

黑猫投诉

315消费者权益保护白皮书



2019年3月

CONTENTS

01

微博数据及热点维权事件

02

黑猫投诉平台相关数据

03

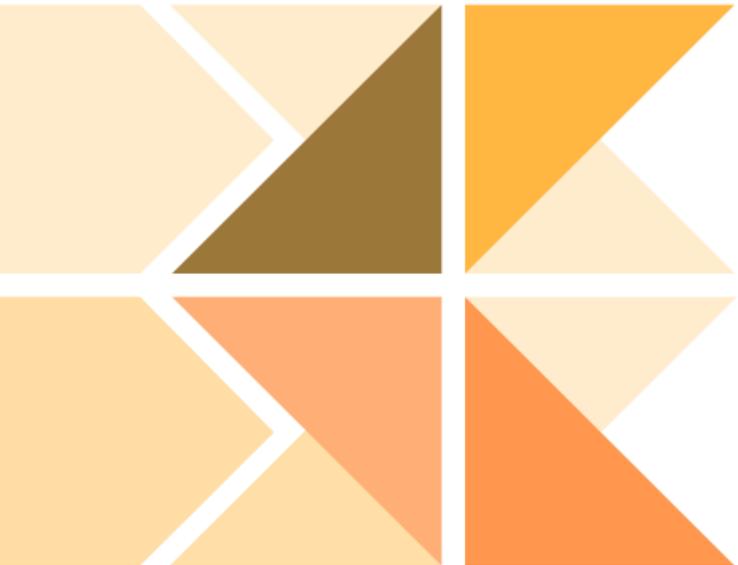
重点案例：春节消费及维权趋势

04

消费维权行业发展趋势

前言

2018年消费作为经济增长主动力作用进一步巩固，最终**消费支出**对国内生产总值增长的**贡献率为76.2%**，比上年**提高18.6个百分点**，连续六年成为经济增长的第一拉动力。消费领域不断扩张，消费内容日益丰富，消费市场呈现出多样化、多层次特点，伴随而来的**消费问题也层出不穷**。



01

微博数据及热点维权事件

微博用户规模发展及特征

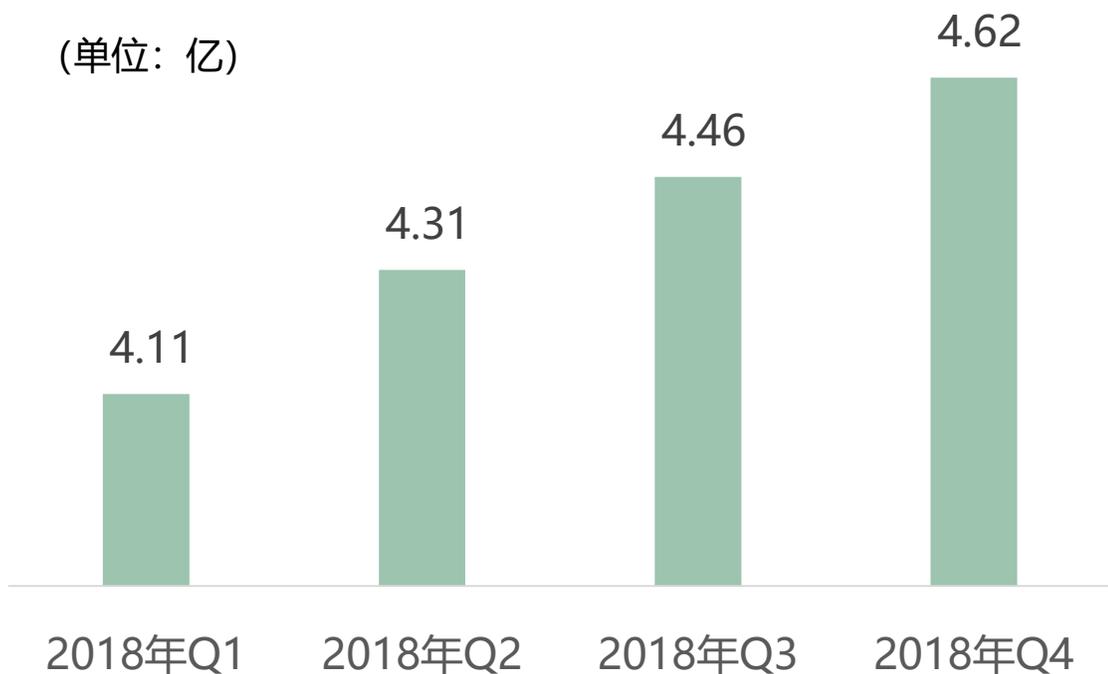


微博继续扩大传播力，活跃用户稳步增长

微博覆盖用户、传播力度持续扩大，为更多普通消费者提供发声平台。截至2018年12月，微博月活跃人数已达到4.62亿，日活跃用户达2亿。

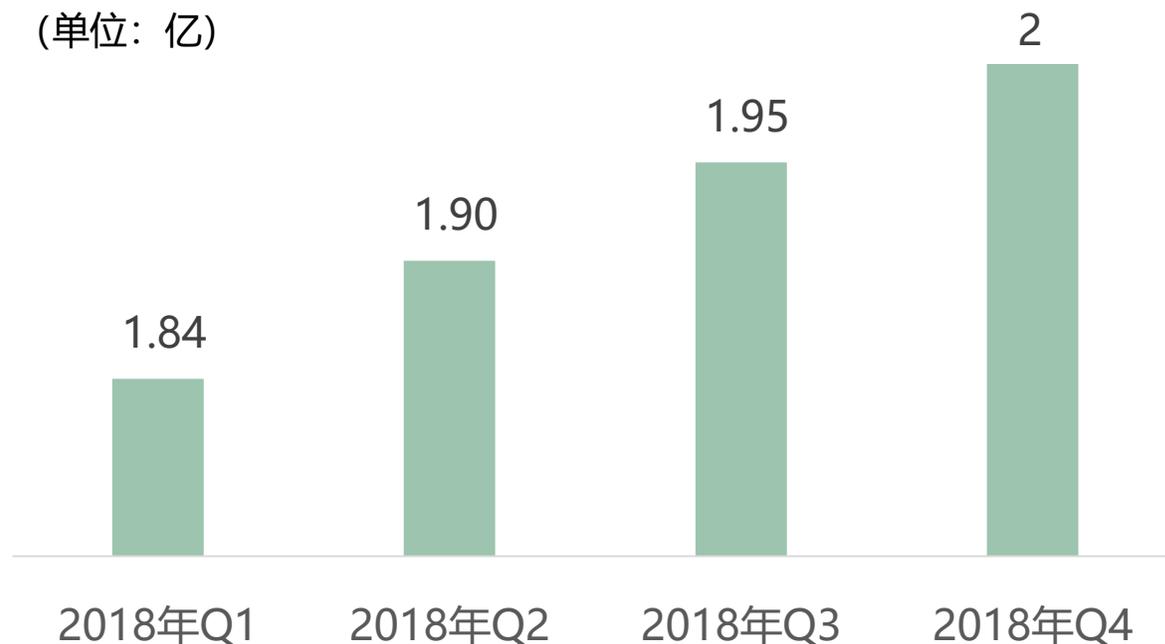
微博月活跃人数(MAU)增长趋势

(单位: 亿)



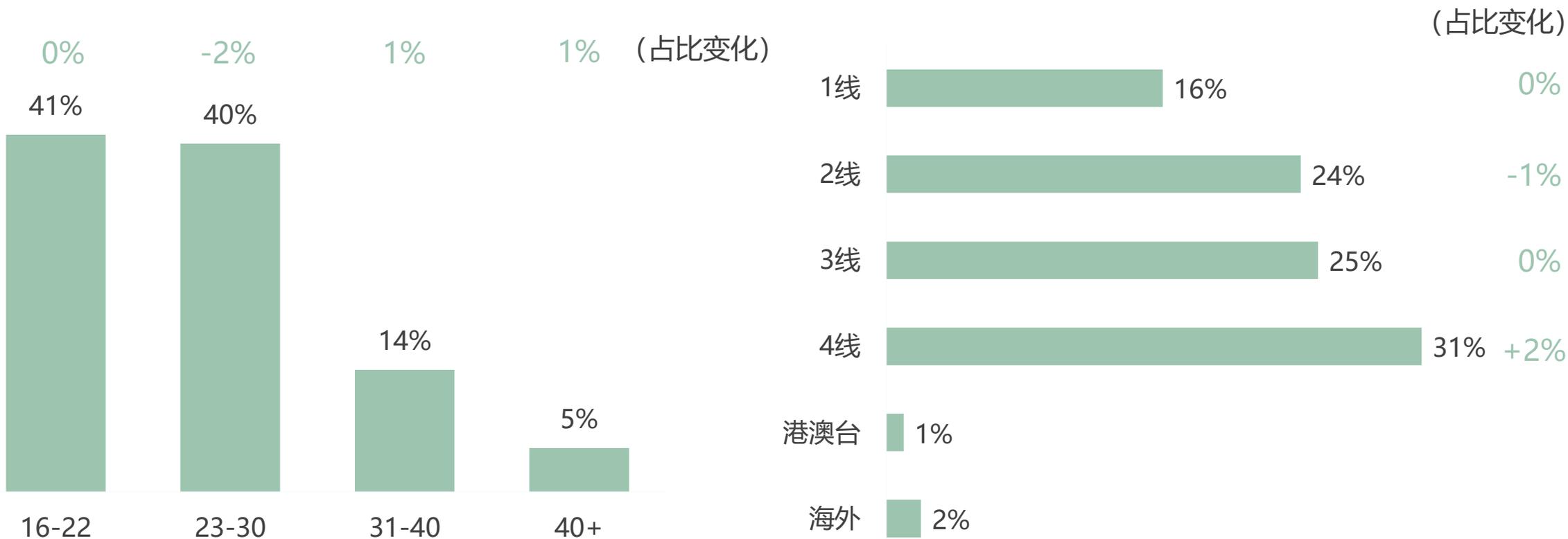
微博日活跃人数(DAU)增长趋势

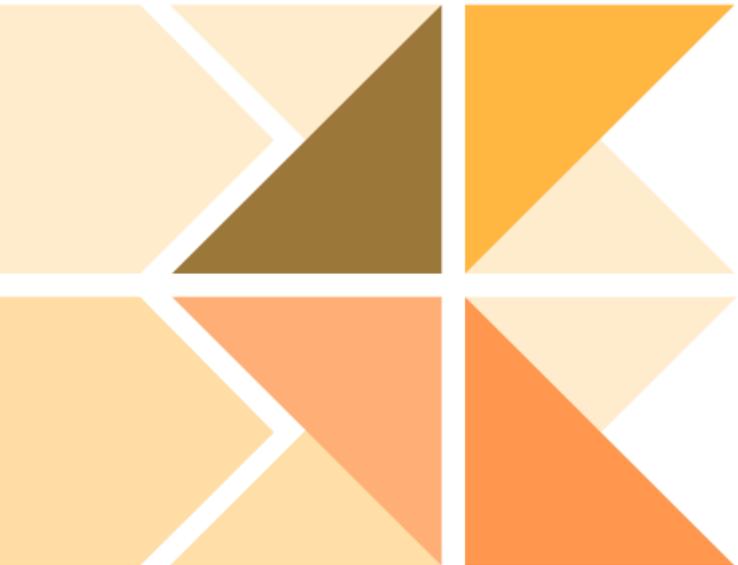
(单位: 亿)



