网经社电子商务研究中心
"一带一路"TOP10影响力社会智库

电诉宝
网络消费纠纷调解平台

2025年度
中国数字教育投诉数据与典型案例报告

数据来源：电数宝 电商大数据库
案例来源：电诉宝 网络消费纠纷调解平台
发布时间：2026年3月10日
报告编制：网经社电子商务研究中心

报告下载

目录

一、报告摘要.....6
二、 整体数据.....11
（一）投诉问题类型分布.....11
（二）投诉地区分布.....12
三、典型案例.....15
四、评级数据.....23
（一）2025 年"中安建培"获"不建议下单".....23
据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"中安建培"共获得 19 次消费评级，均为"不建议下单"评级。.....23
2025 年"中安建培"涉嫌存在退款问题、网络欺诈、售后服务、虚假宣传等问题。用户投诉"中安建培"的消费金额主要在 10000 元以上、500-1000 元、5000-10000 元、1000-5000 元、500-1000 元、未选择金额区间。.....23
.....24
2 月 9 日，云南省的杨先生向"电诉宝"投诉称，其于 2022 年在中安建培教育报考注册安全工程师，招收负责人承诺云南有初级注册安全工程师考试。.....24
缴费以后，杨先生才发现云南没有开设初级注册安全工程师的考试，后面又介绍杨先生加入密训班，承诺可以通过，并在考试前有考试答案，拿到证以后，还帮助介绍企业挂靠，挂靠费用大约在 6—25 万元之间，之间不收取任何中介费，还要奖励 8000 元，只需要帮助中安建培打个广告，到目前为止，联系不到当初介绍的哪个负责人。.....24
杨先生也在 23 年的时候在当地派出所报案，中安建培教育诱导缴费共计 19850，初级缴费 6500、加入密训班缴费 13000 元，到目前为止，联系不到任何人，严重侵害了杨先生的消费者权益。.....25
【案例二】用户投诉"中安建培"考试未过拒退费 学员指退款渠道被故意阻断.....25
7 月 19 日，广东省的张先生向"电诉宝"投诉称，中安建培教育机构存在未按约定退款且故意阻断退款渠道的问题。.....25
张先生于 2022 年 6 月 7 日购买该机构的中级安全工程师网络培训服务，机构老师曾承诺通过培训可考取证书，张先生接受三年线上培训后，虽通过三门课程考试，但《安全生产专业实务》科目三次考试均未通过。根据约定，符合退款条件，但张先生申请退款时发现客服始终不在线，培训老师称退款需通过客服处理，机构却未提供有效渠道。.....25
张先生认为中安建培教育故意回避退款责任，现要求按协议退还相应费用。接到投诉后，我们已将案件移交平台工作人员督办，目前中安建培教育暂未回应。.....25
【案例三】用户投诉"中安建培"以"抢占名额"收取定金 查询后发觉风险高要求退款遭推诿.....26
12 月 17 日，河南省的蒿先生向"电诉宝"投诉河南中安建培，称其于 12 月 12 日被该公司业务员以"抢占名额、查询报考资格"为由，诱导支付 500 元定金，并承诺"不通过 10 分钟内退款"。蒿先生付款后，经查询发现该公司投诉多、风险高，遂决定不报名并要求退款，但对方从 12 月 12 日至 17 日一直推诿拖延，款项未退。他认为该公司行为涉嫌虚假宣传与不诚信经营，要求立即退还定金。.....26
（二）2025 年"尚德机构"获"不建议下单".....26

据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"尚德机构"共获得 19 次消费评级，均为"不建议下单"，2025 年整体消费评级为"不予评级"。.....26
【案例一】"不过退费"变空头支票？学员投诉"尚德机构"拖延退款 4 年.....27
5 月 27 日，湖北省的李女士向电诉宝投诉称其在"尚德机构"客服"不过可退费"承诺下，分期购买了学历提升课程。下单后机构仅告知自行下载 APP 学习，未提供相应服务。后因个人原因及疫情影响未能学习，期间多次要求退费遭拒，客服态度恶劣。.....27
李女士表示机构以各种理由推诿退款，现要求全额退费并希望尽快解决纠纷。.....27
【案例二】学员投诉"尚德机构"擅自加课 推销泛滥.....27
7 月 7 日，上海市的孙先生向电诉宝投诉称其在"尚德机构"报名时特意避开英语课程，但机构未经告知擅自增加英语课，导致其无法完成学业。.....28
孙先生多次与尚德机构协商退费，均以未果告终。此外，孙先生发下该机构的学习平台充斥广告，课程入口隐蔽，"想学习得先闯广告关"。孙先生质疑机构虚假宣传，要求退还费用。.....28
【案例三】用户投诉尚德机构课程未上却七年拒退费 遭遇推诿并被冒名诈骗骚扰.....28
12 月 21 日，河南省杨女士向"电诉宝"投诉称尚德机构，称其 2017 年支付 7178 元报名行管本科课程后因身体原因未上课，七年来多次要求退费被以各种理由推脱，机构不提供公司电话且沟通无门。.....28
2025 年 12 月她更收到以"尚德退费"为名的诈骗信息，联系客服后仍被指引至不回复的"平台老师"。.....28
杨女士质疑机构推诿退费且疑泄露其信息，要求全额退款并解释。对此，尚德机构暂未回应。.....28
（三）2025 年"一只船教育"获"不建议下单".....29
据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"一只船教育"共获得 19 次消费评级，均为"不建议下单"，2025 年整体消费评级为"不建议下单"。.....29
2025 年"一只船教育"涉嫌存在退款问题、售后服务、网络欺诈、虚假促销、发票问题、商品质量、网络售假、高额退票费等问题。用户投诉"一只船教育"的消费金额主要在 10000 元以上、5000-10000 元、1000-5000 元、未选择金额区间。.....29
.....29
【案例一】用户投诉"一只船教育"客服态度敷衍 欺诈消费者.....30
2 月 7 日，广东省的陈先生向"电诉宝"投诉称，其于 2021 年 11 月 11 日在朋友的介绍下，于河南一只船教育信息咨询有限公司报考二级消防工程师。.....30
后续，陈先生由于时间问题，没办法继续参考，于 2024 年 11 月 20 日起向一只船教育申请退费，至今无果，合同注明可以申请退费，售后客服也承诺会给予解决，至今拨打客服电话一直处于忙线中，客服留言也没有得到回复。.....30
陈先生现在严重怀疑一只船教育存在欺诈消费者，要求一只船教育退回其参考费用。.....30
【案例二】用户投诉遭遇"一只船教育"承诺"包过退费"未兑现.....30
6 月 4 日，吉林省的丁女士向电诉宝投诉称，其通过网络接触"一只船教育"并添加其微信，宣传人员声称消防证书"容易考取、回报高"，并可安排挂靠。.....30
丁女士于 2020 年 6 月 3 日通过支付宝花呗支付 3180 元报名消防课程，并签订合同，机构承诺"考试包过，不过退费"。随后，机构人员再次宣传 VIP 无忧班"重点突出、更易通过"，丁女士又于 2020 年 7 月 29 日通过花呗支付 4000 元升级课程。.....30
然而，丁女士最终未能通过考试，机构也未按承诺退费。丁女士认为该机构此举涉嫌虚假宣传，严重侵害了其消费者权益，要求一只船教育履行签约时的承诺，退回丁女士的费用

