



艾媒大数据舆情监控系统

艾媒舆情|3·15预热专题：
多家互联网商务平台惹消费者热议



艾媒 舆情
yq.iimedia.cn



研究方法

本报告数据主要来源于艾媒大数据舆情监控系统，并结合了行业深度访谈、桌面研究等方法。

- 艾媒大数据舆情监控系统，全球首个全网舆情监测与负面监控系统，包括负面预警、舆情监控和竞品情报，进行分钟级全网扫描与数据更新。
- 目前，艾媒大数据舆情监控系统提供全网监测分析、个性化定制数据和专业舆情报告等增值服务，服务客户涵盖政府部门、运营商、IPO上市公司等。
- 详情请咨询：yq_business@iimedia.cn

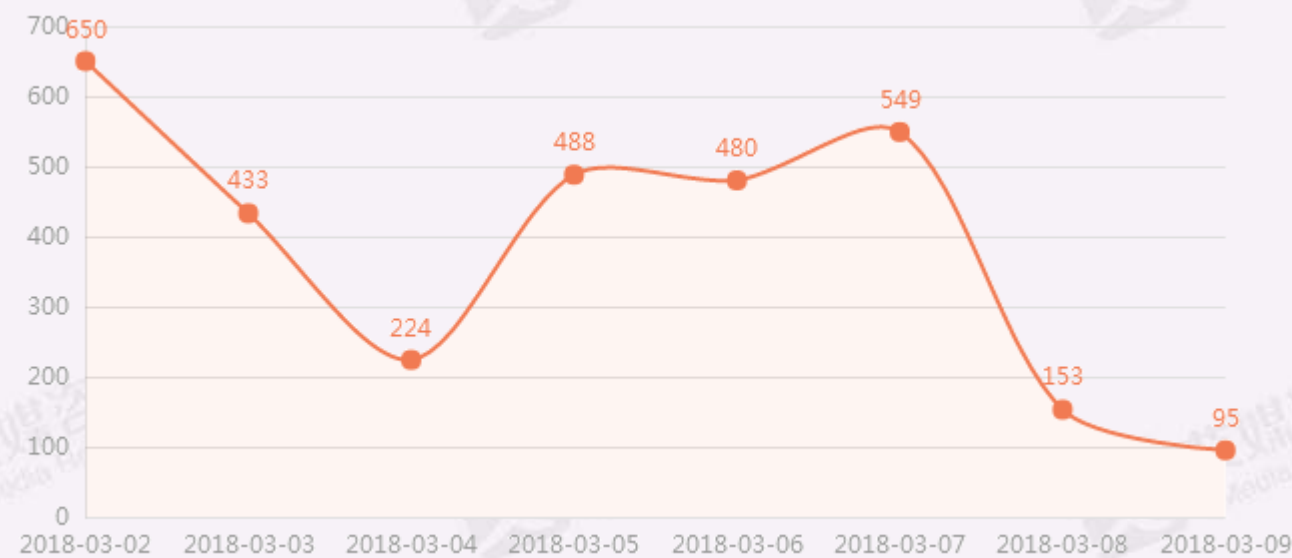
网易考拉海淘自营店被查售假

事件概述

2018年2月7日上午，网易考拉海购自营店被中消协点名涉嫌售假。网易考拉海购第一时间发出声明，称海外销售版本与国内版本存在差异。之后平台出具了SGS检测涉事商品为正品的报告，并要求产品厂商提供鉴定标准、鉴定方法以及所谓“假”的定义。目前，中消协与网易考拉海购各执一词，售假疑云仍未

舆情分析

艾媒大数据舆情监控系统数据显示，网易考拉海购涉嫌售假事件热度持续发酵，直到3月份，该事件依旧受到网络关注。其中3月2日热度值到达650，而后略有回落，3月5日起热度上升，3月8日开始放缓，热度值波动较大。



舆情解读

通报发布后，网络上不乏对售假的控诉，网友们声讨网易考拉辜负广大消费者的信赖；但也有网友愿意相信鉴定结果有误。电商平台的海淘商品售假现象一直存在，目前商铺资格认证也由平台自身把控。相关部门应加强监督，进行商铺资质审查。而企业自身应加强上游供应链的审查，及平台内部的管理。