微博年轻用户持续活跃，四线及以下人群持续提升

用户结构占比上，年轻人持续活跃，四线及以下人群继续提升了2个百分点





01

微博数据及热点维权事件

微博2018投诉维权数据



2018年微博消费维权投诉整体数据

微博维权投诉用户达1104万，博文量为3438万，博文阅读量高达166亿，互动量为3008万。



用户数：1104万



博文量：3438万



博文阅读量：166亿



互动量：3008万

互动量=转发量+评论量+点赞量

头部用户数据表现突出

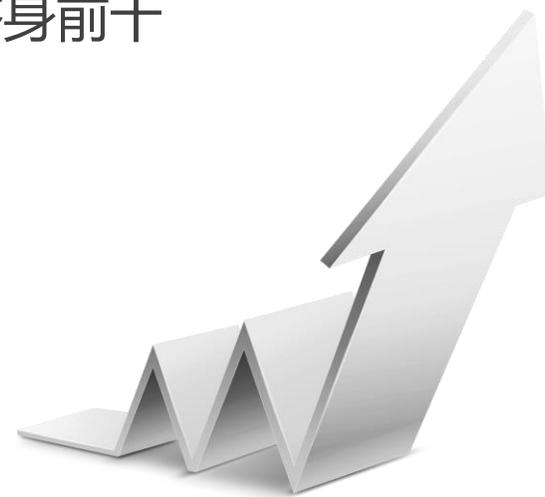
1.2%的头部用户贡献了55.5%的阅读量和56.4%的互动量



投诉维权中被@最多的账号

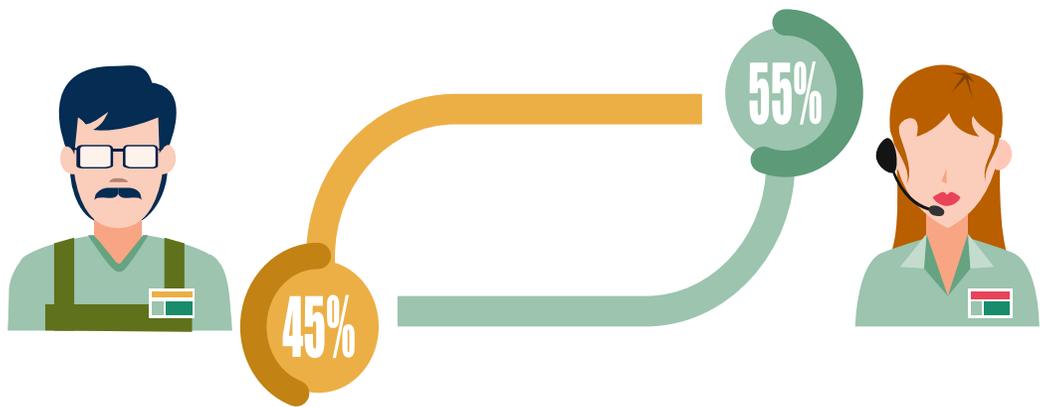
被@ TOP 10	次数
头条新闻	482,287
中国政府网	459,817
央视新闻	433,569
最高人民检察院	377,854
新京报	359,824
黑猫投诉	353,327
最高人民法院	353,064
北京星权律师事务所	334,875
公安部打四黑除四害	295,799
紫光阁	209,221

从被@的次数可以看到，大家更习惯依靠**权威媒体**和**政府官方机构**来解决消费中遇到的问题，**黑猫投诉**作为新浪旗下的消费者服务平台，在相关内容被@的次数已跻身前十

