

分享

微信

微博

QQ

豆瓣

专题

### 2016年度十大热点被投诉生活服务O2O平台

百度糯米、去哪儿网、美团网、饿了么、飞猪（阿里旅行）、携程网、同程网、艺龙旅行、大众点评、途虎养车网为“2016年度十大热点被投诉生活服务O2O平台”。

电子商务研究中心 · 2017年02月13-02 网络热点 · 数据报告 · 品牌 · 案例

2016年，竞争加剧，动荡不断的生活服务O2O领域也暴露出许多问题。部分知名生活服务O2O平台遭到了大量的投诉。据国内知名第三方电商维权平台“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”(www.100ec.cn/315)监测大数据统计显示，百度糯米(24.5%)、去哪儿网(22.93%)、美团网(14.25%)、饿了么(8.83%)、飞猪(8.12%)、携程网(5.14%)、同程网(2.85%)、艺龙旅行(2.14%)、大众点评(1.99%)、途虎养车网(1.28%)为“2016年度十大热点被投诉生活服务O2O平台”。

#### 2016年度十大热点被投诉生活服务O2O平台排行榜

排名	平台	全年投诉数量占比(生活服务O2O被投诉)
1	百度糯米	24.50%
2	去哪儿网	22.93%
3	美团网	14.25%
4	饿了么	8.83%
5	飞猪	8.12%
6	Ctrip	5.14%
7	同程网	2.85%
8	艺龙网	2.14%
9	大众点评	1.99%
10	途虎	1.28%

TOP1：百度糯米

全年投诉数量占比 24.50%

问题描述：“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”数据显示，“百度糯米”的投诉数量占2016年度生活服务O2O领域投诉总量的24.50%。稳居十大热点被投诉生活服务O2O平台榜首位置。用户投诉“百度糯米”所反映的问题主要有团购券被冻结无法使用、无效券依旧在售、账号异常、储值卡无法退款、操作成功未收到退款等。

典型案例：百度糯米游乐园早已停业门票依旧在售

2016年11月19日毕先生食“百度糯米”上团购一张儿童乐园门票，订单号：1876106271。毕先生表示：“开车带孩子去该游乐园游玩。到达该店面却发现该游乐园已经停业将近2个月，与百度糯米客服联系后，客服20日中午把该商品下架，与客服沟通客服态度傲慢，表示只要求消费者退款而拒绝承担由此产生来回车辆费及其他费用。”

点评：中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师徐彦表示：大量的投诉从侧面显示了百度糯米的使用率与使用率。但用户反映的问题和商品质量与商家用户的抱怨中存在着许多问题。商家处线补损吸引用户的时期已经过去，留住用户还需将产品能触能融，保证良好的消费体验。

TOP2：去哪儿网

全年投诉数量占比 22.93%

问题描述：“去哪儿网”被用户投诉而暴露出的问题主要有预订手续费高、预定酒店无法入住、虚假宣传、订单无法改签等。

典型案例：去哪儿网酒店预订酒店未按页面标注退款

杨先生于2016年11月17日通过去哪儿网预订重庆渝北区北部新区金渝大道18号重庆米施酒店2016年11月23至24日住宿一晚，订单号：100993648349。杨先生向我们表示：“页面标明11月24日00:00前可免费取消，我于2016年11月23日18:00前预计不能到达，提交了担保，现因儿子生病不能前往。于2016年11月20日通过去哪儿网客服电话要求免费取消，被拒绝，多次找客服处理被推诿。”

点评：中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师徐彦表示：票务、酒店代理本身利润低，而现在各大差旅平台都有相似的订单、订房功能，彼此之间竞争激烈，这也进一步压缩了利润空间，大量用户退单要求退款在这种前提下更是严重的成本支出，而高额手续费却反而成为一个盈利点，故差旅平台频繁出现退单难退款的现象。

TOP3：美团网

全年投诉数量占比 14.25%

问题描述：用户投诉“美团网”称其存在团购券无法使用、退单退款困难、虚假宣传、与合作商家存在纠纷等问题。

典型案例：美团上预订酒店无法退款

丁女士于2016年10月19日晚23时在美团下单，预定汉旅酒店当日入住，订单号：171648777。丁女士称：“因临时有事，当天取消订单，并申请退款，但美团网客户于20时中午12:30左右回电美团，订单不退款，原因是与商家协商未能达成一致，所以不退款。主要责任在美团，现在客服见我态度坚决，主动提出给予50元电话卡补偿，本人拒绝接受这个处理结果，坚持要求退款。”



点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁认为，根据《消费者权益保护法》第44条，消费者通过第三方在线旅游平台购买商品或接受服务，一旦其合法权益受到损害，根据合同的相对性原则可以向销售者、服务者要求赔偿。但如果网络交易平台提供者做出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺，否则应当承担赔偿责任。若协商不成，游客可以向旅游监管部门、消协及“旅游投诉”等官方、民间机构投诉反映，也可以向法院起诉。