.....31
【案例三】用户投诉"一只船教育"虚假承诺诱导缴费 老师离职后退款无门.....31
8 月 20 日，广东省的吴先生向"电诉宝"投诉称，北京一只船教育咨询有限公司存在虚假承诺诱导消费及拒不退款问题。.....31
吴先生于 2021 年 6 月 19 日报名注册消防工程师考试课程，在招生老师承诺"容易上岸"后支付首笔学费 7480 元，并收到教材开始学习。后因招生老师离职失联，吴先生联系新对接的"主任"老师，对方以"通过率较高"为由要求补缴 12000 元。吴先生通过支付宝分四次转账共计 19980 元（9900 元、1000 元、1100 元、500 元）。未料该主任老师随后也离职失联，班主任表示无法联系相关人员。截至投诉日，吴先生共支付 27460 元学费，多次尝试通过微信、电话及邮箱联系退款均未果。该公司网址显示其经营范围含教育咨询，但当前已无法通过官方渠道解决退费诉求。.....31
接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理。对此，一只船教育平台暂未回应。.....32
（四）2025 年"帮考网"获"不予评级".....32
据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"帮考网"共获得 19 次消费评级，13 次为"谨慎下单"，6 次为"不建议下单"；2025 年整体消费评级为"谨慎下单"。.....32
.....33
2025 年"帮考网"涉嫌存在退款问题、售后服务、虚假促销、霸王条款、发货问题、网络售假、网络欺诈订单等问题。用户投诉"帮考网"的消费金额主要在 10000 以上、1000-5000 元、5000-10000 元、500-1000 元、未选择金额区间。.....33
.....34
【案例一】"帮考网"被指电话骚扰诱导消费、拒不履行退费承诺，学员投诉"人去楼空"....34
3 月 6 日，河北省的邢先生向"电诉宝"投诉称，邢先生在浏览网页时被帮考网营销信息吸引，留下联系方式后，遭遇平台销售人员每日电话"轰炸"。2018 年 7 月 27 日，在对方"三年不过全额退款"的承诺下，邢先生支付 3000 元报名消防工程师课程。.....34
2021 年 7 月，三年协议期满，邢先生未通过考试，多次联系帮考网要求退费。平台以"可免费延期一年，再考不过再退"为由拖延。2022 年 7 月，延期期满后，邢先生再次申请退费，对方却改口称"已超过退费时效"，随后直接失联——微信无人回复、电话无人接听，公司地址也已人去楼空。.....34
邢先生质疑，帮考网通过电话骚扰、虚假承诺诱导消费，并在协议期满后以"超时效"为由拒绝履行退费义务，涉嫌欺诈。他呼吁平台公开回应此事，并退还全部费用。.....35
【案例二】帮考网被指虚假宣传诱导购课 虚构"养老补贴"承诺.....35
8 月 8 号，广东省的赵女士向电诉宝投诉称，其于 2022 年报考帮考网中级经济师人力资源资格证课程，销售人员多次强调"考取证书后可申请退休养老补贴 10%-20%"，并分三次诱导用户支付课程费用共计 6000 余元。经用户向社保部门核实，该项补贴政策早在 2015 年已取消，且仅适用于公职人员或事业编制人员，私企员工无法享受。.....35
赵女士认为帮考网故意虚构政策承诺，构成欺诈行为，现要求全额退款。.....35
【案例三】帮考网被指承诺"不过退款"却拒接沟通 付费后维权无门.....35
10 月 30 日，江西省的刘女士向电诉宝投诉称，其于 2021 年 10 月 29 日在帮考网 App 购买注册会计师课程，支付 3500 元。.....35
购课时销售人员曾承诺"考不过可退全额"，但用户仅试听一节直播课，未进行其他学习，因职业规划改变不再需要该课程。当刘女士要求退款时，发现客服与班主任均失联，平台无人处理。.....36

刘女士认为自身权益受侵害，诉求为全额退款，并愿自费寄回全部教材。但截至目前，该平台尚未回应。.....36
（五）2025 年"常青藤爸爸"获"不予评级".....36
（六）2025 年"赛优教育"获"不予评级".....39
五、关于我们.....43
（一）关于电诉宝.....43
（二）关于网经社.....47
报告发布：网经社电子商务研究中心.....52
发布时间：2026 年 3 月 10 日.....52
商家投诉（JTK.100EC.CN）电诉宝（315.100EC.CN）.....53
（商家反向维权通道）（消费者投诉通道）.....53

一、报告摘要

2025 年，国家智慧教育公共服务平台完成升级，实现从学前到研究生教育全覆盖，用户总量突破 1.78 亿，汇聚了海量优质课程资源。人工智能深度融入教学全要素全过程，翻转课堂、智慧作业等新模式得以广泛应用，有效推动因材施教。在政策层面，教育部等九部门联合发布意见，全面推进教育数字化集成化、智能化与国际化。得益于在素养提升、模式重构和治理升级上的系统构建，中国数字教育整体水平跃升至全球第 6 位，稳固跻身世界第一方阵。

然而，与之配套的行业标准、数据隐私保护及服务质量监管体系却未能同步完善，监管滞后性日益显著。这种制度空白不仅为夸大宣传、课程质量参差不齐等乱象提供了土壤，更使得一批曾以教学效果和用户口碑赢得市场的知名平台频繁卷入投诉纠纷。

此外，尚德机构被国家机构通报，达内集团涉嫌对教育、培训效果作出明示或暗示的保证性承诺被罚，VIPKID 被曝“翻墙式教学”引质疑，少儿编程教育

公司“童程童美”“跑路”。

315 来临之际，中消协公布 2026 年消费维权主题：提升消费品质。在此背景下，2026 年 3 月 10 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2025 年全年受理的互联网消费平台纠纷案例大数据，“一带一路”TOP10 影响力社会智库网经社电子商务研究中心（RESC.100EC.CN）**连续第六年**例行发布**《2025 年度中国数字教育投诉数据与典型案例报告》。**

根据“电诉宝”2025 年受理的中国数字教育领域用户（包括消费者投诉及商家投诉）有效投诉显示，入选投诉榜的 **TOP10** 依次为：中安建培、尚德机构、一只船教育、帮考网、常青藤爸爸、赛优教育、对啊网、VIPKID、嗨学网、潭州教育；

第 11-20 分别是：高顿教育、网易云课堂、沪江网校、帮考教育、深海教育、环球网校、正保会计网校、小叶子陪练、高教通、恒企教育；

第 21-30 分别是：中职通、英语流利说、腾讯课堂、聚师网、聚力成师教育、中公教育、武汉聚师在线教育、潭州课堂、众趣教育、芸学教育；

第 31-45 的是：菲尔莱、聚狮在线教育、抖音查理老师、晚舟教育、麦淘亲子、聚才木羽、阿卡索外教网、学慧网、向日葵妈妈、大鹏教育、猿辅导、伴鱼少儿英语、掌门 1 对 1、明世在线、51Talk 等。



在"2025 年数字教育消费评级榜"中，赛优教育、高顿教育、网易云课堂获

“建议下单”；帮考网获**“谨慎下单”**；嗨学网、对啊网、深海教育、一只船教育、中安建培获**“不建议下单”**评级；尚德机构、沪江网校、潭州教育、常青藤爸爸、VIPKID、帮考教育获**“不予评级”。**

网经社电子商务研究中心
"一带一路"TOP10影响力社会智库
ECRC

电诉宝
网络消费纠纷调解平台

2025年全国数字教育消费评级榜

排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	赛优教育	100.00%	0.873	2.000	0.822	建议下单
2	高顿教育	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
3	网易云课堂	100.00%	0.857	0.000	0.757	建议下单
4	帮考网	93.33%	0.193	10.000	0.725	谨慎下单
5	嗨学网	20.00%	0.000	0.000	0.100	不建议下单
6	尚德机构	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	对啊网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	沪江网校	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	潭州教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	深海教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	常青藤爸爸	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	一只船教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	中安建培	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	VIPKID	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	帮考教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：