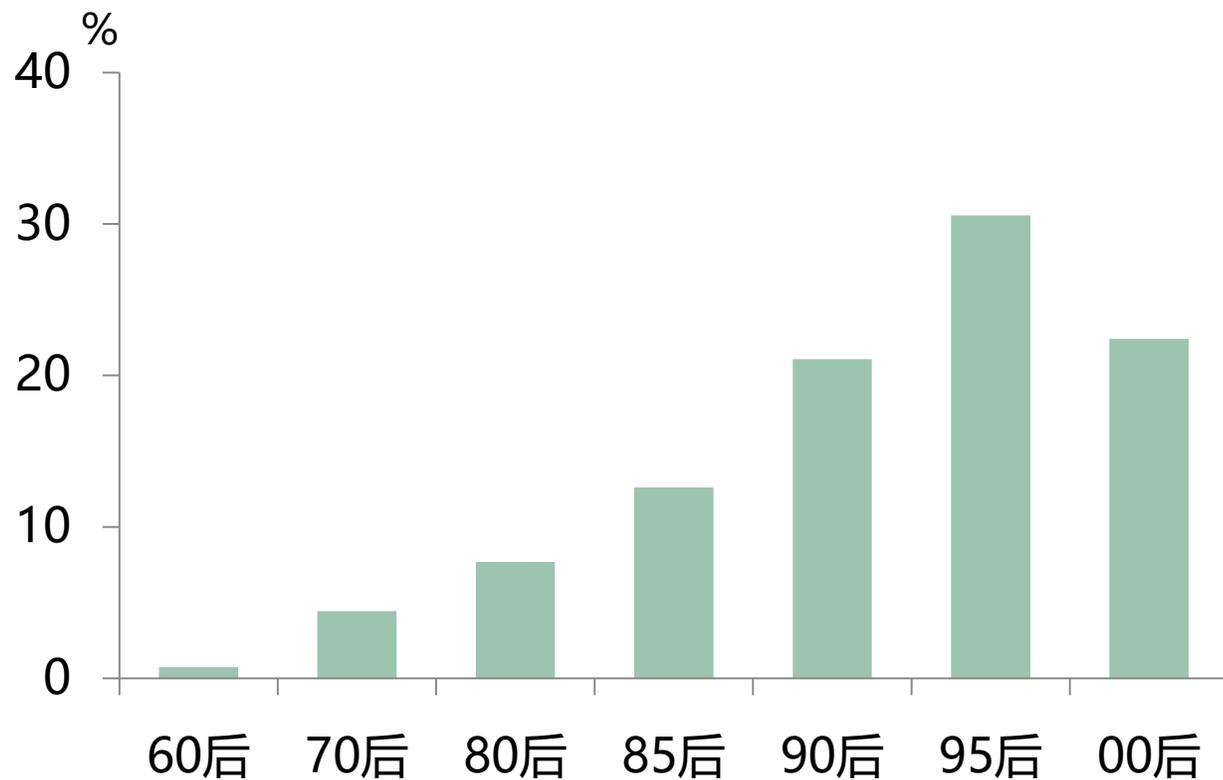


微博投诉维权用户画像

女性用户偏多，30岁以下年轻人群为主，90后-00后占比达74%



性别分布



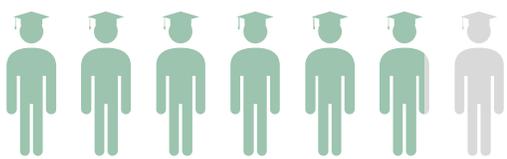
年龄分布

微博投诉维权用户画像

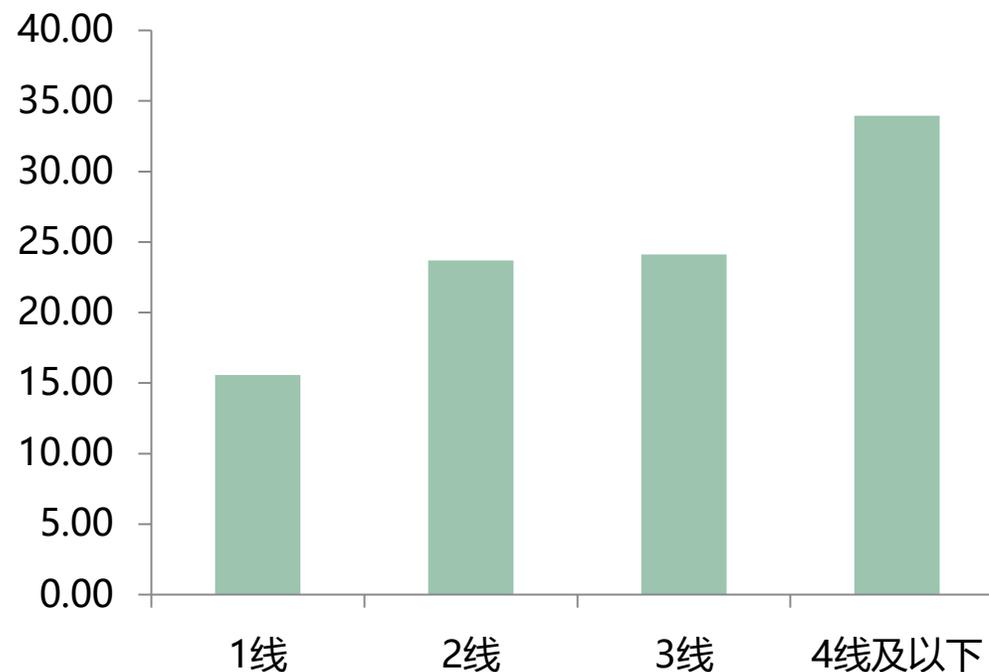
大学本科以上占84%，城市分布较均衡，四线城市占比最高

84%

大学本科以上



学历分布情况



城市分布情况

微博热点维权事件

权健保健品风波



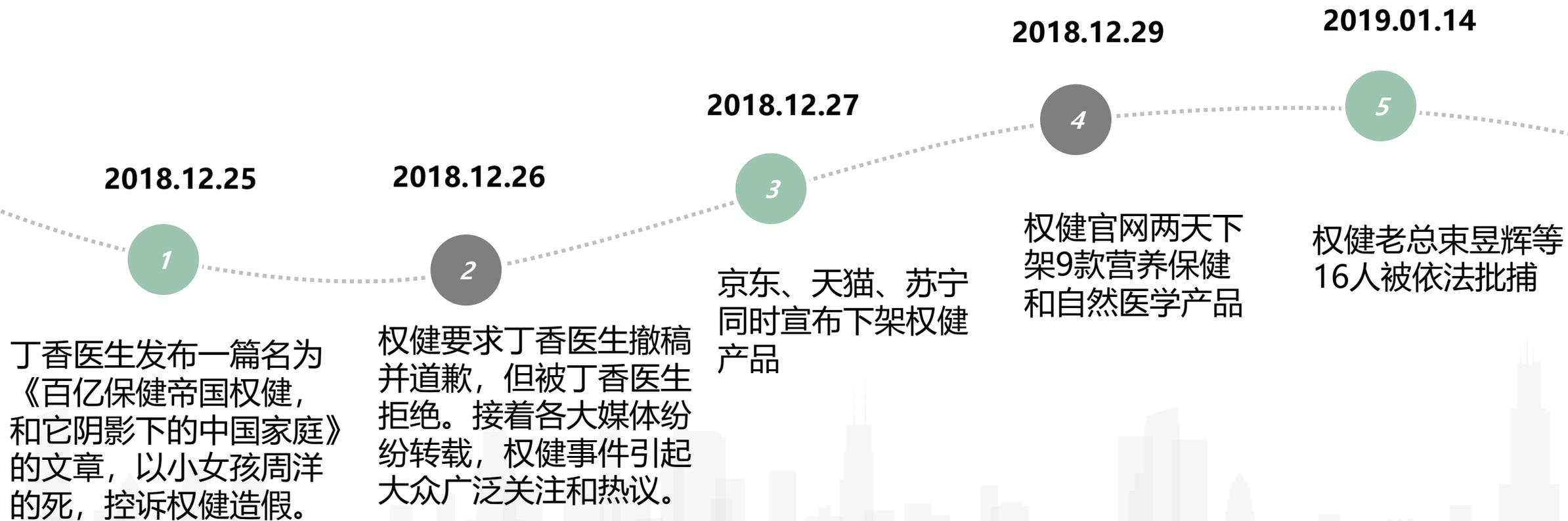
花总揭露酒店乱象



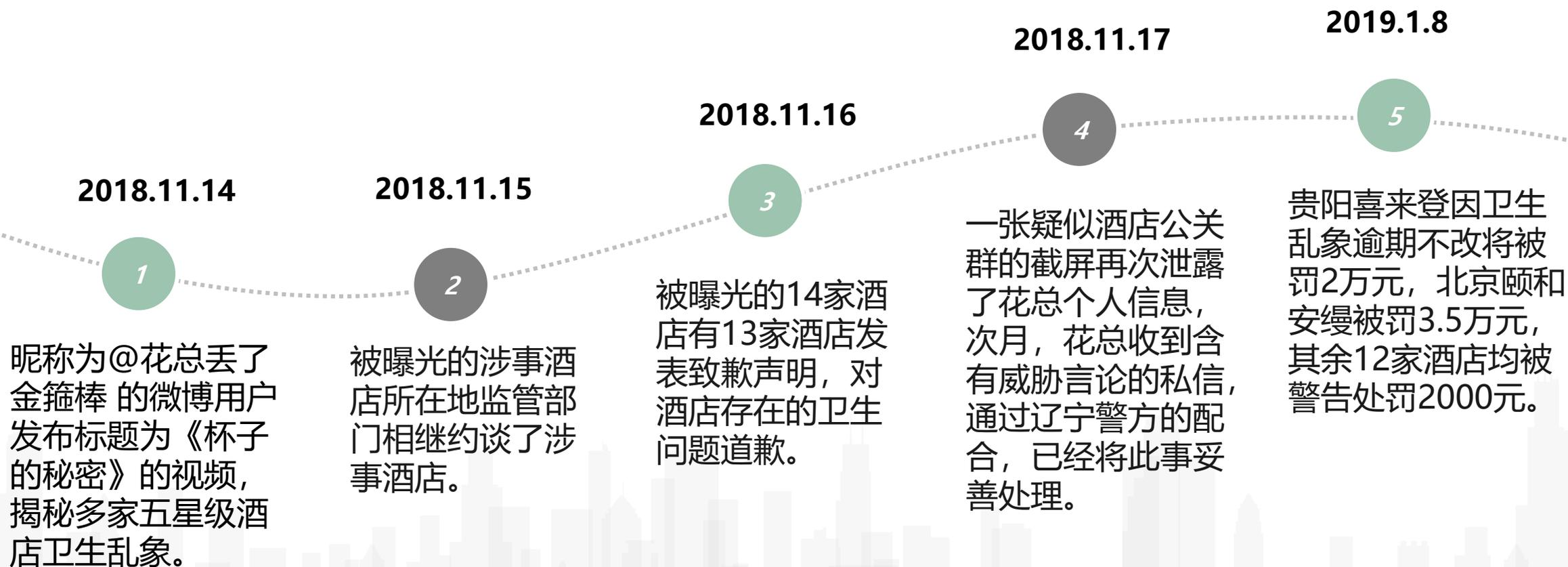
ofo退押金



案例1：权健保健品风波—事件回顾



案例2：花总揭露酒店乱象—事件回顾



案例2：花总揭露酒店乱象——热点话题



花总丢了金箍棒

2018-11-14 20:01 来自 微博 weibo.com

过去六年，我以酒店为家。今天我要告诉你一个在中国酒店业长期存在的问题，波及面接近100%，就连口碑最好的大牌也未能幸免。各集团都有客房清洁程序和卫生标准，国家也颁布过《旅店业客房杯具洗消操作规程》，但全行业几乎没有严格落实，留下卫生隐患。#杯子的秘密# 花总丢了金箍棒的秒拍视频



北京青年报

#五星酒店卫生乱象# #杯子的秘密# 【北京市卫监所已对被曝光的五星级酒店杯子进行采样并送往实验室】今天下午，北京青年报记者从北京市卫生计生监督所获悉，针对2018年11月14日夜网上曝光的“五星酒店卫生乱象”新闻，对于视频中出现的杯具未按规定清洗消毒、清洁工具混用等问题，北京市卫生和计划 展开全文



