



# 艾媒大数据舆情监控系统

艾媒舆情|3·15预热专题：  
作家怒斥京东无赖 电商平台是非多



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](mailto:yq_business@iimedia.cn)

# 目录

1

作家六六怒斥 “无赖京东不能忍”

2

“京东无赖” 事件舆情监测

3

3.15：电商平台风波不断



## PART ONE

# 作家六六怒斥 “无赖京东不能忍”

# 女作家发文称京东买假货 京东回应与事实出入较大

## 事件概述

2018年3月13日，女作家六六发文称，一位朋友在京东全球购遭遇商家售假，在向京东客服和消协投诉后都未得到合理的处理结果。

次日（3月14日）六六在微博发表《无赖京东》，一文指责京东“售假”并“玩弄”客户投诉一事。

事件发生后，迅速被大量粉丝、网友关注并转发评论，事件同时引起媒体高度关注，成为3·15前夕的热门话题。

作家六六质疑京东全球购售假，回应称正在调查 | 3月13日坏消息榜

今日头条-钛媒体APP 03月13日 18:09:00

已折叠4条相似新闻 百度地图 京东 乐视 京东全球购 作家六六

知名作家六六怒斥京东是“新型假货市场”

微信公众号-渠道网 03月13日 17:02:52

2018年3月13日消息，知名女作家六六今日发文称，一位朋友在京东全球购遭遇商家售假，在向京东客服和消协投诉后都未得到合理的处理结果。x0ax0a对此，京东方面...

作家六六 怒斥 京东 假货 知名

著名作家六六炮轰京东，为哪般？

微信公众号-彩链生态圈 03月13日 17:30:00

所有的销假平台，都是自毁长城。

哪般 作家六六 京东 炮轰 著名

作家六六质疑京东全球购包庇售假 京东：正在调查

今日头条-观察者网 03月13日 18:03:13

已折叠10条相似新闻 作家六六 京东全球购 售假 京东 包庇

怒批“无赖京东”，作家六六再怼校友刘强东！

今日头条-优栗客栈 03月13日 18:37:37

已折叠2条相似新闻 怒批 作家六六 刘强东 校友 京东

3年怼2次，《蜗居》作者六六与京东杠上了！

微信公众号-电商卖家圈子 03月13日 17:00:00

今天，知名作家、编剧六六在自己的微信公号发布了一篇名为《六六：无赖京东》的推文，不到1小时，阅读量就达到10万+，在业界引起了轩然大波。

数据来源：艾媒大数据舆情监控系统



# 买方： 怒火中烧，直指京东无赖

女作家六六于微博发布《无赖京东》一文，指责京东售假货，且在后台数据抹掉该用户与商家信息对话中商家欺骗人的部分，随后商家的虚假广告信息也被抹掉。

微博以“万万没想到，最大的无赖，原来、其实是京东！”为题，文中不乏“京东，你够狠！”“让客户投诉找不着北”“我治不了京东的无赖，我希望可以告诉广大消费者，京东耍无赖！”等激烈言辞。

万万没想到，最大的无赖，原来、其实是京东！

漫长的细节略过，和京东客服交涉的情况简述如下：

京东，你够赖！我服了你！

刘强东如此周密地布局，让客户投诉找不着北；京东员工如此缜密地培训，团结一心，坚决保护不法商家抵御消费者投诉，有京东保驾护航，商家们真的可以放心心卖假货！

我治不了京东的无赖，我希望可以告诉广大消费者，京东耍无赖！

图片来源：《无赖京东》一文部分截图

卖方：

## 声称已调查取证，投诉与事实不符

京东发布声明称，经过调取录音和其他原始资料发现，并非商家售假而是发货过程中出现失误，京东愿意为消费者办理退款退货或换货，但无权要求商家提供十倍赔偿。

京东表示，六六女士在没有经过充分调查了解的情况下，仅凭其朋友的叙述和一面之词，就通过其个人微信公众账号和微博等公开平台发布言辞激烈、与事实出入较大并存在恶意诋毁的文章，并造成大范围传播，已经严重侵害了京东平台的信誉，我们已经将相关内容进行了保全公证，并将坚决采取法律手段进行维权。

