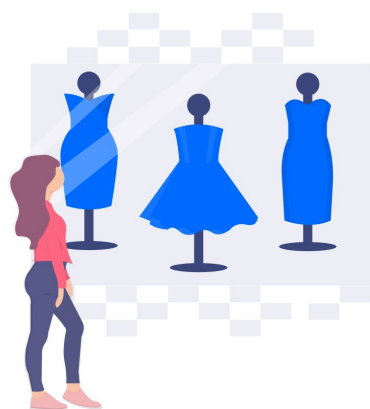




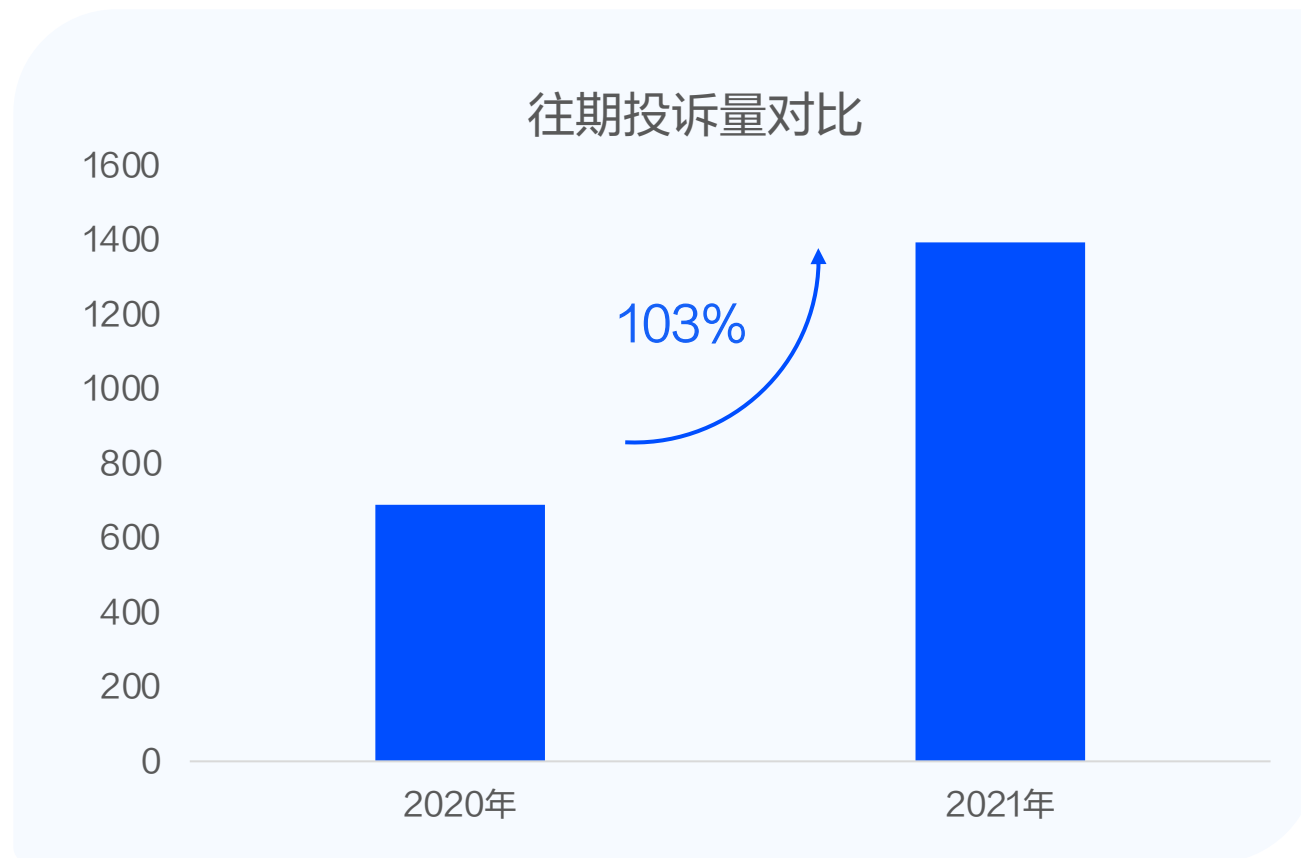
投诉热词：手机

“手机”“退款”“退货”“大疆”等成为618期间数据产品行业投诉单中最多出现的关键词，消费者的投诉问题也集中在电子产品的质量问题上

美妆服饰行业投诉量对比往期上涨50%



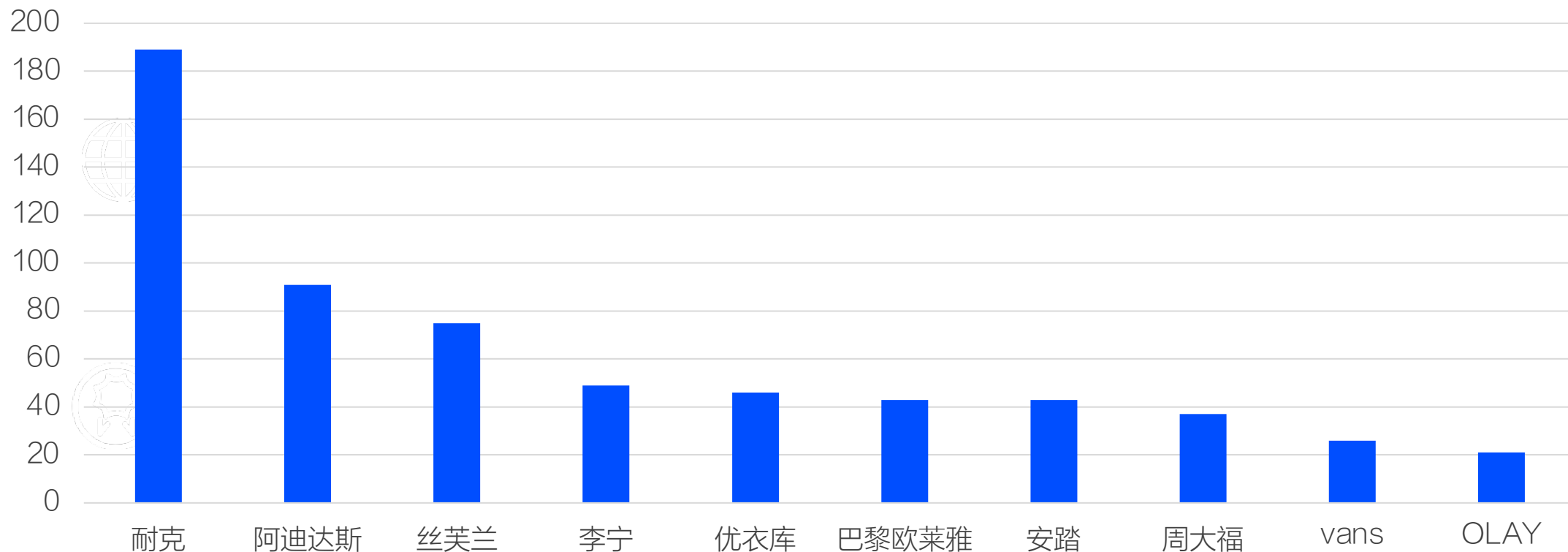
2021年618期间，美妆服饰行业有效投诉量对比去年往期上涨103%。其中服饰行业有效投诉达1000余单，对比往期上涨141%。



618期间美妆服饰行业头部商家投诉情况

2021年618期间美妆服饰行业内，耐克、阿迪达斯、丝芙兰等商家投诉较多。

行业内头部商家投诉量



投诉热词：**退款**

“退款”“退货”“处理”“发货”“快递”等成为618期间美妆服饰行业投诉单中最多出现的关键词，消费者的投诉问题也集中快递和退货退款等问题。



不同行业来自不同省份的投诉量对比

618期间，来自广东的投诉量位列四个行业的投诉单量榜首，其次为江苏。

购物平台	
省份	有效投诉单量
广东	7316
江苏	4334
山东	4005
浙江	3644
河南	2783
河北	2421
四川	2110
北京	1971
安徽	1920
福建	1864