2018年11月15日 14:38 来自 微博 weibo.com

收藏

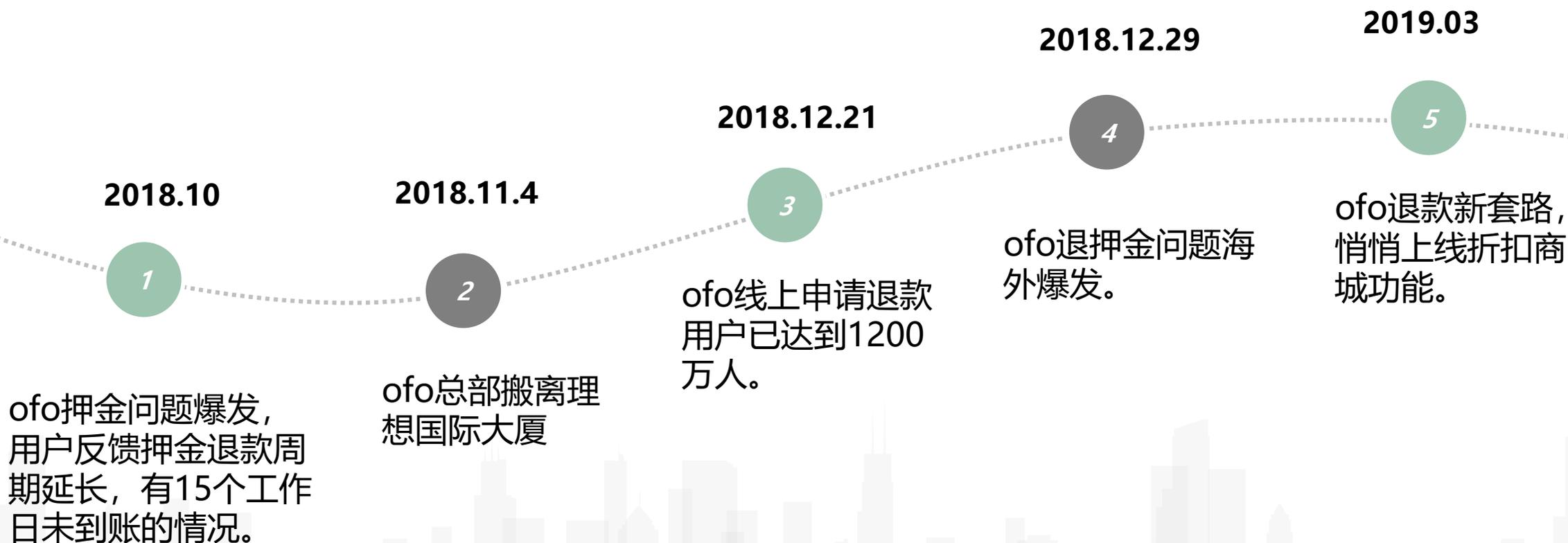
转发 27605

评论 36488

点赞 48871

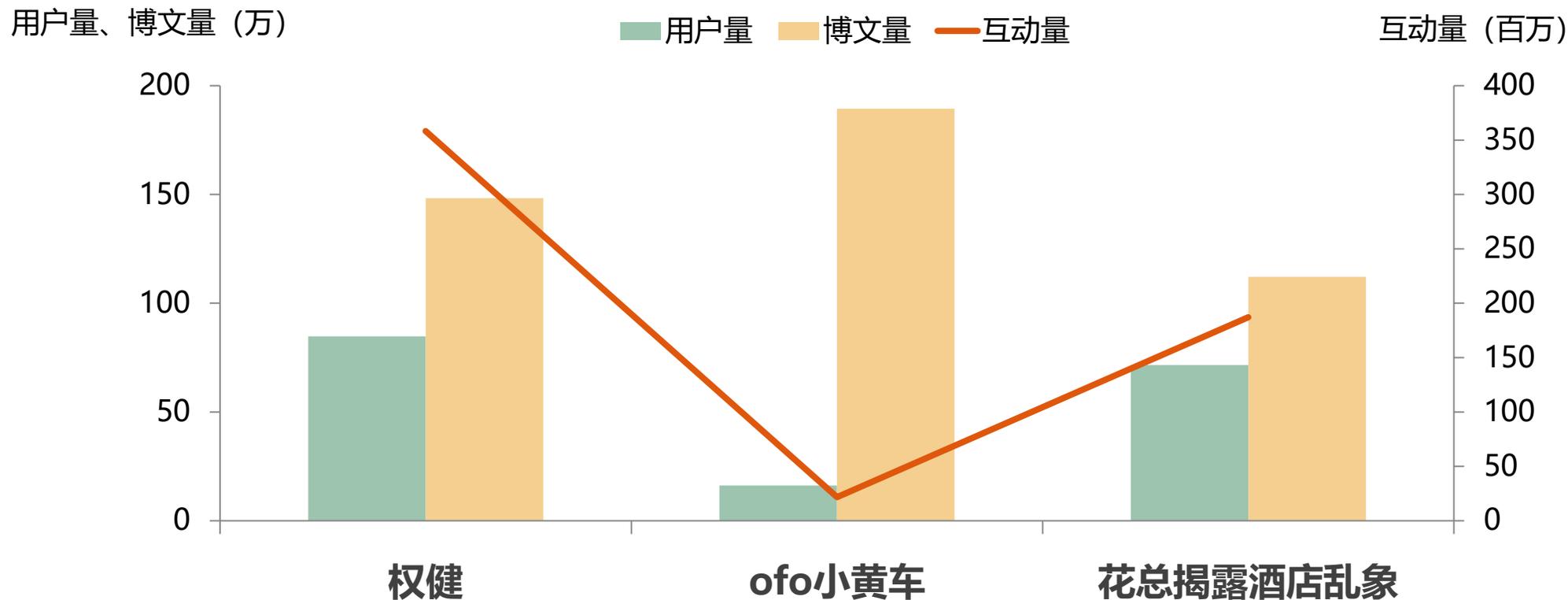
话题	阅读量	讨论量
#五星酒店卫生乱象曝光#	6.2亿	24.3万
#花总遭死亡威胁#	3.3亿	5.8万
#杯子的秘密#	3亿	16.9万
#上海7家五星级酒店罚2000#	2亿	8,305
#贵阳希尔顿曝光花总个人信息#	1.5亿	8,575
#给花总发死亡威胁为在校大学生#	1.3亿	7,461
#花总遭死亡威胁系在校大学生#	7527.1万	8,483
#泄露花总信息的员工获谅解#	4042.3万	6,057
#花总考虑不和解死亡威胁学生#	2483.7万	5,036
#花总信息泄露者致歉#	1317.1万	1,321