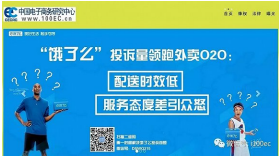
TOP4：饿了么

全年投诉数量占比 8.83%

问题描述：用户投诉“饿了么”所反映的问题主要有商家私自退单、商家拒绝退单、送餐慢、送餐素质不高、食品安全性存疑等。

典型案例：饿了么订单被无故取消

杨先生称2016年8月24日中午12:06分在饿了么平台下单3份快餐一份豆干总计60元，使用了饿了么平台的15元红包，实付金额45元，订单号：10111282564406874。本以为是顺利的吃上中午饭，杨先生没想到他在饿了么平台的订单被取消了。杨先生表示：“打饿了么平台客服电话咨询情况，说我不是首次用户不能使用红包总额为消费一点都在乎一个客户等90分钟收货的心情。”



点评：中国电子商务研究中心(官方简称：i100EC)法律权益部助理分析师刘洁认为，商家未经消费者同意取消订单的行为违反了《合同法》，要求退还的责任。消费者通过网站在正常状态下订购并确定收货，付款信息之后确认订单并支付



推荐阅读



11岁男孩骑共享单车被撞身亡家属起诉ofo要求更换密码锁



俄罗斯男子在街头被枪杀



一桩历史交易背后 中国首富的难处与阴谋



人人乐转型艰难 业绩再次陷入亏损



女性运动内衣之夜



欧价140亿酒店集团 富力能真正落到便宜吗？



日本警方逮捕中国籍电信诈骗案嫌犯 已通知受害者家属



重组标的两度变身未果 天目药业逆袭之戏存悬念



款。此时双方买卖合同关系成立, 卖家就不得随意取消、更改订单。否则应承担继续履行、赔偿损失等违约责任。但因网购交易行为具有虚拟性、瞬时性等特点, 涉及电子证据取证和认证等问题, 相关机构查明事实并适用法律的难度逐渐增大。

TOP5: 飞鹰

全年投诉数量占比 8.12%

问题描述：“飞猪”被用户投诉而暴露出的问题主要有退订手续费高、预订酒店无法入住、宣传不实等。

### 典型案例：飞猪退车票扣除几百元

张先生2016年12月23日在飞猪上购买了高铁车票，订单号：kuaip16122311424648。张先生向我们表示：“由于时间紧，一时着急忘记了选择出发日期，导致出发日期系统自动默认成了2016年12月24日。我付款后看到所定的票日期有误，便立刻申请了退款，可是当收到了退还的钱款时，却少了好几百元。”

点评：10月27日晚间，在极光音乐会上阿里巴巴集团宣布，将旗下旅行品牌“阿里旅行”升级为全新品牌“飞猪”，英文名为“Fizzo”。“飞猪”是面向年轻消费者的休闲度假品牌，与面向企业差旅服务的阿里商旅一起构成阿里巴巴旗下的旅行业务单元。让消费者获得更自由、更具想象力的旅程。高调改名使得“飞猪”的品牌形象鲜明起来，知名度获得提升，但与之相伴的是频繁不断的用户投诉。

TOP6: 携程网

全年投诉数量占比 5.41%

**问题描述:** 用户投诉“携程网”称其存在退票改签手续费高、退款困难、描述不实等问题。

典型案例：套餐产品改签需要较高费用

2016年11月27日董女士在携程网购买了一张16日石家庄到厦门的航班NS3263,支付票款1650元,订单号:283398599。董女士称:“我支付了1650元的票款退改签费用怎么这么高呢。航司客服直言这张票当时支付了737元。随后又在信天游官网核实到这张票却是售价七百多。随后拨打携程客服电话,被告知次日告知结果。第二天携程打过来电话说我预定的是特价产品,行程单的价格有说明会低于实际支付价格,说多余的票款会开差额发票给我。”

事实上，航空公司所收取的改签费用远低于差旅平台所收。作为代理商，携程将航空公司的机票加价后售卖，赚取差额是第一个赢利点；一旦旅客需要退票，则迎来第二次赢利点，即高额“手续费”。

TOP7: 同程网

全年投诉数量占比 2.85%

**问题描述:** 用户投诉“同程网”称其系统出错致用户损失、退单退款困难、虚假宣传等问题。

典型案例：同程网平台失误导致退票扣款

姜先生在微信大丰票上购买了一张11月21日下午16点42分的济南到北京南的高铁票，后因个人原因需要改到明天同样的时间，在阿程旅游上申请了改签，显示改签成功。出来了车票车厢和座位号。姜先生向我们表示：“说是改签成功，无需重新支付需要到订单中心确认也没说确认会产生什么后果。我到订单中心一看显示改签成功。然后今天下午四点突然接到平台通知，才知道阿程旅游不知何时把我的改签订单给关闭了。还显示支付过期。只能退票，然后重新下单，退票后扣除39元。”