1、综合指数=平台回复率*0.5+回复时效性*0.3+用户满意度/10*0.2。

1.1、平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

1.2、回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。

1.3、用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。

2、评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台"不予评级"。

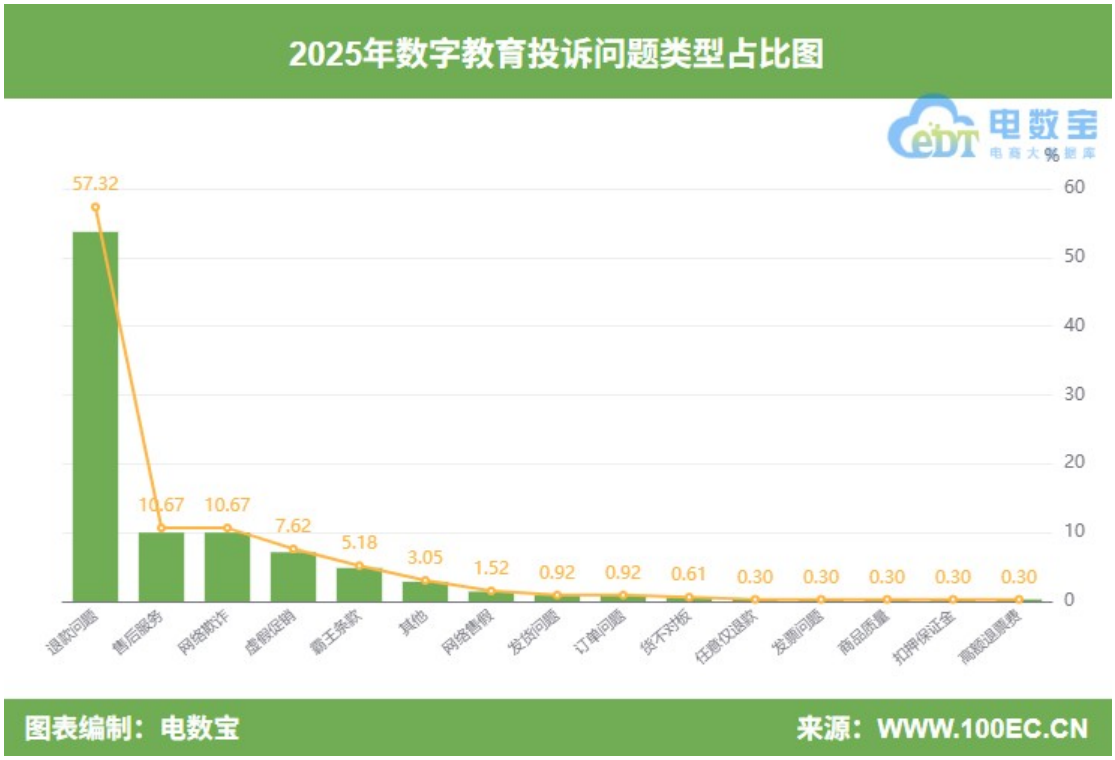
3、由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。

4、本榜单所有数据均由系统后台根据各网络消费平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）　　数据来源：WWW.100EC.CN

二、整体数据

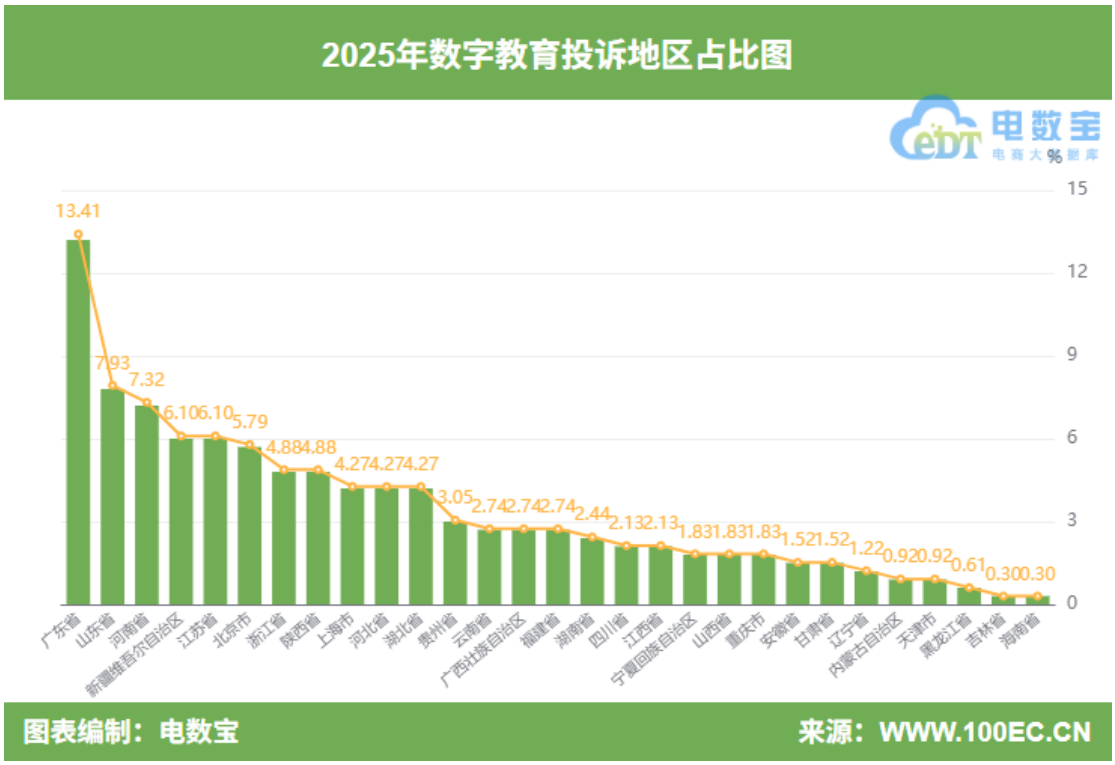
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2025 年全国数字教育用户投诉问题类型主要为：退款问题（57.32%）、售后服务（10.67%）、网络欺诈（10.67%）、虚假促销（7.62%）、霸王条款（5.18%）、网络售假（1.52%）、发货问题（0.92%）、订单问题（0.92%）、货不对板（0.61%）、任意仅退款（33.33%）、发票问题（0.30%）、商品质量（0.30%）、扣押保证金

（33.33%）、高额保护费（0.30%）。

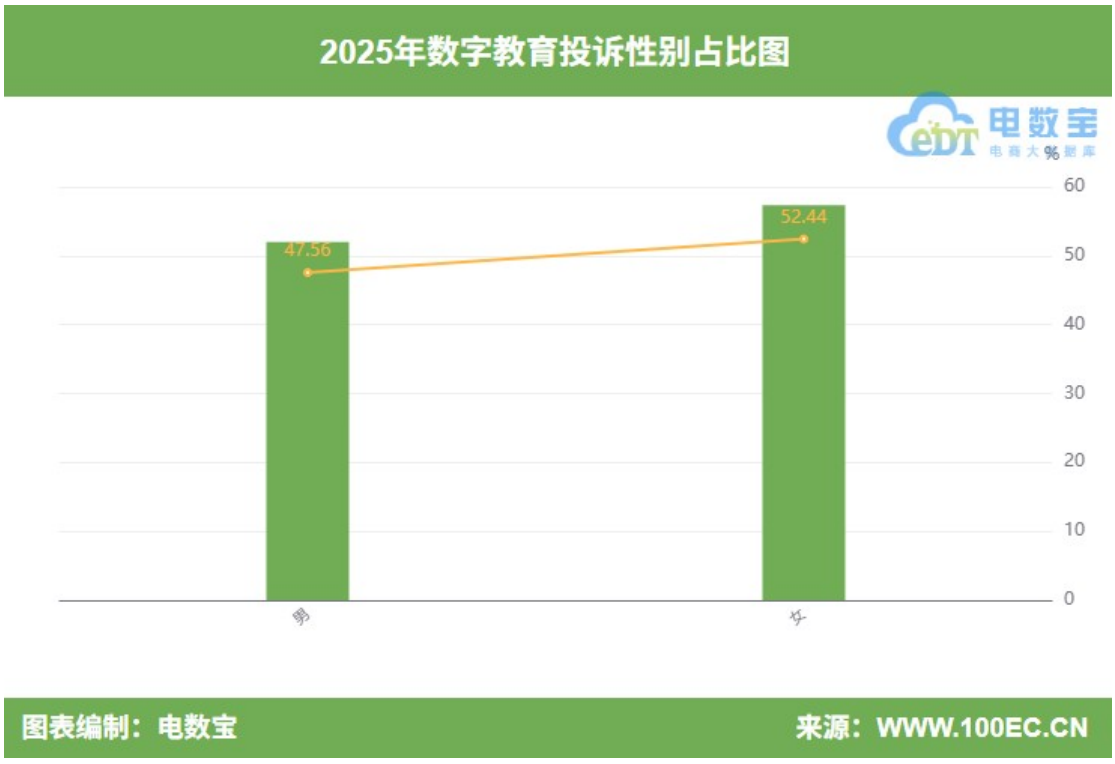
（二）投诉地区分布



同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区主要为：广东省（13.41%）、山东省（7.93%）、河南省（7.32%），其余占比较高的省份依次为新疆维吾尔自治区、江苏省、北京市、浙江省、陕西省、上海市、河北省、湖北省、贵州省、