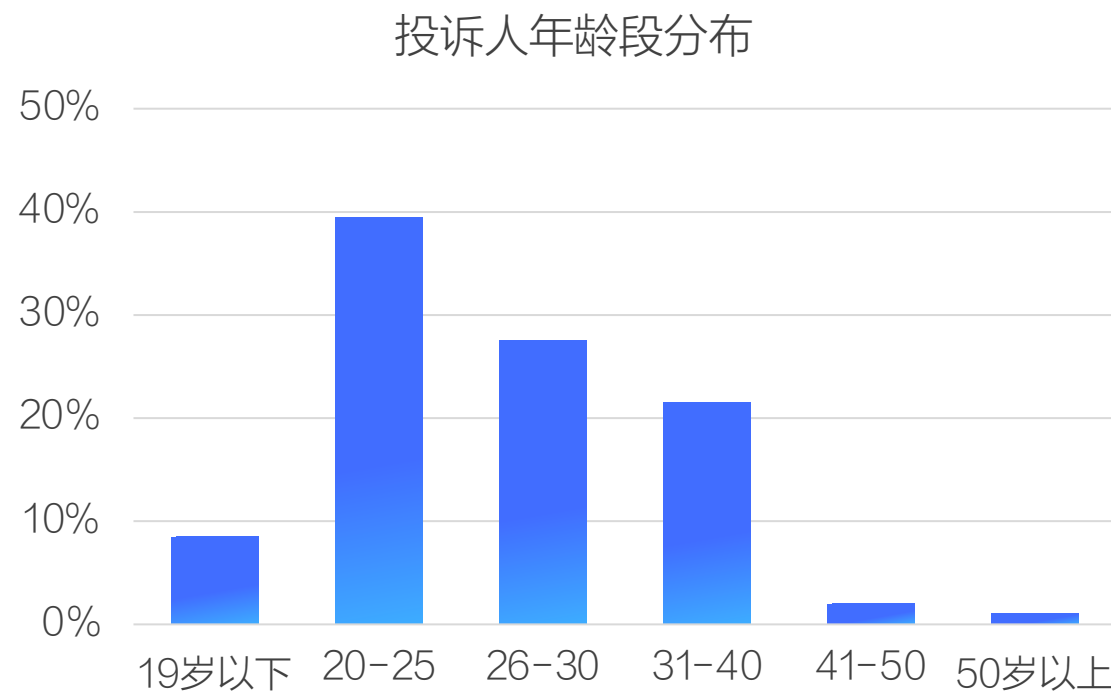
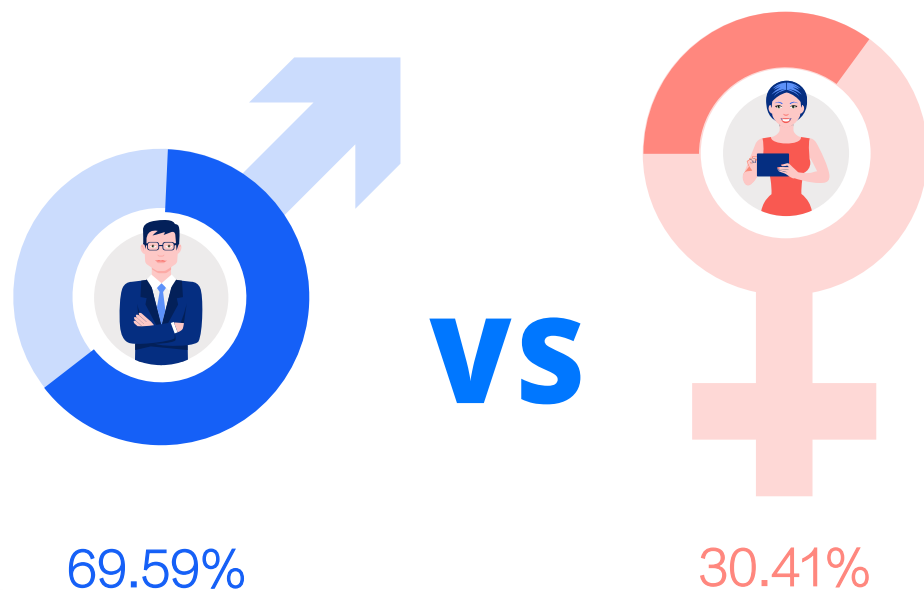
货运物流	
省份	有效投诉单量
广东	1628
江苏	778
山东	652
湖北	272
山西	138
河北	324
陕西	269
浙江	664
河南	436
黑龙江	126