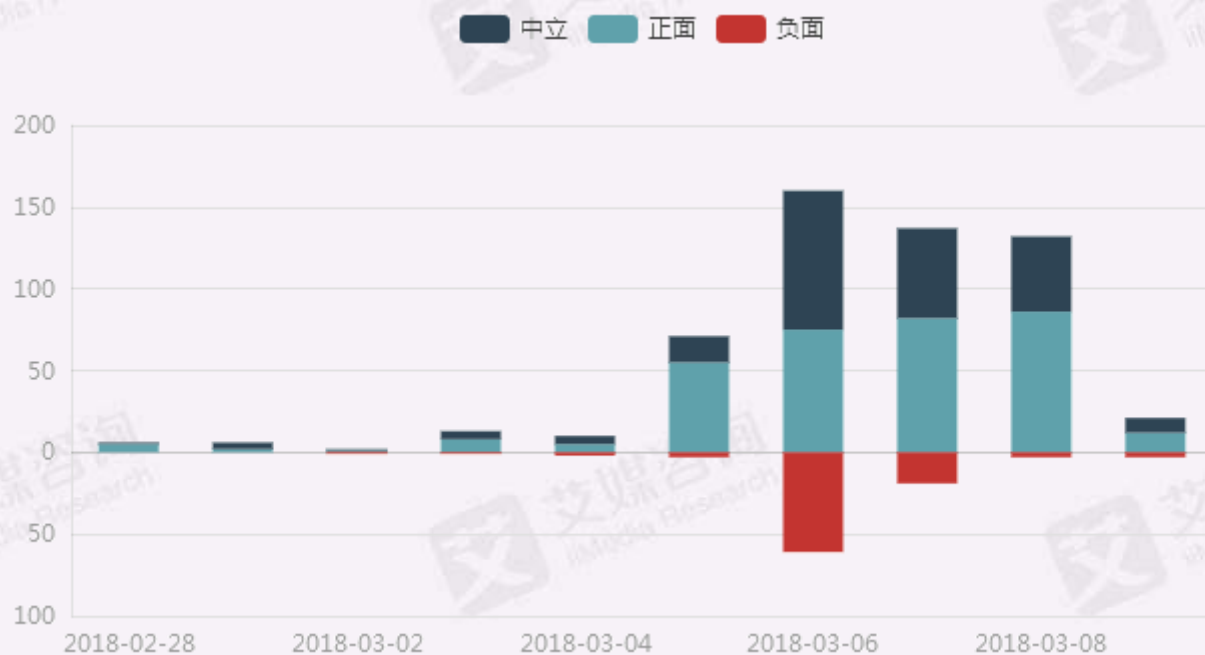
携程网产品“捆绑销售”遭诟病

事件概述

2017年10月，一篇名为《一年100亿?揭秘“携程”坑人“陷阱”》的文章在一众大V、明星的推波助澜下，引发极大关注。文中揭露消费者在携程预定机票和火车票时会被默认添加一些费用，如专车、酒店券等，携程通过这种方式一年会坑掉消费者约100亿。随后，携程方面称文章内容并不属实。10月10日，携程带头整改，给出机票改进方案，提供无默认可勾选产品。

舆情分析

艾媒大数据舆情监控系统数据显示，在2月28—3月9日十日间，针对携程捆绑销售建立的监测项目依然可以监测到相关舆情信息，如下图所示，3月6日相关舆情信息负面倾向较多。



舆情解读

2017年4月携程网就曾曝出类似的“搭售事件”，11月携程又被牵扯进“亲子园事件”。在成为国内首屈一指的在线旅游平台后，携程更应思考其社会责任。企业积极回应社会关切和消费者呼声，主动规范自身经营行为，努力维护消费者合法权益的做法，势必帮助企业更好地发展。