云南省、山西省、内蒙古自治区。

（三）投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，数字教育 2025 年男性用户投诉比例为 **47.56%**，女性

用户投诉比例为 **52.44%**。

（四）投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，数字教育投诉金额主要分布为：10000 元以上（28.96%）、5000-10000 元（24.70%）、1000-5000 元（15.85%）、100-500 元（5.18%）、500-1000 元（4.27%）、0 元-100 元（1.52%）、0-5 万（0.92%）及未选择金额（18.60%）。

三、典型案例

在 2025 年数字教育领域中，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及**赛优教育、一只船教育、对啊网、潭州教育、尚德机构、VIPKID、中安建培、常春藤爸爸、高顿教育、帮考网。**

2025年数字教育投诉十大典型案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月18日	赛优教育	“赛优教育”被指欺诈诱导，高女士购课维权诉求退款赔偿
2月7日	一只船教育	用户投诉“一只船教育”客服态度敷衍 欺诈消费者
3月21日	对啊网	“对啊网”被指诱导消费且不予退费
4月7日	潭州教育	用户投诉“潭州教育”潭州教育课程服务失效且失联
5月27日	尚德机构	"不过退费"变空头支票？学员投诉“尚德机构”拖延退款4年
6月15日	VIPKID	“VIPKID”被指恶意拖欠学费 家长交费万元后课程“消失” 退款流程走不完
7月19日	中安建培	用户投诉“中安建培”考试未过拒退费 学员指退款渠道被故意阻断
8月22日	常青藤爸爸	“常青藤爸爸”被指恶意拖欠返现 用户打卡完成3年 平台以虚假排队机制拒付款
9月28日	高顿教育	消费者反映“高顿教育”涉嫌虚假宣传及退款延迟
10月30日	帮考网	“帮考网”被指承诺“不过退款”却拒接沟通 付费后维权无门
图表编制：网经社		数据来源：电诉宝

【案例一】“赛优教育”被指欺诈诱导 高女士购课维权诉求退款赔偿

1月18日，高女士向“电诉宝”投诉称于2024年10月26日，高女士通过微信二维码付款3180元，在赛优平台购买了心理咨询师课程。销售称证书由中国卫生心理协会颁发，且该协会与赛优合作十年。学习期间，销售班主任先是说考出大证可免费在平台兼职，后又让高女士交4180元考四个技能证才能兼职，还称大证没用、没单子，两次劝导消费都营造紧张氛围，称“再不报平台报名通道就关了，下次考试变线下考会变难，只有这一次机会”，高女士遂交了钱。

考试报名时，对方称大证680元、四个小证各255元报名费要转给考试

机构，可转账后发现钱转到了赛优公司。而且题库相似度大，基本是原题，疑似内部出题。高女士查询发现，中国卫生心理协会明确未与赛优合作，赛优存在欺诈和诱导消费行为。目前，高女士诉求是退款 8380 元（3180 + 4180 + 255×4），并要求赔偿和道歉。

【案例二】用户投诉"一只船教育"客服态度敷衍 欺诈消费者

2 月 7 日，广东省的陈先生向"电诉宝"投诉称，其于 2021 年 11 月 11 日在朋友的介绍下，于河南一只船教育信息咨询有限公司报考二级消防工程师。

后续，陈先生由于时间问题，没办法继续参考，于 2024 年 11 月 20 日起向一只船教育申请退费，至今无果，合同注明可以申请退费，售后客服也承诺会给予解决，至今拨打客服电话一直处于忙线中，客服留言也没有得到回复。

陈先生现在严重怀疑一只船教育存在欺诈消费者，要求一只船教育退回其参考费用。

【案例三】"对啊网"被指诱导消费且不予退费

3 月 21 日，河南省的胡女士向"电诉宝"投诉称，2024 年，对啊网的一位

老师诱导胡女士连续消费四万元，用于购买注册会计师（注会）和考研课程。该老师在未经胡女士同意的情况下直接为她开课，且未告知课程有效期，也未提供合同。当胡女士申请退款时，对方以课程已开课且超时为由拒绝，尽管胡女士实际上并未激活课程，也未进行任何学习。

2025 年 3 月，胡女士被告知课程即将过期。此时，该老师又诱骗她交纳五千元进入协议班，声称这样更有保障，并且可以将课程有效期延长四年。然而，后来胡女士得知，所谓的"考不过退 80%"实际上是指退还这五千元中的 80%，而非整个四万元课程的 80%。对此，胡女士感到非常气愤，并立即申请退款。由于退款申请尚未超过 24 小时，且课程仍未激活，她认为自己的退款请求完全合理。然而，该机构却一直拒绝退款。

胡女士希望有关部门能够介入解决此事，她表示老百姓挣钱真的很不容易，希望自己的权益能够得到保障。

【案例四】用户投诉"潭州教育"潭州教育课程服务失效且失联

4 月 7 日，浙江省的王先生向"电诉宝"投诉称，其于 2021 年 2 月 23 日购

买了潭州教育的有声演播课程，支付学费 7480 元。

购买时机构明确承诺课程永久有效、可无限学习，并签订了书面学习合同。后因身体健康问题，网先生申请休学。

如今潭州教育教师大量离职、机构倒闭，课程 APP 系统故障无法登录，学习合同无法调取，王先生也无法联系到任何负责人。课程内容已无法观看，此前承诺的课程下载功能也从未实现，要求潭州教育全额退款。

【案例五】"不过退费"变空头支票？学员投诉"尚德机构"拖延退款 4 年

5 月 27 日，湖北省的李女士向电诉宝投诉称其在"尚德机构"客服"不过可退费"承诺下，分期购买了学历提升课程。下单后机构仅告知自行下载 APP 学习，未提供相应服务。后因个人原因及疫情影响未能学习，期间多次要求退费遭拒，客服态度恶劣。

李女士表示机构以各种理由推诿退款，现要求全额退费并希望尽快解决纠纷。

【案例六】"VIPKID"被指恶意拖欠学费 家长交费万元后课程"消失" 退款

流程走不完

6 月 15 日，内蒙古自治区的张先生向“电诉宝”投诉称，其于 4 月 23 日向 VIPKID 平台支付 1659 美元（折合人民币约 12,000 元）为孩子报名英语课程。支付后超过一个月，平台未主动通知开班。

张先生于 5 月 26 日主动询问后，才被告知因老师个人原因无法开课，随即要求退款，客服虽承诺 5-7 个工作日内办理完成，但截至 6 月 11 日，平台仍以“需要走流程”为由多次拖延，未实际退款。张先生认为平台在收款后不提供服务、退款过程中恶意拖延，涉嫌欺诈消费者。