### 关于六六女士有关京东全球购商家投诉的声明

我们注意到六六女士通过其个人账号发布了一则消费者投诉，对此京东高度重视，经一天的严肃调查取证，特说明如下：

京东客服

2018.3.14

图片来源：京东声明一文部分截图



## PART TWO

# “京东无赖”事件 舆情分析



# 网民大多支持六六， 发布类似经历以示支持

大多用户支持六六，认为她此举是“伸张正义”，对这种无良商家不能逆来顺受。

精卫鸟1966：有气节，为六六姐鼓掌，替平民百姓伸张了正义，对待这种无良商家的妥协，就是对他们继续作恶的纵容。一直以来，我们百姓总是对商家种种的违约侵权逆来顺受，一忍再认，百姓的善良却让那些无良商家变本加厉。以至于“小闹小解决，大闹大解决，不闹不解决”的处事思维在整个社会各个方面蔓延肆虐。

@率性而活：不得不说，这事儿做的对，国家的进步，人民能够真正享受公平的权利，都是像你这些人一个一个不断努力慢慢改变的。和解，只能让本该美好的事情原地踏步！

亦有网民认为，这种情况并非只是京东的个别问题，很多电商平台也有类似不公平现象。

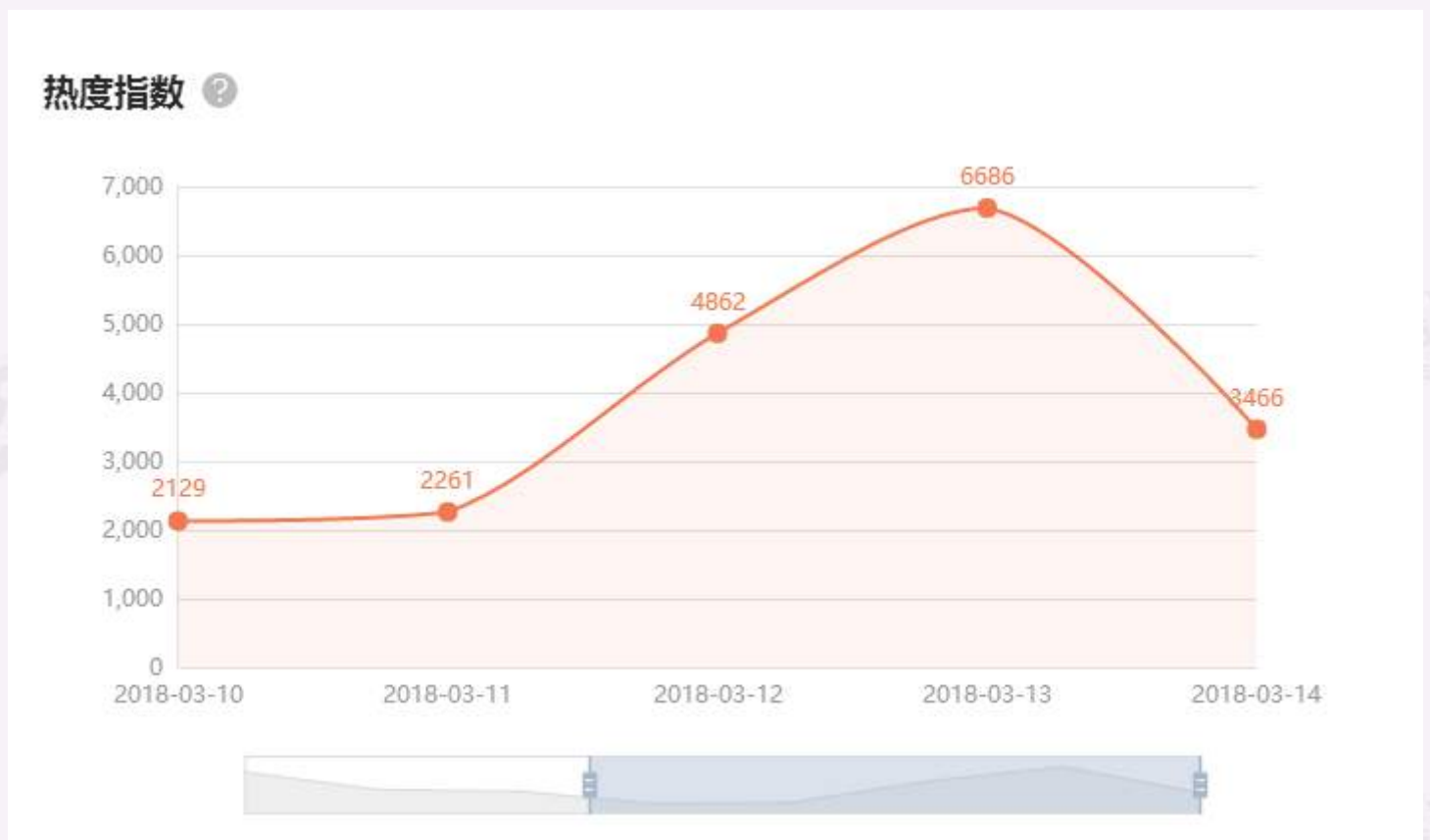
@书兮：我是一普通老百姓，我也经常在淘宝、京东以及易果网还有本来生活等各种网络平台购物。也买过不新鲜的山竹，并且退了货退了款。我们的国家是还有许多不公平的现象，但我觉得越来越在进步。若接受和解，给对方改进的机会，也是推动社会进步。