案例3：ofo退押金—事件回顾



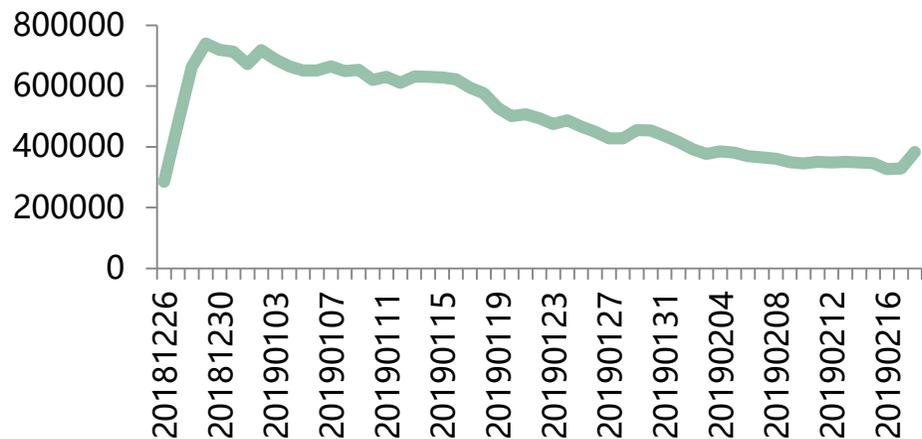
三大热点维权事件数据分析

权健保健品讨论的用户量最大，而ofo小黄车相关博文量最多，就互动量来看，小黄车事件的互动量远远低于其他两个热点事件，呈现出单体用户反复诉求却得不到互动的现象

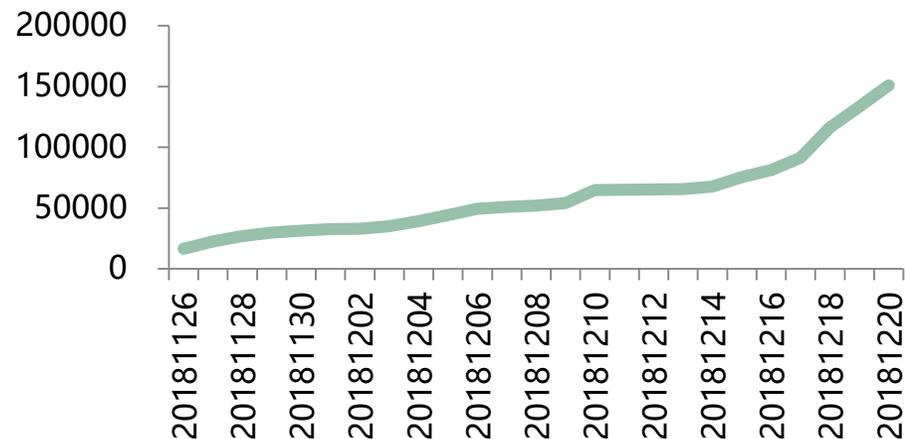


三大热点维权事件关键词博文量走势

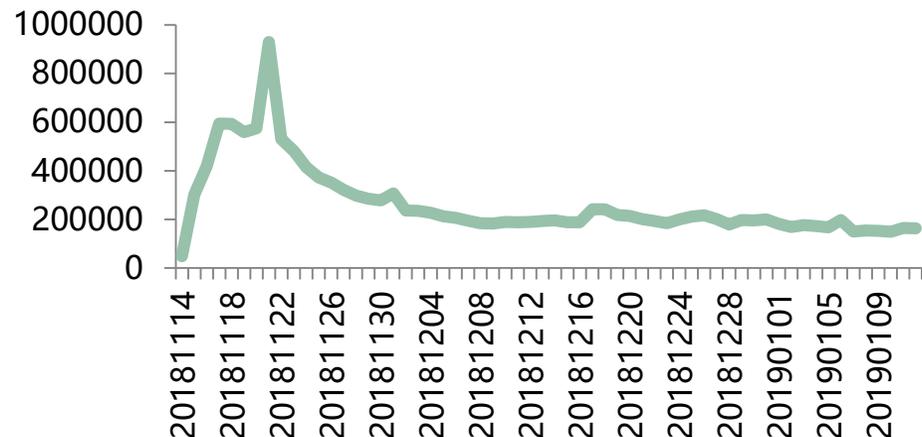
权健保健品关键词博文量



ofo退押金关键词博文量



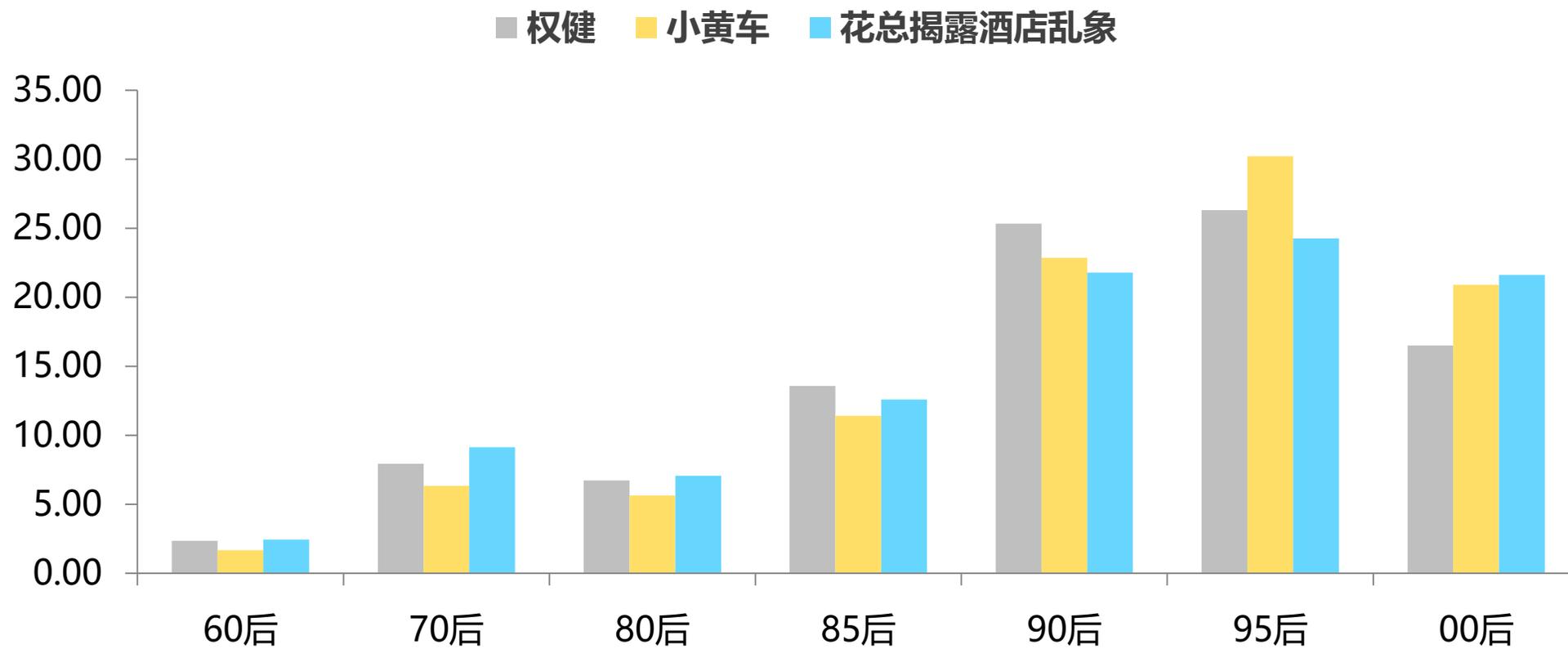
花总揭露酒店乱象关键词博文量



从热点事件相关博文量可以看出，权健保健品和花总曝光酒店事件的热度随着时间推移逐渐冷却，而ofo小黄车押金难退的热度持续提升

三大热点维权事件用户画像对比

年龄较大用户更多关注权健事件，95后更关注小黄车，00后更关注花总酒店事件





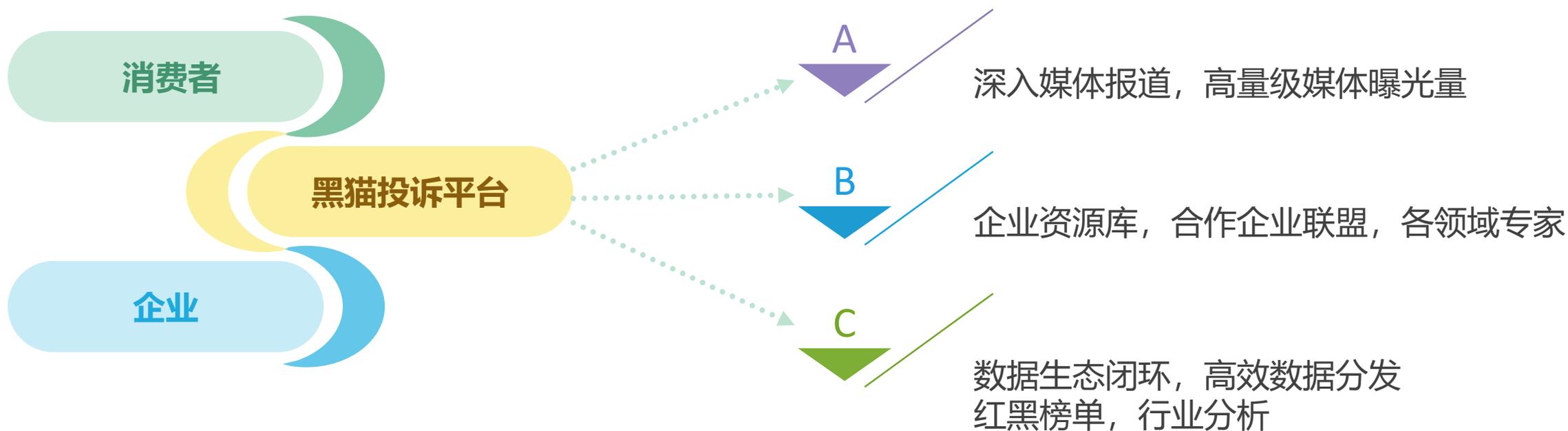
02 黑猫投诉平台相关数据



黑猫投诉平台介绍

黑猫投诉是新浪旗下的消费者服务平台，通过黑猫投诉，消费者能够随时反馈消费过程中遇到的各种问题。

平台拥有海量的企业库及极具影响力的各领域专家，同时打造投诉数据生态闭环，高效数据分发，高解决率，使消费者诉求可以得到快速反馈，从而提升消费体验。



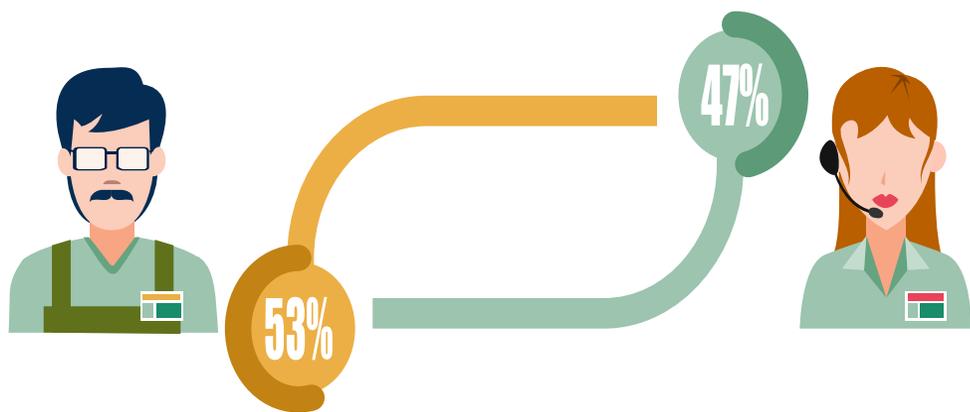
黑猫投诉微博数据

@黑猫投诉 主持多个阅读量过千万的投诉维权类话题，占据微博讨论高点

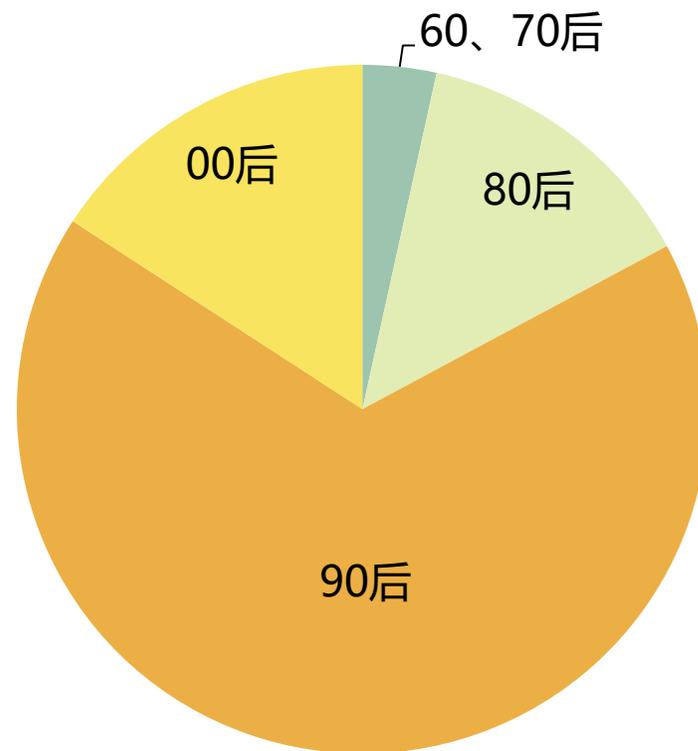
#315曝光台#	23亿
#微博315#	9亿
#黑猫课堂#	1.2亿
#投诉，就上黑猫#	6150万
#黑猫消费警示#	3060万