【案例七】用户投诉“中安建培”考试未过拒退费 学员指退款渠道被故意阻断

7 月 19 日，广东省的张先生向“电诉宝”投诉称，中安建培教育机构存在未按约定退款且故意阻断退款渠道的问题。

张先生于 2022 年 6 月 7 日购买该机构的中级安全工程师网络培训服务，机构老师曾承诺通过培训可考取证书，张先生接受三年线上培训后，虽通过三

门课程考试，但《安全生产专业实务》科目三次考试均未通过。根据约定，符合退款条件，但张先生申请退款时发现客服始终不在线，培训老师称退款需通过客服处理，机构却未提供有效渠道。

张先生认为中安建培教育故意回避退款责任，现要求按协议退还相应费用。接到投诉后，我们已将案件移交平台工作人员督办，目前中安建培教育暂未回应。

【案例八】"常青藤爸爸"被指恶意拖欠返现 用户打卡完成 3 年 平台以虚假排队机制拒付款

8 月 22 日，河南省的任女士向"电诉宝"投诉称，其于 2022 年 3 月 24 日完成"常青藤爸爸 APP"的"日课小古文 240 句"打卡返现活动并提交提现申请。

然而提现状态始终显示"处理中"，平台以"排队 39370 号"为由拖延三年未到账。

任女士认为平台以虚假排队机制恶意拖欠返现，涉嫌通过长期占用用户资金诱导继续消费，现要求立即兑现返现承诺。

【案例九】消费者反映"高顿教育"涉嫌虚假宣传及退款延迟

9月28日，张先生向"电诉宝"投诉称，反映上海高顿教育科技有限公司旗下"高顿教育"平台存在虚假宣传包过班、诱导消费及退款拖延的问题。

张先生于月28日被高顿教育员工潘某以CPA课程包过班为名诱导购买，对方在其犹豫时反复拨打电话，并使用"安永学员"、"海尔集团内训班"等招生字样骗取信任。试学后张先生发现课程内容与承诺不符，宣传中的"天脑系统"未提供，也没有班主任日常监督，且付款后对方态度冷淡。申请退款后，平台虽同意退款，但以办理中为由拖延时间，甚至无法联系到负责人。

张先生要求退还全额学费25800元并赔礼道歉。

【案例十】帮考网被指承诺"不过退款"却拒接沟通 付费后维权无门

10月30日，江西省的刘女士向电诉宝投诉称，其于2021年10月29日在帮考网App购买注册会计师课程，支付3500元。

购课时销售人员曾承诺"考不过可退全额"，但用户仅试听一节直播课，未进行其他学习，因职业规划改变不再需要该课程。当刘女士要求退款时，发现

客服与班主任均失联，平台无人处理。

刘女士认为自身权益受侵害，诉求为全额退款，并愿自费寄回全部教材。但截至目前，该平台尚未回应。

四、评级数据

（一）2025 年“中安建培”获“不建议下单”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“中安建培”共获得 19 次消费评级，均为**“不建议下单”**评级。

2025 年“中安建培”涉嫌存在**退款问题、网络欺诈、售后服务、虚假宣传**等问题。用户投诉“中安建培”的消费金额主要在 10000 元以上、500-1000 元、5000-10000 元、1000-5000 元、500-1000 元、未选择金额区间。



【案例一】用户投诉“中安建培”售后无人理

2 月 9 日，云南省的杨先生向“电诉宝”投诉称，其于 2022 年在中安建培教育报考注册安全工程师，招收负责人承诺云南有初级注册安全工程师考试。

缴费以后，杨先生才发现云南没有开设初级注册安全工程师的考试，后面又介绍杨先生加入密训班，承诺可以通过，并在考试前有考试答案，拿到证以后，还帮助介绍企业挂靠，挂靠费用大约在 6—25 万元之间，之间不收取任何中介费，还要奖励 8000 元，只需要帮助中安建培打个广告，到目前为止，联系不到当初介绍的哪个负责人。

杨先生也在 23 年的时候在当地派出所报案，中安建培教育诱导缴费共计19850，初级缴费 6500、加入密训班缴费 13000 元，到目前为止，联系不到任何人，严重侵害了杨先生的消费者权益。

【案例二】用户投诉"中安建培"考试未过拒退费 学员指退款渠道被故意阻断

7 月 19 日，广东省的张先生向"电诉宝"投诉称，中安建培教育机构存在未按约定退款且故意阻断退款渠道的问题。

张先生于 2022 年 6 月 7 日购买该机构的中级安全工程师网络培训服务，机构老师曾承诺通过培训可考取证书，张先生接受三年线上培训后，虽通过三门课程考试，但《安全生产专业实务》科目三次考试均未通过。根据约定，符合退款条件，但张先生申请退款时发现客服始终不在线，培训老师称退款需通过客服处理，机构却未提供有效渠道。

张先生认为中安建培教育故意回避退款责任，现要求按协议退还相应费用。接到投诉后，我们已将案件移交平台工作人员督办，目前中安建培教育暂未回

应。

【案例三】用户投诉"中安建培"以"抢占名额"收取定金 查询后发觉风险高要求退款遭推诿

12 月 17 日，河南省的蒿先生向"电诉宝"投诉河南中安建培，称其于 12 月 12 日被该公司业务员以"抢占名额、查询报考资格"为由，诱导支付 500 元定金，并承诺"不通过 10 分钟内退款"。蒿先生付款后，经查询发现该公司投诉多、风险高，遂决定不报名并要求退款，但对方从 12 月 12 日至 17 日一直推诿拖延，款项未退。他认为该公司行为涉嫌虚假宣传与不诚信经营，要求立即退还定金。

（二）2025 年"尚德机构"获"不建议下单"

据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"尚德机构"共获得 19 次消费评级，均为"不建议下单"，2025 年整体消费评级为"**不予评级**"。

2025 年"尚德机构"涉嫌存在**退款问题、订单问题、商品质量**等问题。用户投诉"洋码头"的消费金额主要在 100-500 元、500-1000 元、5000-10000 元区间。



【案例一】"不过退费"变空头支票？学员投诉“尚德机构”拖延退款 4 年

5 月 27 日，湖北省的李女士向电诉宝投诉称其在“尚德机构”客服"不过可退费"承诺下，分期购买了学历提升课程。下单后机构仅告知自行下载 APP 学习，未提供相应服务。后因个人原因及疫情影响未能学习，期间多次要求退费遭拒，客服态度恶劣。

李女士表示机构以各种理由推诿退款，现要求全额退费并希望尽快解决纠纷。

【案例二】学员投诉“尚德机构”擅自加课 推销泛滥

7 月 7 日，上海市的孙先生向电诉宝投诉称其在“尚德机构”报名时特意避开英语课程，但机构未经告知擅自增加英语课，导致其无法完成学业。

孙先生多次与尚德机构协商退费，均以未果告终。此外，孙先生发下该机构的学习平台充斥广告，课程入口隐蔽，"想学习得先闯广告关"。孙先生质疑机构虚假宣传，要求退还费用。

【案例三】用户投诉尚德机构课程未上却七年拒退费 遭遇推诿并被冒名诈骗骚扰

12 月 21 日，河南省杨女士向“电诉宝”投诉称尚德机构，称其 2017 年支付 7178 元报名行管本科课程后因身体原因未上课，七年来多次要求退费被以各种理由推脱，机构不提供公司电话且沟通无门。

2025 年 12 月她更收到以“尚德退费”为名的诈骗信息，联系客服后仍被指引至不回复的“平台老师”。

杨女士质疑机构推诿退费且疑泄露其信息，要求全额退款并解释。对此，尚德机构暂未回应。

（三）2025 年“一只船教育”获“不建议下单”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“一只船教育”共获得 19 次消费评级，均为“**不建议下单**”，2025 年整体消费评级为“**不建议下单**”。