@宁宁-张：朋友圈也转了这篇文章，我赞同前半部分中国普通百姓的举步维艰，经常遭遇。部分赞同后半部分，国外是在某些或者大部分情况下公平，但是种族情绪，我不说是歧视，只说种族情绪，无处不在。这其实也是一种不公平。这种不公平，更难以名状。

图片来源：网民评论截图

# 热度指数

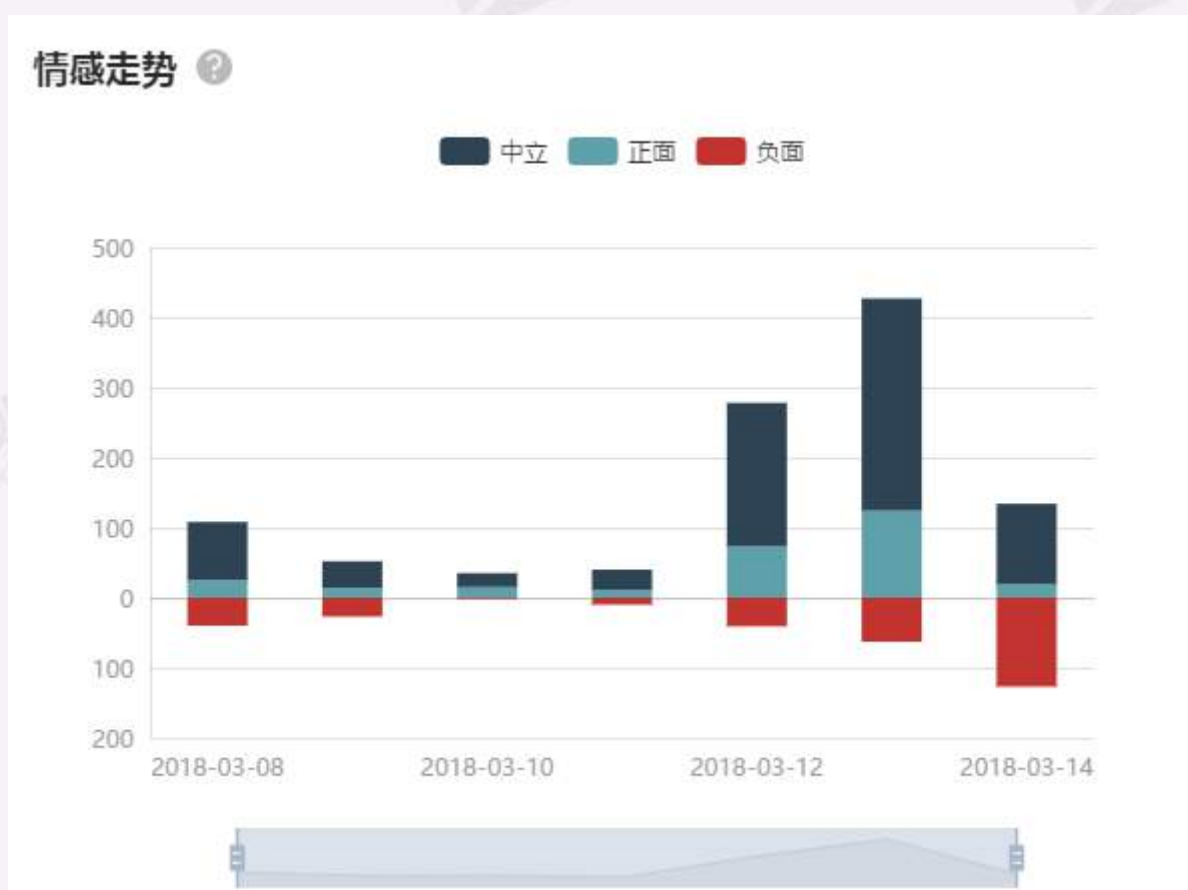
艾媒大数据舆情监控系统数据显示，受到事件影响，“京东”相关热度在2月13日显著上升，舆情达到峰值。