点评：中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师许依璐（微信互动：norade）表示：据“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”监测显示，同程网多次因系统问题遭用户投诉。工欲善其事，必先利其器。减少系统问题与操作失误是改善用户体验工作的重要部分。

TOP8: 艺龙旅行

全年投诉数量占比 2.14%

问题描述：“艺龙旅行”被用户投诉的问题主要有预定酒店无法入住、拒绝退款、订单被单方面取消等。

### 典型案例：艺龙旅行未住酒店想退款未果

陈女士称订了四天的七天优品酒店,订单号:166417631。陈女士对无法退款表示不能理解:“临时有事不能去,给艺龙和酒店打电话都说不能退,我还没有住呢,怎么不能退了?就算不能全额退款,也要退部分。”

点评：中国电子商务研究中心法律权益部助理分析师刘洁莹（微信互动：ID505044）认为，针对退款难的问题，《侵害消费者权益行为处罚办法》规定，对退款无约定的，要按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。同时，经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款的，或者自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为无理拒绝或故意拖延，工商部门可以根据情节严重程度对经营者进行处理。

TOP9: 大众点评

全年投诉数量占比 1.99%

问题描述：用户投诉“大众点评”反映团购券无法使用、虚假宣传、无法改期退款、无故封号等问题。

### 典型案例：大众点评购买蛋糕券无法使用

任先生是在10月1日团购了一张楠湘客的原价99元现在团购活动89元蛋糕(由于之前团购过楠湘客家的巧克力球,订单号:1353892876,任先生向我们表示:“当天下午我打车来到位于吉林省青島路禧街老店,发现店铺已经关门。”于是联系卖家点评网,工作人员做了记录让我等待答复,第二天我接到客服电话说请注意日期和时间,但是我按照他的时间去的时候没有开门,我过后联系在线客服,客服两次让我耐心等待,三号我接到电话说商家在三号到七号暂时不能关门,让我注意使用,我于八号上午再次前往禧街老店发现还是关门。



点评：大众点评与美团合并后，新美大频传裁员消息，虽未被证实，但合并之后人员架构确实较为臃肿。此外，两家资源共享，同时将两家的流量一起统计也造成与合作商家的沟通障碍。

TOP10: 途虎养车网

全年投诉数量占比 1.28%

问题描述：“途虎养车网”被用户投诉反映商品质量存在问题、虚假宣传等。

典型案例：途虎养车网用户疑所购机油为假

高先生于2016年10月24日在途虎养车网上购买了4条轮胎和大保养等项目,订单号:TH08976600。高先生称:“11月9日去指定店更换的轮胎和保养项目,使用过程中车辆行驶无力以外,其余目前都没出现什么问题。我怀疑是和添加的嘉实多磁护机油有关系,结果我通过网上了解咨询查证发现所购买的机油为假货。”

点评：养车服务引入互联网之后，市场竞争环境发生显著变化。把互联网技术和互联网经营思维运用到汽车后市场服务所产生的最大市场变化就是加剧了行业竞争。将汽车后市场服务接入到互联网环境之后，市场维度发生变化，横向的同业竞争范围被放大，纵向的运营服务及客户管理能力的重要性变得更为突出，在互联网介入后很多方面都悄然提升了养车服务市场的竞争态势。途虎养车网在激烈的竞争环境下频繁遭遇投诉，零售商品屡次被质疑假劣，在用户体验上还需要多下功夫。

据国内知名第三方电商维权平台“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”监测大数据统计显示,百度糯米、去哪儿网、美团网、饿了么、飞猪(阿里旅行)、携程网、同程网、艺龙旅行、大众点评、途虎养车网为“2016年度十大热点被投诉生活服务O2O平台”。若您生活服务O2O平台消费时遇到问题或产生纠纷,均可通过官方微信“网购投诉平台(DSWQ315)”进行在线投诉,我们将第一时间核实、受理、曝光。(文/灯灯)

更多专业报道，请点击下载“界面新闻”APP



相关文章



一起吐槽iPhone X为何被吐槽和苹果车 公明报网...  
07:04 (9:39) 这不科学啊 · 昨天19:30 来自美 · 昨天19:11

你可能会喜欢

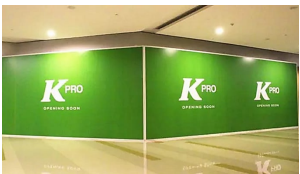
Pinterest Links by Taboola



这一家台湾美女也太会保养了吧，保持年轻还要多喝水才行？



原美奈美连引道都护起来



肯德基怎么变样了？



¥3,360 - 叠纸沙漠之星！内家古韵沙漠一价全包 “独一无二”设计酒店+超丰富活动

© 2017 叠纸网络

发表评论

至少输入5个字

发表

评论 (0)



网商 (上海) 网络科技有限公司 版权所有 Copyright © 2017 JHCP 沪1404942

关于我们 联系我们 加入我们 用户注册协议 隐私政策 版权声明