2025 年“一只船教育”涉嫌存在**退款问题、售后服务、网络欺诈**、虚假促销、发票问题、商品质量、网络售假、高额退票费等问题。用户投诉“一只船教育”的消费金额主要在 10000 元以上、5000-10000 元、1000-5000 元、未选择金额区间。



【案例一】用户投诉"一只船教育"客服态度敷衍 欺诈消费者

2 月 7 日，广东省的陈先生向"电诉宝"投诉称，其于 2021 年 11 月 11 日在朋友的介绍下，于河南一只船教育信息咨询有限公司报考二级消防工程师。

后续，陈先生由于时间问题，没办法继续参考，于 2024 年 11 月 20 日起向一只船教育申请退费，至今无果，合同注明可以申请退费，售后客服也承诺会给予解决，至今拨打客服电话一直处于忙线中，客服留言也没有得到回复。

陈先生现在严重怀疑一只船教育存在欺诈消费者，要求一只船教育退回其参考费用。

【案例二】用户投诉遭遇"一只船教育"承诺"包过退费"未兑现

6 月 4 日，吉林省的丁女士向电诉宝投诉称，其通过网络接触"一只船教育"并添加其微信，宣传人员声称消防证书"容易考取、回报高"，并可安排挂靠。

丁女士于 2020 年 6 月 3 日通过支付宝花呗支付 3180 元报名消防课程，并签订合同，机构承诺"考试包过，不过退费"。随后，机构人员再次宣传 VIP 无忧班"重点突出、更易通过"，丁女士又于 2020 年 7 月 29 日通过花呗支付

4000 元升级课程。

然而，丁女士最终未能通过考试，机构也未按承诺退费。丁女士认为该机构此举涉嫌虚假宣传，严重侵害了其消费者权益，要求一只船教育履行签约时的承诺，退回丁女士的费用。

【案例三】用户投诉"一只船教育"虚假承诺诱导缴费 老师离职后退款无门

8 月 20 日，广东省的吴先生向"电诉宝"投诉称，北京一只船教育咨询有限公司存在虚假承诺诱导消费及拒不退款问题。

吴先生于 2021 年 6 月 19 日报名注册消防工程师考试课程，在招生老师承诺"容易上岸"后支付首笔学费 7480 元，并收到教材开始学习。后因招生老师离职失联，吴先生联系新对接的"主任"老师，对方以"通过率较高"为由要求补缴 12000 元。吴先生通过支付宝分四次转账共计 19980 元（9900 元 1000 元、1100 元、500 元）。未料该主任老师随后也离职失联，班主任表示无法联系相关人员。截至投诉日，吴先生共支付 27460 元学费，多次尝试通过微信、电话及邮箱联系退款均未果。该公司网址显示其经营范围含教育咨询，

但当前已无法通过官方渠道解决退费诉求。

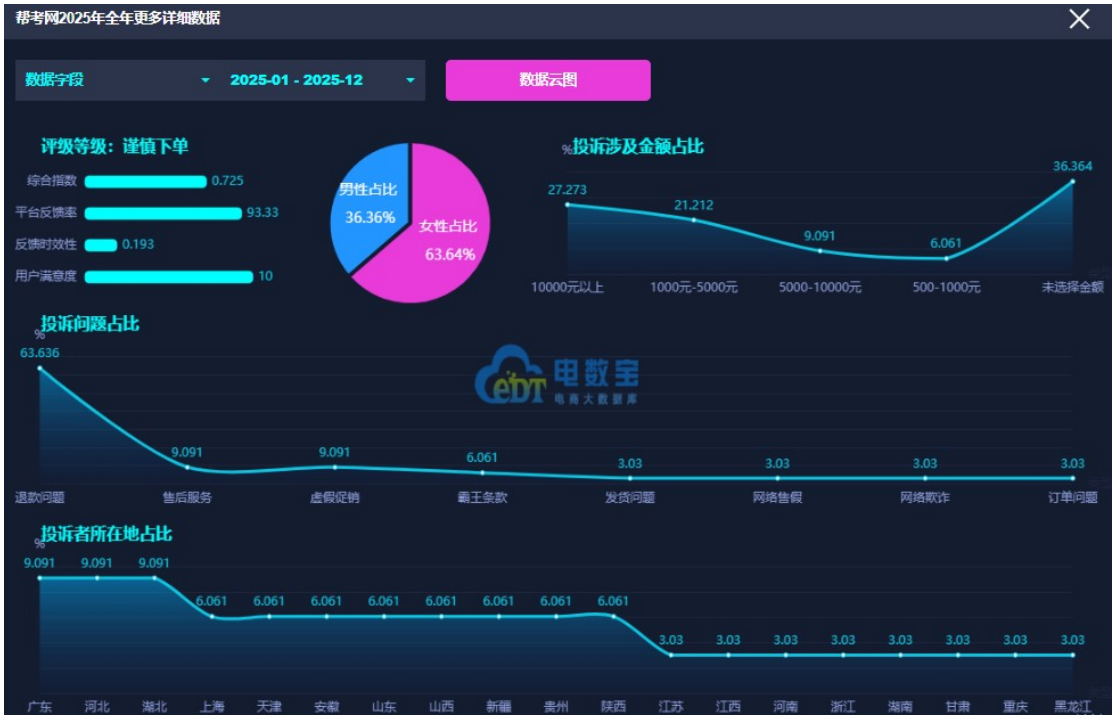
接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理。对此，一只船教育平台暂未回应。

（四）2025 年"帮考网"获"不予评级"

据网经社旗下电商大数据库"电数宝"监测数据显示，2025 年"帮考网"共获得 19 次消费评级，13 次为"**谨慎下单**"，6 次为**"不建议下单"**；2025 年整体消费评级为"**谨慎下单**"。

帮考网2025年评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2025年	全年	93.33%	0.193	10.000	0.725	谨慎下单
2025年	第四季度	77.78%	0.178	0.000	0.442	谨慎下单
2025年	双11	100.00%	0.229	0.000	0.569	谨慎下单
2025年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	11月	100.00%	0.000	0.000	0.500	谨慎下单
2025年	10月	50.00%	0.100	0.000	0.280	不建议下单
2025年	第三季度	100.00%	0.250	0.000	0.575	谨慎下单
2025年	9月	100.00%	0.000	0.000	0.500	谨慎下单
2025年	8月	33.33%	0.333	0.000	0.267	不建议下单
2025年	7月	25.00%	0.250	0.000	0.200	不建议下单
2025年	上半年	92.31%	0.169	10.000	0.712	谨慎下单
2025年	第二季度	75.00%	0.400	0.000	0.495	谨慎下单
2025年	618	100.00%	0.533	0.000	0.660	谨慎下单
2025年	6月	66.67%	0.533	0.000	0.493	谨慎下单
2025年	4月	100.00%	0.000	0.000	0.500	谨慎下单
2025年	第一季度	100.00%	0.067	10.000	0.720	谨慎下单
2025年	3月	100.00%	0.200	0.000	0.560	谨慎下单
2025年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2025年	1月	66.67%	0.000	0.000	0.333	不建议下单
图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）					数据来源：WWW.100EC.CN	

2025 年“帮考网”涉嫌存在**退款问题、售后服务、虚假促销**、霸王条款、发货问题、网络售假、网络欺诈订单等问题。用户投诉“帮考网”的消费金额主要在 10000 以上、1000-5000 元、5000-10000 元、500-1000 元、未选择金额区间。



【案例一】“帮考网”被指电话骚扰诱导消费、拒不履行退费承诺，学员投诉“人去楼空”

3 月 6 日，河北省的邢先生向“电诉宝”投诉称，邢先生在浏览网页时被帮考网营销信息吸引，留下联系方式后，遭遇平台销售人员每日电话“轰炸”。2018 年 7 月 27 日，在对方“三年不过全额退款”的承诺下，邢先生支付 3000 元报名消防工程师课程。