数据来源：艾媒大数据舆情监控系统

# 輿情态度

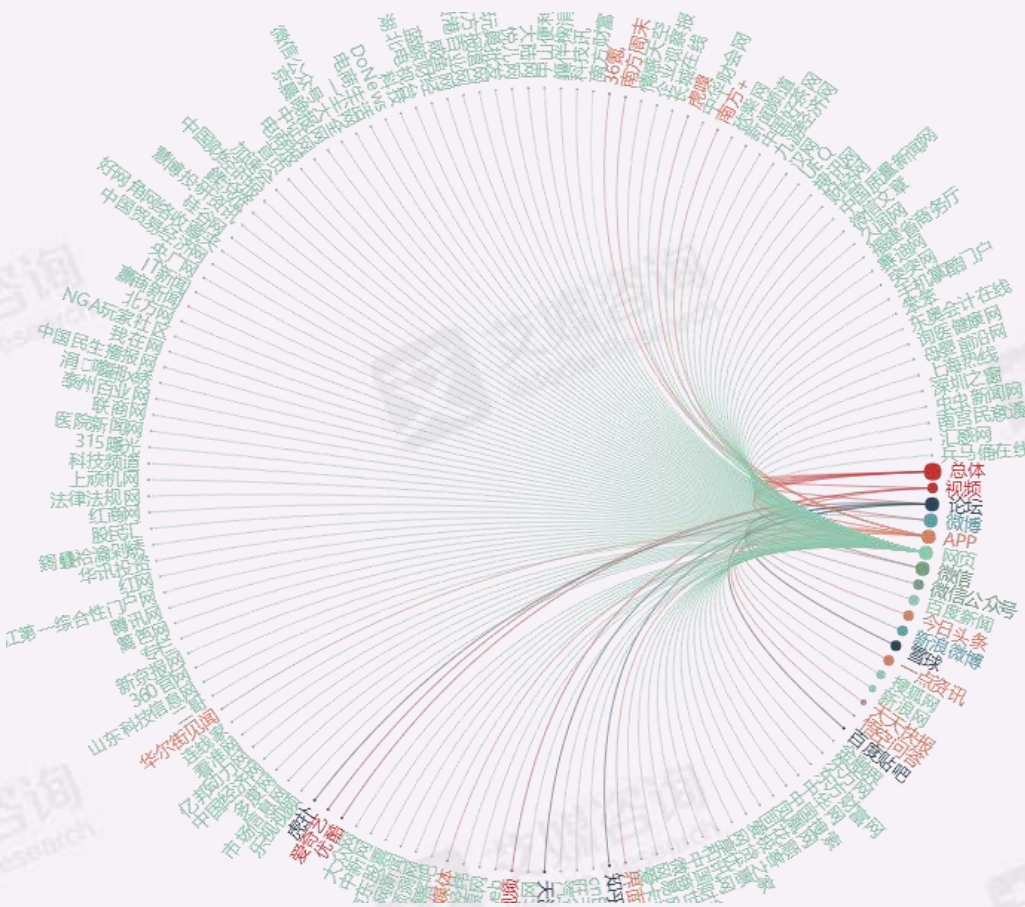
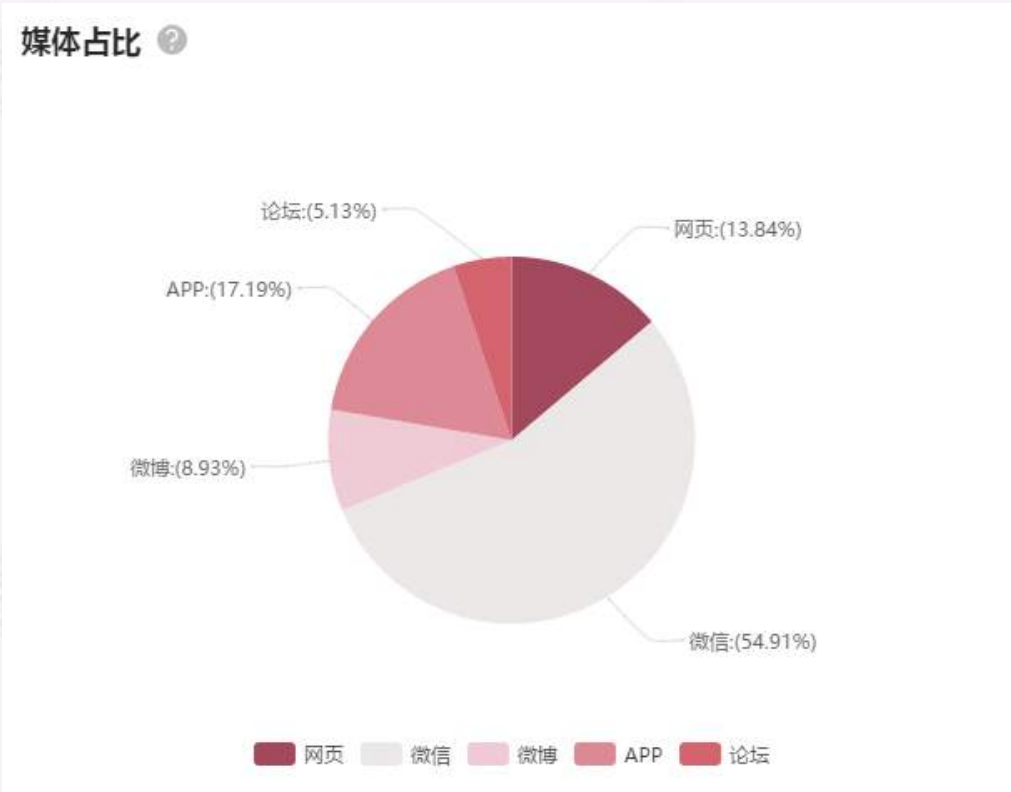
艾媒大数据輿情监控系统数据显示，受到事件影响，“京东”相关负面言论在2月13日显著增加，并有继续恶化扩散趋势。