黑猫投诉用户画像

男性用户偏多，30岁以下年轻人群为主，90后-00后占比高达82%



性别分布



年龄分布

黑猫投诉用户画像

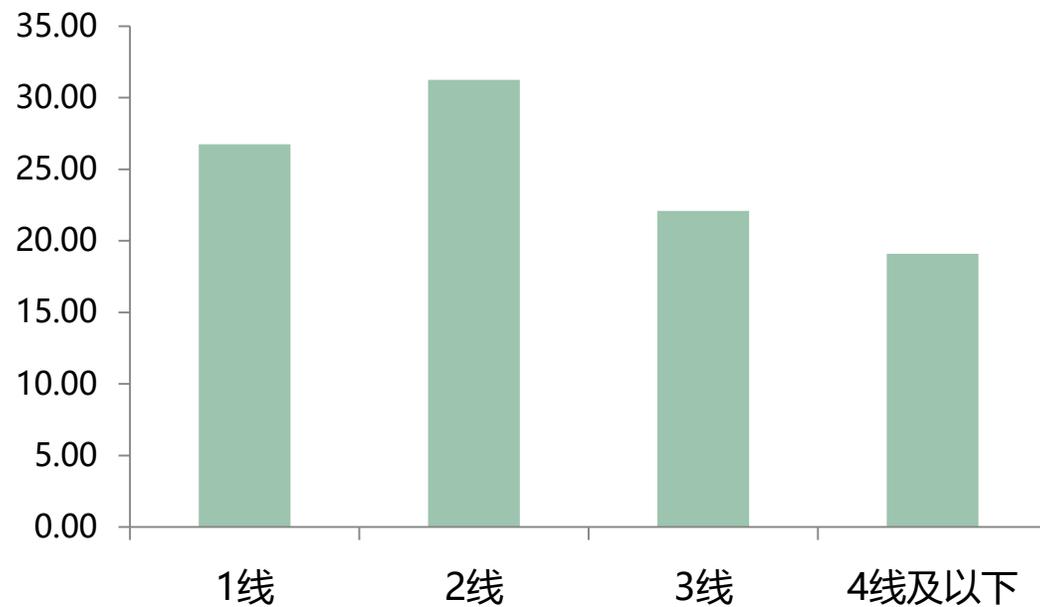
大学本科以上占比83%，城市分布较均衡，二线城市占比最高

83%

大学本科以上



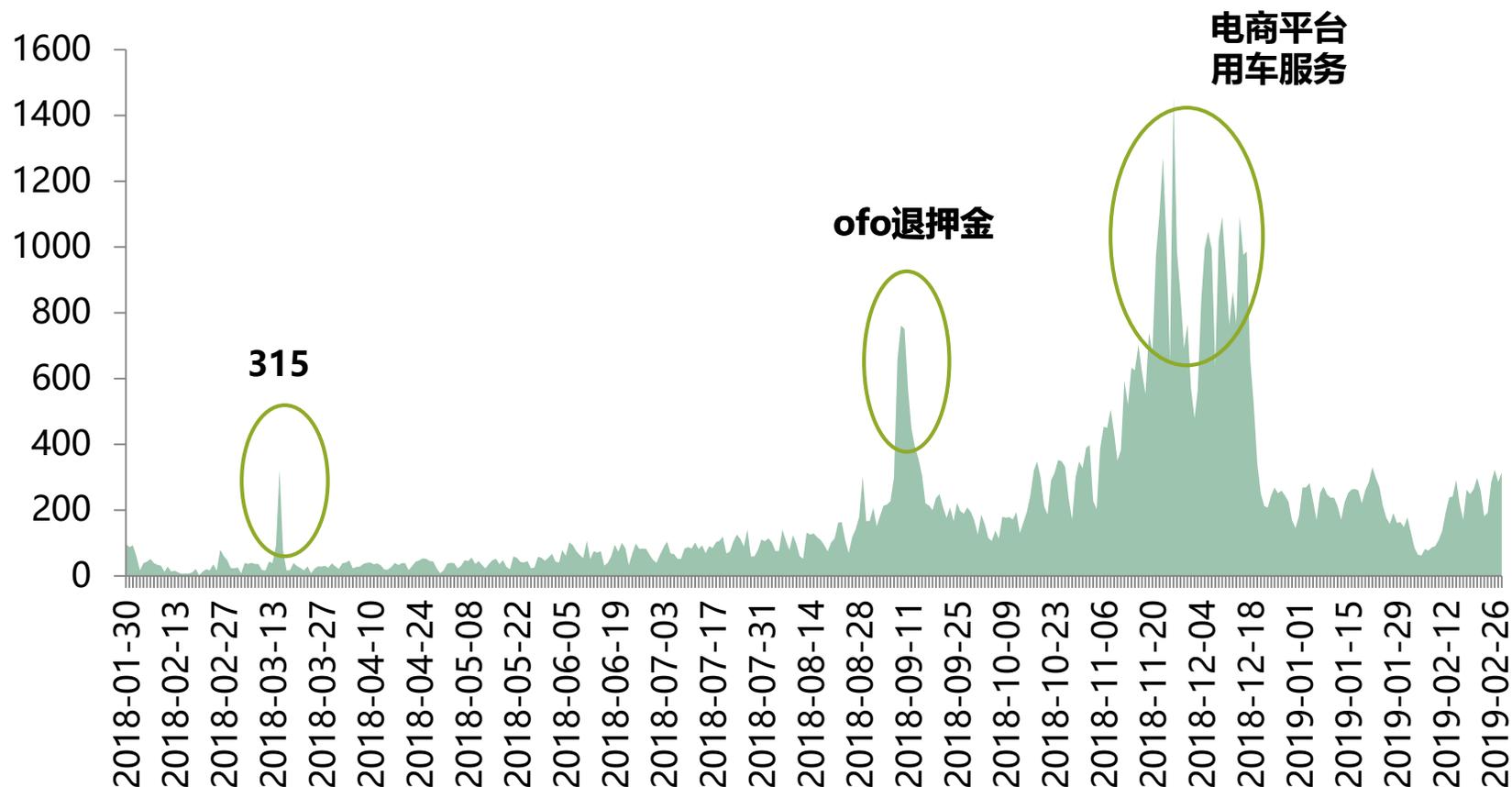
学历分布情况



城市占比情况

黑猫投诉全年投诉量走势

黑猫投诉平台有效投诉单变化情况



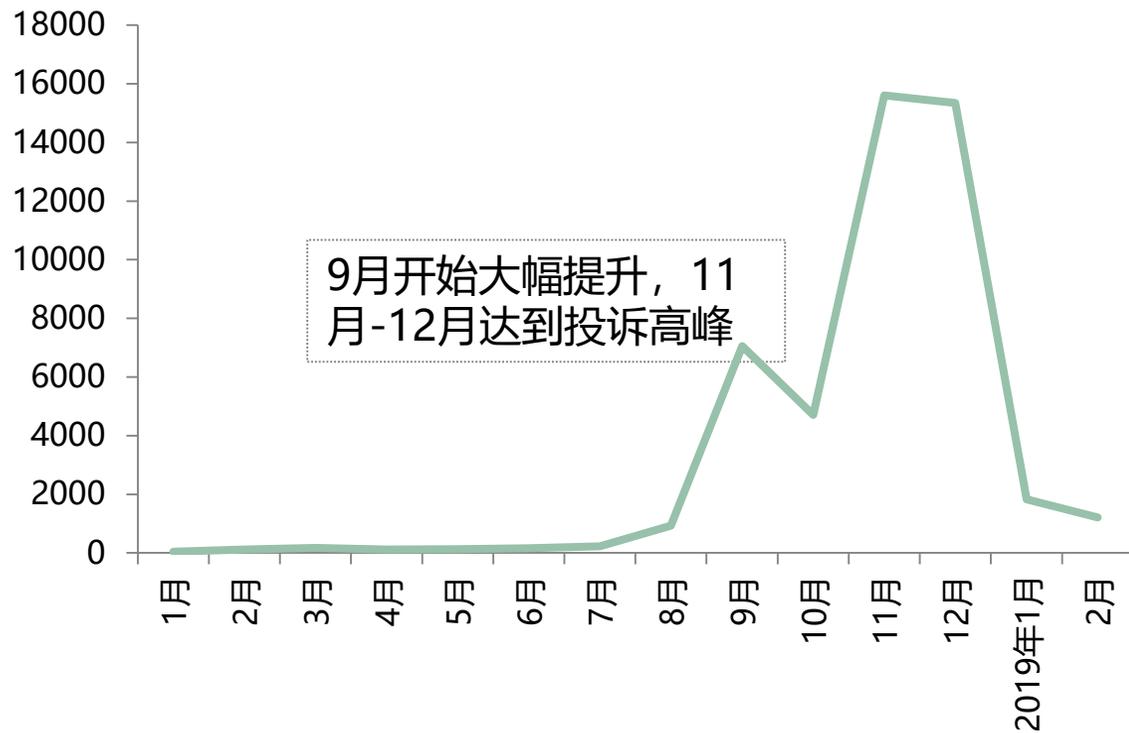
自2018年1月底上线，截至2019年2月底，黑猫投诉共收到**有效投诉超过9万**，商家**回复率超过75%**，**完成率超过50%**