2021 年 7 月，三年协议期满，邢先生未通过考试，多次联系帮考网要求退费。平台以“可免费延期一年，再考不过再退”为由拖延。2022 年 7 月，延期

期满后，邢先生再次申请退费，对方却改口称“已超过退费时效”，随后直接失联——微信无人回复、电话无人接听，公司地址也已人去楼空。

邢先生质疑，帮考网通过电话骚扰、虚假承诺诱导消费，并在协议期满后以“超时效”为由拒绝履行退费义务，涉嫌欺诈。他呼吁平台公开回应此事，并退还全部费用。

【案例二】帮考网被指虚假宣传诱导购课 虚构“养老补贴”承诺

8 月 8 号，广东省的赵女士向电诉宝投诉称，其于 2022 年报考帮考网中级经济师人力资源资格证课程，销售人员多次强调“考取证书后可申请退休养老补贴 10%-20%”，并分三次诱导用户支付课程费用共计 6000 余元。经用户向社保部门核实，该项补贴政策早在 2015 年已取消，且仅适用于公职人员或事业编制人员，私企员工无法享受。

赵女士认为帮考网故意虚构政策承诺，构成欺诈行为，现要求全额退款。

【案例三】帮考网被指承诺“不过退款”却拒接沟通 付费后维权无门

10 月 30 日，江西省的刘女士向电诉宝投诉称，其于 2021 年 10 月 29 日

在帮考网 App 购买注册会计师课程，支付 3500 元。

购课时销售人员曾承诺“考不过可退全额”，但用户仅试听一节直播课，未进行其他学习，因职业规划改变不再需要该课程。当刘女士要求退款时，发现客服与班主任均失联，平台无人处理。

刘女士认为自身权益受侵害，诉求为全额退款，并愿自费寄回全部教材。但截至目前，该平台尚未回应。

（五）2025 年“常青藤爸爸”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“常青藤爸爸”共获得 19 次消费评级，均为**“不予评级”**。

2025 年“常青藤爸爸”涉嫌存在**退款问题、网络欺诈、售后服务**、任意仅退款、虚假促销、订单问题、霸王条款等问题。用户投诉“常青藤爸爸”的消费金额主要在 100-500 元、500-1000 元、0-5 万元、未选择金额区间。



【案例一】用户投诉“常青藤爸爸”客服态度敷衍，网络诈骗

2 月 22 日，浙江省的杜女士向“电诉宝”投诉称杜女士在常青藤爸爸完成了打卡任务，并符合提现条件。她在 2021 年 11 月至 12 月期间申请提现，然而至今已过去 3 年，提现仍处于排队状态。杜女士多次打电话联系客服，但客服态度敷衍，问题始终未得到解决。

杜女士认为常青藤爸爸的行为属于虚假诈骗，对此感到非常气愤。她已经等待了 3 年，希望有关部门能够介入解决此事。她质疑这种明显存在问题的软件为何还未被封禁，认为其属于网络诈骗行为，因为排队几年都无法提现，显

然是商家故意为之，欺诈消费者。杜女士希望有关部门能够尽快处理此事，还消费者一个公道，尽快退还钱款给消费者，并帮忙解决这一问题。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理。对此，常青藤爸爸平台暂未回应。

【案例二】"常青藤爸爸"被指恶意拖欠返现 用户打卡完成 3 年 平台以虚假排队机制拒付款

8 月 22 日，河南省的任女士向"电诉宝"投诉称，其于 2022 年 3 月 24 日完成"常青藤爸爸 APP"的"日课小古文 240 句"打卡返现活动并提交提现申请。

然而提现状态始终显示"处理中"，平台以"排队 39370 号"为由拖延三年未到账。

任女士认为平台以虚假排队机制恶意拖欠返现，涉嫌通过长期占用用户资金诱导继续消费，现要求立即兑现返现承诺。

【案例三】用户投诉"常青藤爸爸"打卡返现拖延数年未兑现 以排队机制为由被指欺诈

12 月 12 日，山西省的张先生向“电诉宝”投诉称，反映“常青藤爸爸”平台存在打卡返现活动长期拖延不兑现、客服推诿且涉嫌虚假宣传的问题。

张先生自 2020 年底起陆续在该平台购买多个课程，累计支付 1000 余元，并于 2022 年初提交返现申请。然而至今三至四年过去，平台仍以“排队机制”为由拖延返现，其中 600 元未能到账。张先生指出，平台返现队列进展缓慢，一年仅处理约 1000 例退款，按此速度需等待数十年，远超合理期限。

其多次联系客服均被告知“需等待”，未获得实质性解决方案。张先生认为平台利用无限期排队机制恶意占用用户资金，涉嫌虚假宣传与消费欺诈，要求立即返还剩余款项。

（六）2025 年“赛优教育”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2025 年“赛优教育”共获得 11 次消费评级，8 次为**“建议下单”**；3 次为**“谨慎下单”**。

2025 年“赛优教育”涉嫌存在**退款问题、售后服务、网络欺诈、网络售假**等问题。用户投诉“中免日上”的消费金额主要在 1000-5000 元、5000-10000

元、未选择金额区间。



【案例一】“赛优教育”被指欺诈诱导，高女士购课维权诉求退款赔偿

1月18日，高女士向“电诉宝”投诉称于2024年10月26日，高女士通过微信二维码付款3180元，在赛优平台购买了心理咨询师课程。销售称证书由中国卫生心理协会颁发，且该协会与赛优合作十年。学习期间，销售班主任先是说考出大证可免费在平台兼职，后又让高女士交4180元考四个技能证才能兼职，还称大证没用、没单子，两次劝导消费都营造紧张氛围，称“再不报平台报名通道就关了，下次考试变线下考会变难，只有这一次机会”，高女士遂交了

钱。

考试报名时，对方称大证 680 元、四个小证各 255 元报名费要转给考试机构，可转账后发现钱转到了赛优公司。而且题库相似度大，基本是原题，疑似内部出题。高女士查询发现，中国卫生心理协会明确未与赛优合作，赛优存在欺诈和诱导消费行为。目前，高女士诉求是退款 8380 元（3180 + 4180 + 255×4），并要求赔偿和道歉。

【案例二】用户投诉"赛优教育"霸王条款 规则不明细

3 月 12 日，李先生向"电诉宝"投诉称于 2 月 28 日在京东下单买了赛优教育培训官方旗舰店的心理咨询尊享领航班的课程，在购买课程前未向李先生出具任何合同和协议，当退货不想要时，却要求缴纳 30%的违约金，太坑人了，想咨询，已经让京东客服介入沟通，沟通后无任何结果，还投诉了 12315，也没有结果，按照消费者权益保护相关内容，商家应该在产品销售前明确告知消费者关于退费政策的内容。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督

办妥善处理。对此，赛优教育平台方反馈称：亲亲，您反馈的问题小优已经收到，非常抱歉给您带来不好的体验。小优已为您对接售后老师，请您保持手机畅通，感谢您的理解与支持~

【案例三】用户投诉"赛优教育"课程暂停未通知 高额学费退款难

4 月 28 日，陕西省的邸女士向"电诉宝"投诉称，其于 2020 年 10 月 10 日在赛优教育机构购买了价值 5880 元、有效期八年的自考专升本网课。

她表示，因疫情原因，在随后一两年内实际上课时长不足半小时，之后当她试图联系老师恢复学习时，发现相关老师均已离职。据售后老师告知，该项目早在两年前就已暂停，但没有任何人通知到她本人。邸女士现提出退费诉求，要求退还 80%以上的费用，但机构以"时间太长"为由拒绝其退费申请，仅提出赔偿 200 元并让她继续学习旧课程的解决方案。

邸女士对此无法接受，认为项目既已暂停，继续学习旧课程并无意义，机构缺乏解决问题的诚意。目前，平台客服已两次标准化回应，称已对接售后老师并请用户保持手机畅通，但问题尚未得到实质性解决。