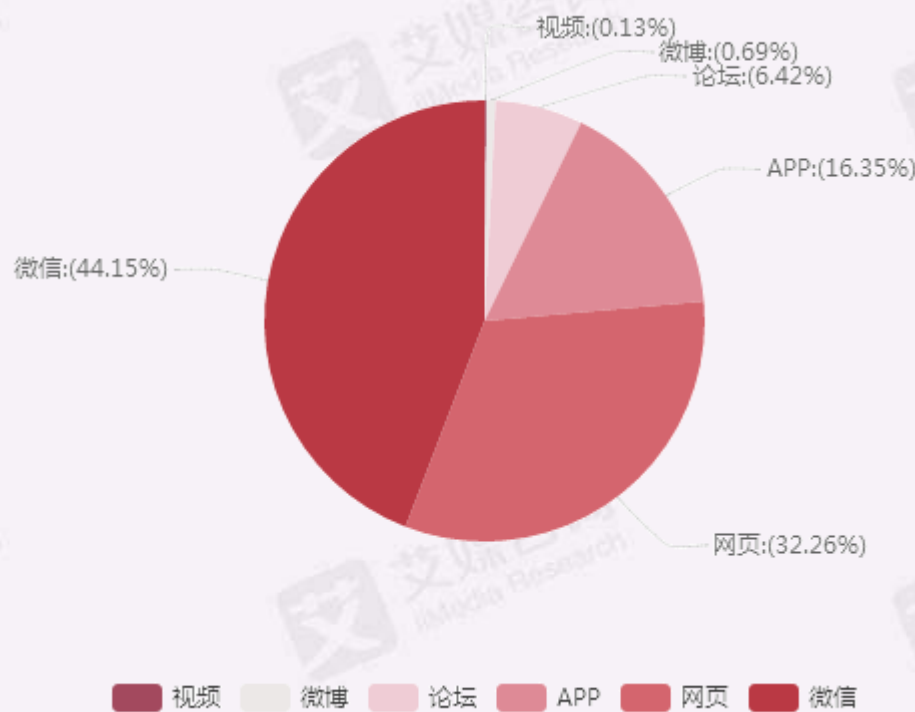
京东自营上涨运费惹消费者异议

事件概述

2018年2月14日，京东方面突然调整运费规则：订单中的生鲜商品和非生鲜商品分别计算金额、重量、运费，互不参与运费凑单。消费未满49元要付15元快递费，49元到99元内要花费6元，超过20kg的每公斤加1元。这一调整立即引发京东Plus会员及业内人士的大量讨论。事后京东及时调整运费，但此仍被消费者诟病“店大欺客”。

舆情分析

艾媒大数据舆情监控系统数据显示，在3月1—3月9日期间，京东调整运费规则的相关舆情信息的来源多来自微信，占比达44.15%；其次为网页，占32.26%，APP则占16.35%。



舆情解读

京东接二连三上涨运费，更多是迎合长远发展的无奈之举，结果用户沦为调整试验品。但从消费者反应来看，他们对京东“以自我为中心”式思考逻辑并不买账，大部分比较认同“价值决定价格”理念。

阿里旗下淘必中陷涉赌漩涡

事件概述

2018年年初，有自媒体发文直指淘宝上的“淘必中”涉嫌赌博，这篇名为《淘宝开了一家大型网上“赌场”，无数人深陷其中家破人亡，但却合法！》的文章引发关注，蓝鲸TMT、中国之声等多家媒体对此进行深入调查报道，多位法律界人士认为该平台某些板块的赌博性质较强。之后淘必中紧急下线涉赌板块，并对平台进行改版。目前，多名玩家在向阿里巴巴申诉被拒后，已接连向消费者协会、文化局、工商局等部门反映情况。

舆情解读

目前还没有官方调查显示淘宝推出的“淘必中”就是一个赌博平台，只能说它涉嫌赌博。在国家有关部门对网络赌博监管日益加强，并采取高压打击态势的情况下，“淘必中”两次改版可能正是为了规避这一政策风险。

瓜子二手车被曝违背无中间商承诺

事件概述

2018年2月，海淀法院受理起诉瓜子二手车及其代言人孙红雷存在虚假宣传行为的案件被多家媒体报道。案件原委如下：2017年底，市民傅先生在瓜子二手车出售爱车，却看到该车在一个名为“赤峰、XX二手车行”的微信号上公然倒卖。瓜子二手车不仅压价收车，还转手将车卖给线下车商。该事件引发了对于二手车市场模式的进一步讨论。

舆情解读

目前中国二手车市场管理混乱，而瓜子二手车已是负面新闻缠身，无疑面临着品牌形象积重难返。瓜子二手车直卖网的“无中间商赚差价”则只能短暂地为其引来车源与流量，难以长蓄。

—— 艾媒咨询大数据监测体系 ——

移动应用运营监测 (bjx.iimedia.cn)

科学统计分析流量来源，
透视用户活跃留存流失，
提升推广效率降低成本。

大数据舆情监控系统 (yq.iimedia.cn)

通过先进的文本分析挖掘
技术，全面满足客户各类
需求，危机预警追踪。

微信微博媒体监测 (SocialiiMedia)

及时发现机器造假刷量，
评估公众号的传播实力，
识别受众兴趣与偏向。



用户感知与体验监测 (survey.iimedia.cn)

增加精准用户画像维度，
了解用户主观消费意愿，
获取用户客观服务评价。

移动广告效果监测 (www.adiimedia.com)

ATC独家防作弊算法，全
流程用户行为跟踪，投放
策略建议与优化。

法律声明

权利声明

本报告由iiMedia Research（艾媒咨询）制作，文件所涉的文字、图片、商标、表格、视频等均受中华人民共和国知识产权相关法律保护，经许可引用时请注明报告来源。

未经艾媒咨询许可，任何组织或个人均不得以任何形式擅自使用、复制、转载本报告或向第三方实施许可，否则，艾媒咨询将保留追究其一切法律责任之权利。

免责声明

本报告所涉之统计数据，主要由行业访谈、用户调研、市场调查、桌面研究等样本数据，结合专业人员分析及艾媒咨询计算模型估算获得。由于调研样本及计算模型的影响与限制，统计数据仅反映调研样本及模型计算的基本情况，未必能够完全反映市场客观情况。鉴于上述情形，本报告仅作为市场参考资料，艾媒咨询不因本报告（包括但不限于统计数据、模型计算、观点等）承担法律责任。

阅读、使用本报告前，应先审慎阅读及充分理解上述法律声明之内容。阅读、使用本报告，即视为已同意上述法律声明；否则，请勿阅读或使用本报告。

yq.iimedia.cn



因为专注，
所以专业!

We focus on New Economy!



艾媒 輿情
yq.iimedia.cn