去年11月-12月随着共享出行大量“退押金难”及电商购物季后消费维权问题出现，**11月26日单日有效投诉量达到1456条**

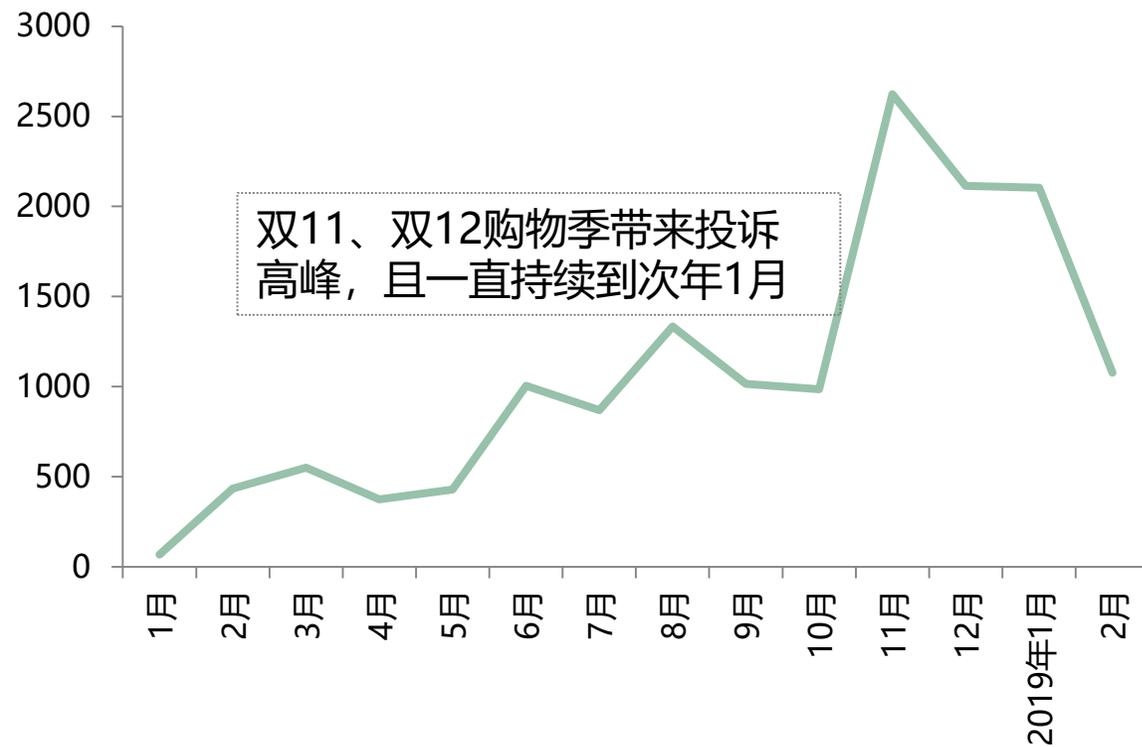
主要领域投诉量分析

用车服务（单车及约车）投诉量达4万余条，占比过半；其次为电商平台，投诉量占16.7%。

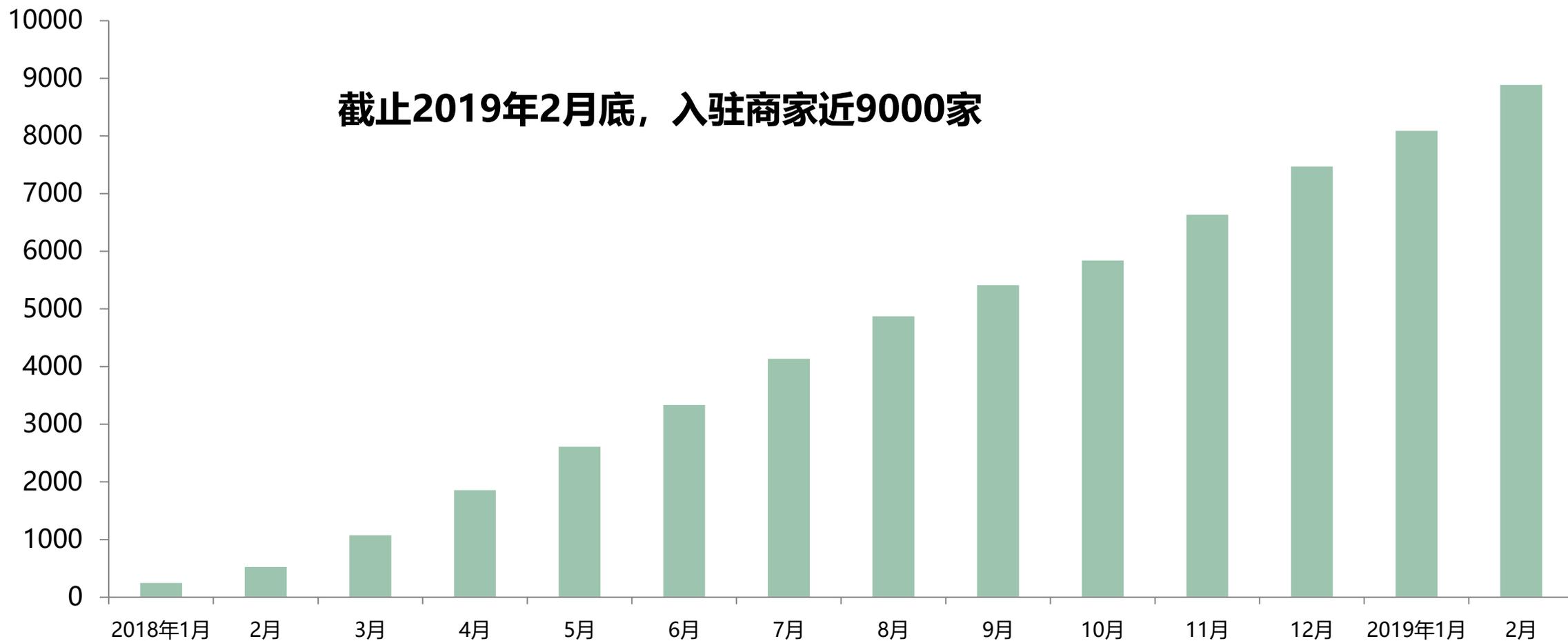
用车服务投诉量



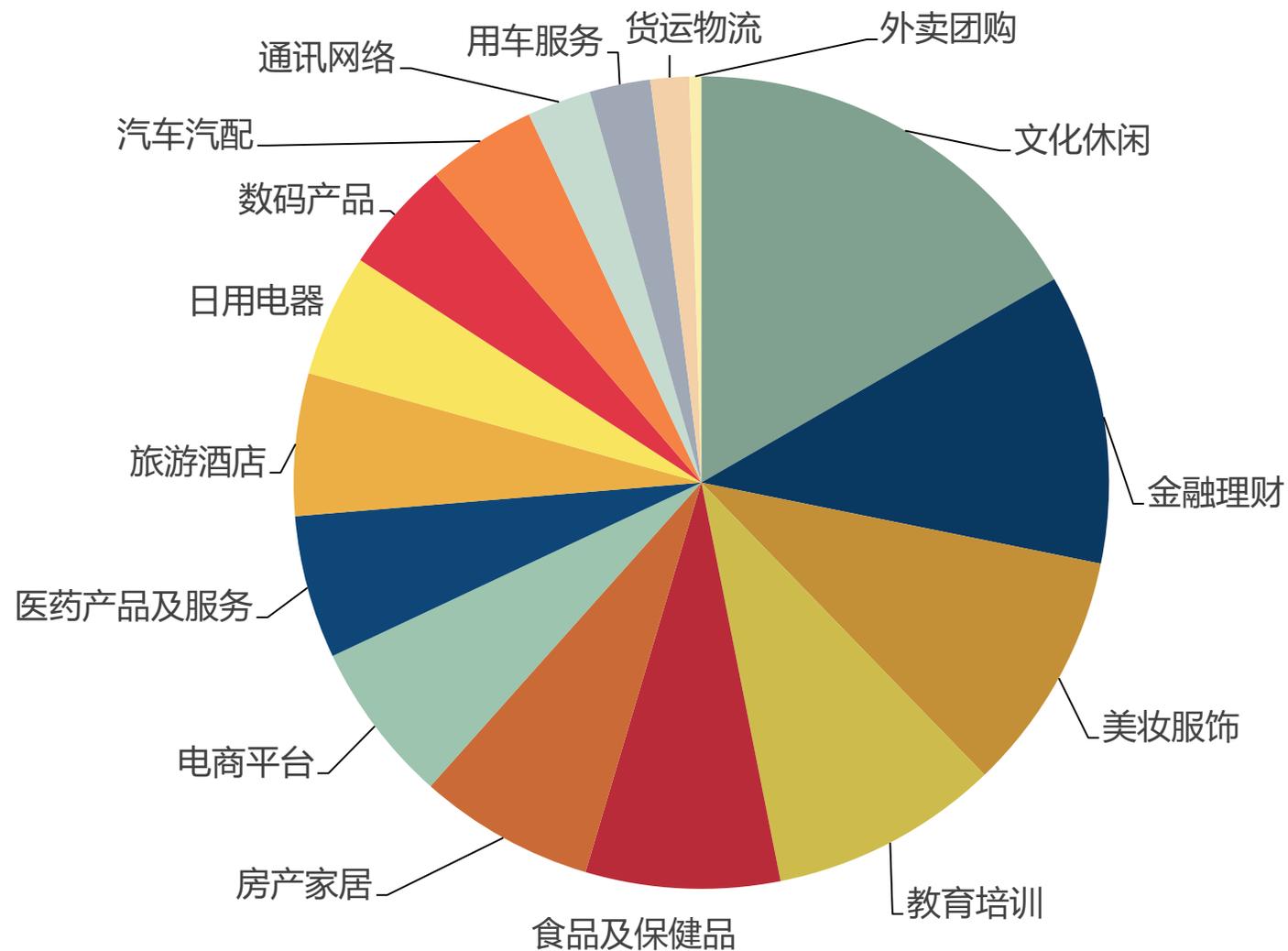
电商平台投诉量



入驻商家数量变化情况



不同领域商家数量对比分析



外卖团购、货运物流、用车服务和通讯网络涉及商家数量较少，行业集中度高；

而文化休闲、金融理财、美妆服饰、教育培训所涉及的商家众多，行业分散程度高，仅文化休闲类涉及商家就多达500多家

黑猫投诉排行榜

全年商家红黑榜

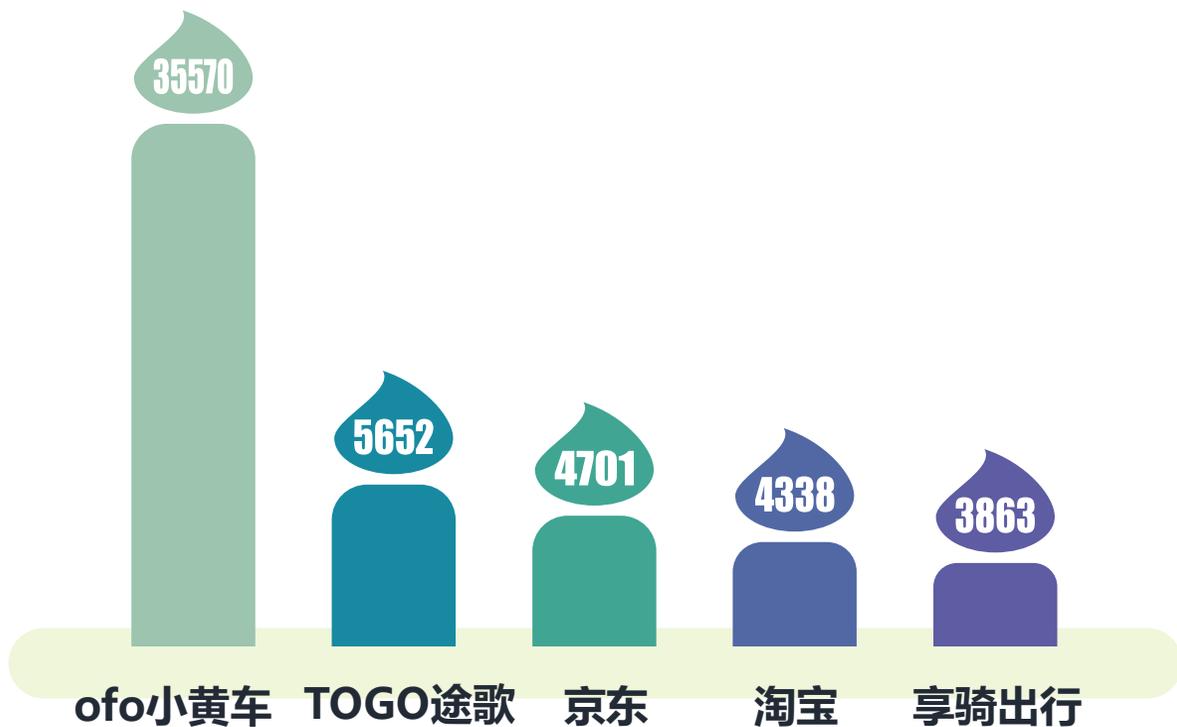
年度红榜	年度黑榜
苏宁易购	享骑电单车
街电	酷骑单车
顺丰速运	TOGO途歌
美团点评	优居客装修家居
京东商城	尚德机构
中通快递	ofo小黄车
沪江网校	爱奇艺
幸福叮咚广州	阿里巴巴
中国联通	毒App
中国移动	申通快递