五、关于我们

（一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行 10 余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响 1 亿+网络消费用户，新系统实现**一键投诉、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、评价体系、法律求助、大数据分析**等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。为了更好地营造公开、透明、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量 TOP10、热点投诉地区、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行十余年，与全国数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大

电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80%以上，深受全国各地网购用户信赖。

根据平台受理的客诉“大数据”和真实案例，每月度、季度、半年度、年度公开发布客观用户体验报告和相关榜单，已连续十余年发布，被业内视为“电商 315 风向标”，被全国广大用户、企业、媒体、政府所认可和引用。

新平台于 2018 年 315 前夕正式上线运行。新系统实现“一键投诉”、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、满意度评价、律师坐堂法律求助，还有大数据分析功能，真正实现了“天天 315”，成为千千万万电商用户的“网购维权神器”。

此外，为了更好帮助电商平台更好的处理投诉。平台“绿色通道”服务向广大电商平台开放，电商可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版于2020年7月1日正式上线，**新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区**等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

电诉宝

国内专业网络消费纠纷调解平台

平台介绍

“电诉宝”（原“电子商务消费纠纷调解平台”）自2010年起运行，致力于为广大用户解决网络消费纠纷，提升用户购物体验与售后服务，是网络消费选择“风向标”。



平台优势

- **专业权威** 国内首个专业网络消费投诉维权平台
- **透明高效** 一键投诉、实时进度查询
- **影响力广** 1000+ 入驻公司　10000+ 媒体采用　1亿+ 用户覆盖
- **专业权威** 国内首个消费者和商家双投诉通道

系统功能

用户/商家双投诉通道　PC/小程序双端口　24h自助维权　同步直达平台

进度查询　评价体系　律师团坐镇　实时处理

（商家投诉）　（消费者投诉）

受理流程



相关成果

依托"电诉宝"平台，网经社在消费维权领域持续深耕，成果丰硕：

- 承接近十次部委和地方政府消费维权相关课题研究
- 发布数百份消费/商家投诉数据报告
- 发表数百份"电商快评"深度解读热点消费维权话题
- 制作上千个消费投诉专题
- 启动数十次专项消费调查行动
- 发布上千份消费评级榜单
- 报道数千次平台曝光

为网络消费维权事业持续贡献力量。

在线投诉通道

（二）关于网经社

浙江网经社信息科技公司拥有 18 年历史，提供媒体平台、专业智库以及资源媒介三大服务，致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济服务商”。

公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的数字经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，实力雄厚，是我国数字经济行业的见证者与推动者。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。

数据墙：

拥有 **100+**专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

平均每年有 **5000 余家**海内外媒体，超过 10 万篇新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方，为超过 200 家各级政府部门提供了

相关服务。

超过**20000家**公司在海内外及投融资时，参考使用我们数据分析。

平均每年，超过**10万人**参加我们主办或协办、演讲的数字经济论坛、沙龙活动，覆盖人群规模超百万。

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

超过**1000+家电商、40000+家**数字经济企业依靠我们的信息、服务和解决方案不同程度提升了他们的经营业绩。

网经社电子商务研究中心
“一带一路”TOP10影响力社会智库
ECRC

电诉宝
网络消费纠纷调解平台



从互联网的“吹哨人”到“智库参谋”
网经社近20年赋能全国市场监管复盘

网经社深耕电商与互联网近20年，依托旗下网络消费纠纷调解平台“电诉宝”及开放型电商智库平台网经社电子商务研究中心，通过立法参谋、监管课题、监管培训、监管会议、监管调研、专项报告六大方式，在推动消费维权、参与行业立法、促进平台合规等方面成果显著，持续获得有关部委的认可。

立法参谋

网经社电子商务研究中心多次受国家部委委托，直接或间接参与顶层制度设计。

担任“电商法”前身立法起草组副组长单位，参与原国家工商总局《网络商品交易及服务监管条例》（草案）的立法调研起草工作

协助原国家工商总局调研，为起草《关于加强网络团购经营活动管理的意见》提出建议

参与首部《电子商务法》起草调研工作，并发布解读报告，为高层献计献策

…… ……

监管课题

针对直播电商、社交电商、跨境电商等新兴业态的监管挑战，接受监管部门专项委托，产出合规指引与风险防控报告。



国家工商总局研究中心领导在网经社开展调研，网经社承接课题



承接浙江省工商局、浙江省消保委课题，并前往宁波保税区、下沙培试区等地调研

此外，针对当前网络消费领域的“仅退款”、互联网“内卷”、外资动向、“黑嘴”现象等热点议题，我们围绕拼多多、京东、淘宝天猫、抖音电商、快手电商、1688、小红书等平台开展了系统研究，并通过有关渠道递交“内部参考”，供高层决策参考。

监管培训

网经社积极参与监管执法队伍的能力建设，将行业知识转化为监管能力，建设10000+专家库参与各类培训。

500+	1000+	3000+	3000+	3000+
国家级专家	法律专家	学院派专家	实战派专家	协会专家

以网经社电子商务研究中心主任曹磊为例：



为浙江全省消保委投诉业务培训班授课







为南京市场监管系统干部培训班授课

此外，曹磊还出席杭州工商系统网络交易监管培训研讨会，并多次受邀为浙江省、上海市、杭州市、广州市、嘉兴市、义乌市等各地工商、市场监管及司法系统提供专业培训。

监管会议

在各类高规格行业与监管会议上发声，是网经社**引导预期、传递监管信号**的重要平台，并借此为有关部门献计献策，净化网络消费环境。



出席国家市监总局“互联网企业创建无传销网络平台座谈会”，发布国内首份《中国社交电商合规研究报告》



在国家工商总局消保局、中消协指导“促进电商发展指导网络消费”座谈会上，网经社主任曹磊发布《消费者网络消费洞察报告》演讲


出席“支付业消费权益保护研讨会”


受邀到国务院参加互联网监管研讨会


原国家质监总局关于电商质检的会议在网经社举行

监管调研

调研不是孤立环节，而是**连接市场动态与政策优化的枢纽**，网经社承接有关部委的各项调研活动，让每一次决策都建立在坚实的事实基础之上。





专项报告

法律报告

连续十年编写发布**《中国电子商务年度法律报告》**，系统追踪中国电商领域的立法演进、司法实践与监管动态。

投诉报告

每年度/季度/月度定期发布**《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》**，累计发布**200余**份，成为监管部门掌握消费维权动态的**“晴雨表”**。

调查报告

针对**“直播售假”、“大数据杀熟”、“跨境网购维权难”**等热点乱象，发起**53项**专项调查行动。

以2010年发布的**《中国网络传销调查报告》**为例：该报告引起国家高层高度重视，推动**七部委**专项打击各类传销行动。



2024年，发布**《2024年电商平台“仅退款”调查报告》**：收获广泛报道与热议，成为关注焦点，随后，淘宝、拼多多、1688、亚马逊等各大电商平台也陆续发布“仅退款”政策整改措施或商家优惠政策。



·版权声明：

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有，**任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容，均请注明：“根据网经社电子商务研究中心发布的《2025 年度中国数字教育投诉数据与典型案例报告》”。**

2、本报告仅为参考研究资料，不构成投资、决策等任何建议，由此带来的风险请慎重考虑，网经社电子商务研究中心不承担因使用本报告信息而产生的任何责任。

3、报告涉及金额单位除特殊标注外，均默认为人民币（元）；本报告数据除特殊说明外，一般不含港澳台。

除参与上述报告合作外，我们欢迎也各电商平台及相关公司，基于各自平台大数据，开展个性化定制，包括不限于：平台年度用户画像与大数据报告、公司案例研究专题研究报告、公司与竞对研究分析投资价值、平台合规性审查报告，以及公司所在细分行业关于平台模式、物流网络、金融科技、用户体验、

财务分析、投融资、行业影响力、舆情口碑、用户体验评测、平台界面与功能服务评测等细分角度切入的行业性报告。

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2026 年 3 月 10 日