数据来源：艾媒大数据輿情监控系统

# 媒体分布

艾媒大数据舆情监控系统数据显示，事件主要发酵场所为微信，占比54.91%，其次为新闻APP，占比为17.19%，同样不容忽视。



数据来源：艾媒大数据舆情监控系统



# 媒体趋势

艾媒大数据舆情监控系统数据显示，微信舆情的上升速度最为剧烈快速，其他渠道相对平缓。



数据来源：艾媒大数据舆情监控系统





## PART THREE

# 3 · 15将近 电商平台风波不断

# 京东

## 店大欺客，明星杠上京东为哪般？

本次事件之所以一石激起千层浪，主要因国内电商平台售后不健全，“店大欺客”之举时有发生。不仅普通消费者无法避免，连知名人士也频频被坑。

### 收腐烂山竹，拒退款

2015年，六六曾在微博爆料称自己在京东网购了八斤山竹，价格200多，但收到的却都烂了，而且与客服反复沟通退款无果，说钱不要了，实在忍无可忍，最后将山竹全部扔掉，给大家提个醒。



六六

15-7-11 12:32 来自iPhone 6

+ 关注

忍无可忍。在@京东 订的山竹，价格200多，到家烂成这样了，要求退还不同意。新鲜水果不建议网上买，图片拍的像广告画一样美，到家一看像扔垃圾堆的货一样烂。从这点上看，京东真不如淘宝，淘宝上发生纠纷到现在，还没发生过不给解决的。