美妆服饰	
省份	有效投诉单量
广东	155
江苏	134
浙江	124
上海	98
山东	91
北京	86
河南	69
湖北	68
四川	57
河北	54

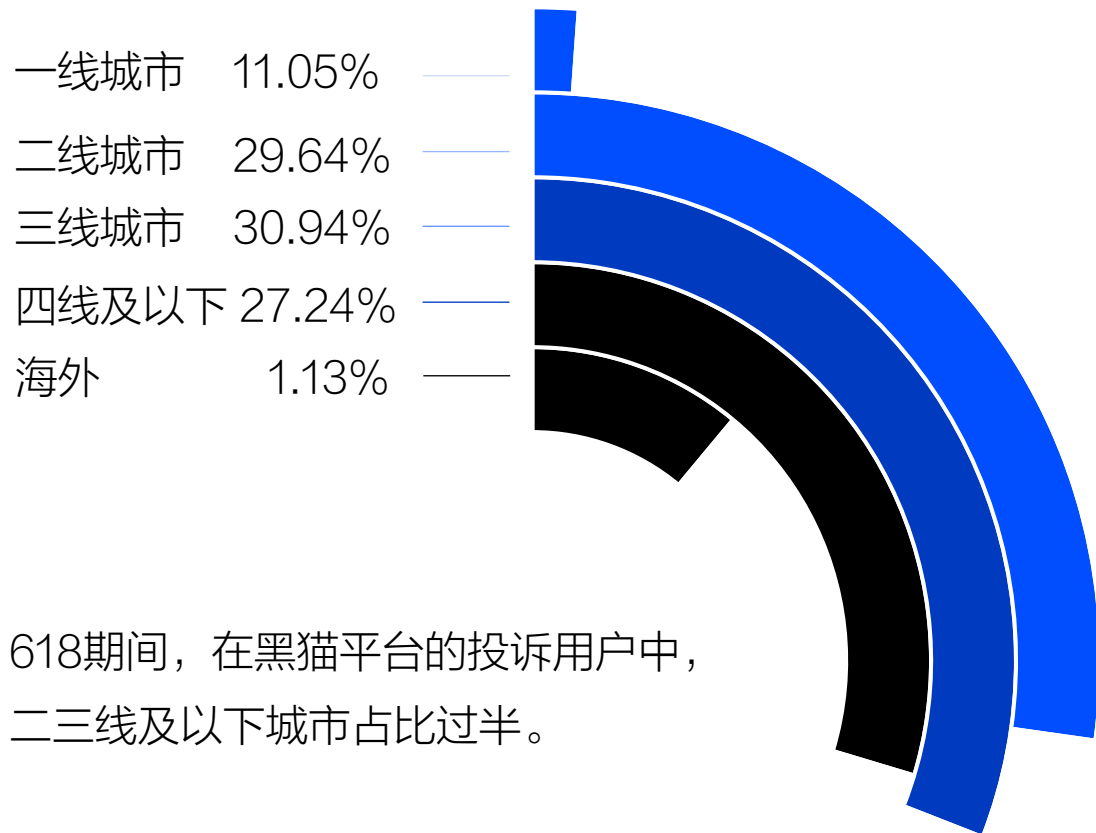
数码产品	
省份	有效投诉单量
广东	664
江苏	346
山东	319
浙江	302
河南	231
四川	211
上海	202
湖北	183
福建	183
河北	178

618期间黑猫平台投诉用户画像

在618期间黑猫平台的投诉用户中，男性用户占比高达69.59%，30岁以下的用户占比在75%以上，其中20-25岁的用户占比近40%，年轻群体投诉需求更强烈，更加善于运用互联网渠道维护自己的合法权益。



618期间黑猫平台投诉用户画像



618期间，在黑猫平台的投诉用户中，二三线及以下城市占比过半。

在投诉用户中，华东、华中、华南、华北和西南地区的用户占比近90%，东北、西北和港澳台地区占比较低。

区域	占比%
华东地区	36.25%
华中地区	15.35%
华南地区	15.30%
华北地区	13.27%
西南地区	6.84%