头条号/优栗客棧

图片来源：作家六六微博截图

### 泄个人信息，无说法

“国民老公”王思聪曾微博发文称，“我在jd上买个组装机，第三方也不知道是脑子秀逗了还是怎么了，把我私人信息截图给发微博上了，京东也没给个说法”。



王思聪

15-7-18 12:26 来自iPhone 6



写得很好，不知道前因后果的可以看下六六的前几篇微博。作为拥有同样经历的人😊，我特别赞同六六，不管是大v还是老百姓都希望能获得消费者该拥有的尊重和权益。前两天才诡异呢，我在jd上买个组装机，第三方也不知道是脑子秀逗了还是怎么了，把我私人信息截图给发微博上了，京东也没给个说法😊

头条号/优栗客棧

图片来源：王思聪微博截图

# 拼多多 虚假宣传惹不满，被称坑多多

被告知0元可得iPhoneX，可按提示下载APP后怎么都找不到手机的踪影；明明成功拼到了榨汁机，可收到的却是一根数据线；某种猕猴桃买家留言好评如潮，可自己收到的这箱却是烂坏不堪只能扔掉.....

网友质疑拼多多广告推送是虚假宣传近日，号称有3亿用户的移动社交电商平台拼多多深陷用户投诉泥潭。在知乎、微博等社交平台，甚至与拼多多相关新闻报道的评论区，用户投诉拼多多商品质量差、虚假宣传、假货横行、客服态度差的声音不绝于耳。

## 最佳答案

推荐于2018-02-28 20:24:35

千万不要在拼多多买东西，这个平台真的是很差，不给退款，客服也联系不上，说什么5个工作日内联系，都是骗人的，平台永远都在处理中，说过生鲜，还有化妆品都别买，这种平台就是坑人的，评价都不带图片的，完全看不到什么样子，买个水果是生的，商家说熟的没发寄，生的也不说一声，卖家态度差，平台客服差，全部都是差！

还有就是拼多多有时会给你发各种各样的垃圾消息。比如：“你得到了一个88元的红包”“你得到了一个优惠券”，再或者就是说你定的商品已经发货了。这些都是假的，不靠谱的。即使你点进去了，也是空欢喜一场。

图片来源：网友评论部分截图

# 淘宝

## 产品质量问题成为退货主因

逢节必买的网购一族，往往也会成为退货主力。尤其因淘宝而造的“双十一”“女神节”等，更是如此。

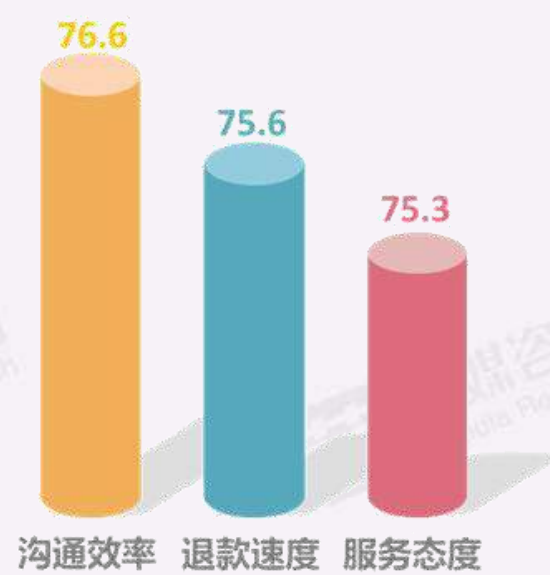
根据2017年上海市质量协会用户评价中心发布信息称，网购退货的主要产品为服饰鞋帽，占52.7%，电脑数码占9.8%，美妆/个人护理占8.4%

从退货原因看，近四分之一（31.0%）的消费者退货是因为“商品质量问题”，另有近三成（28.2%）消费者因“看到实物发现不适合自己”。

在退货服务中，服务态度成为商家的短板，评分只有75.3分。退款速度和沟通效率分别为75.6分和76.6分。



图：主要退货商品退货原因分析



图：商家退货服务满意度

图片来源：《新民晚报》



# —— 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