零回复商家TOP 10

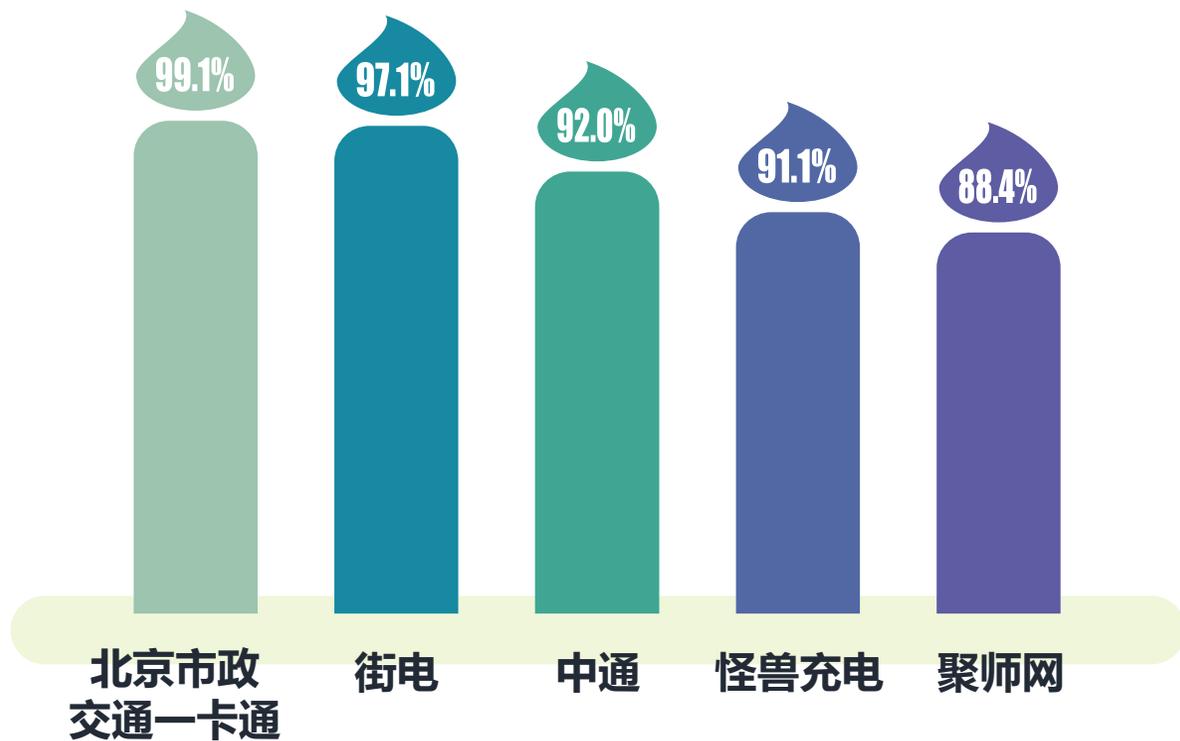
商家	有效投诉量
酷骑单车官微	285
BASICHOUSE官博	117
爱情银行官微	116
小鸣单车	109
华夏万家金服	89
牛拜单车武汉	55
HM中国	54
中国南方航空	47
宝洁中国	46
Airbnb爱彼迎	45

黑猫投诉排行榜

投诉量最大商家TOP 5



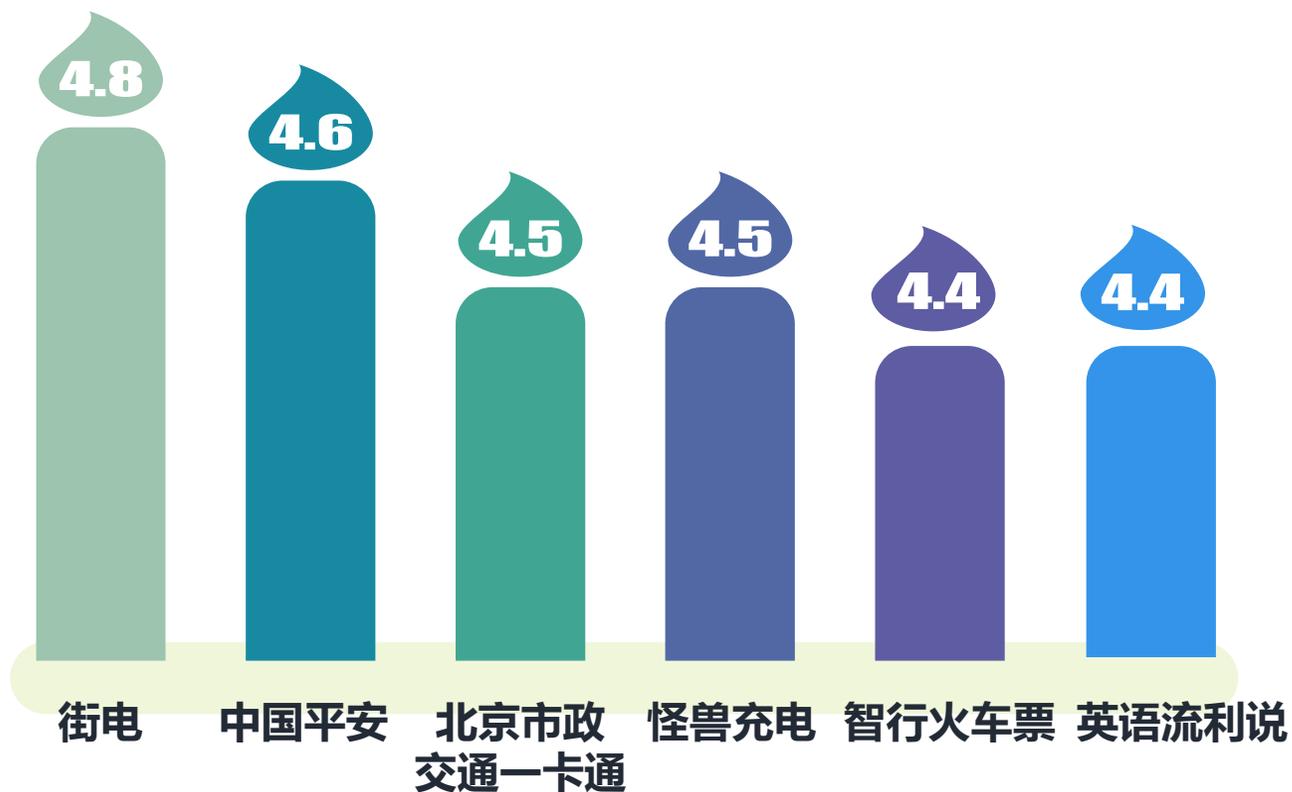
完成率最高商家TOP 5



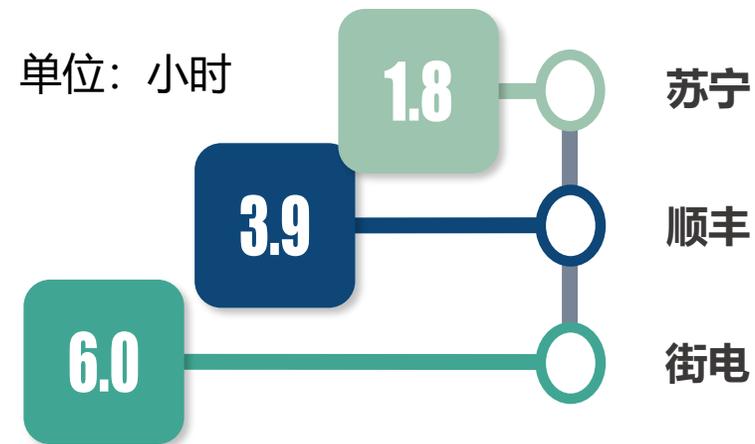
数据截至2019年2月底，仅统计合计投诉量大于50的商家

黑猫投诉排行榜

用户评分最高商家TOP 5



平均响应时间最快商家TOP 3



数据截至2019年2月底，仅统计合计投诉量大于50的商家



03 重点案例： 春节消费及维权趋势



春节消费整体数据：消费趋势多样化，增长强劲

2019年春节假期，全国旅游接待总人数4.15亿人次，同比增长7.6%，实现旅游收入5139亿元，全国电影票房超过50亿元，全国零售和餐饮行业营业收入高达10050亿元，实现了历史性的突破，第一次超过万亿元大关。



全国零售和餐饮
行业销售额

突破10050亿元



全国旅游接待
总人数

4.15亿人次



旅游收入

5139亿元

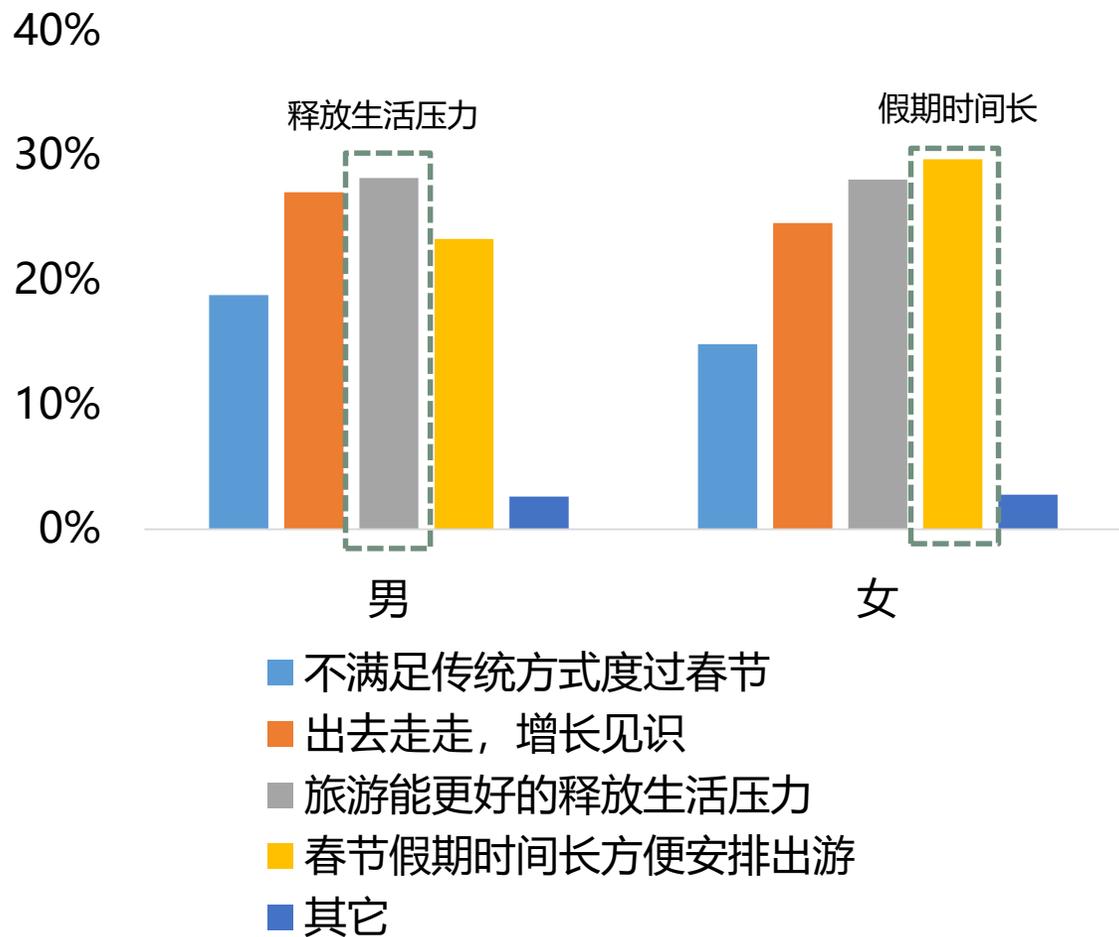


全国电影票房

50亿元

旅游过年逐渐成为春节新选择

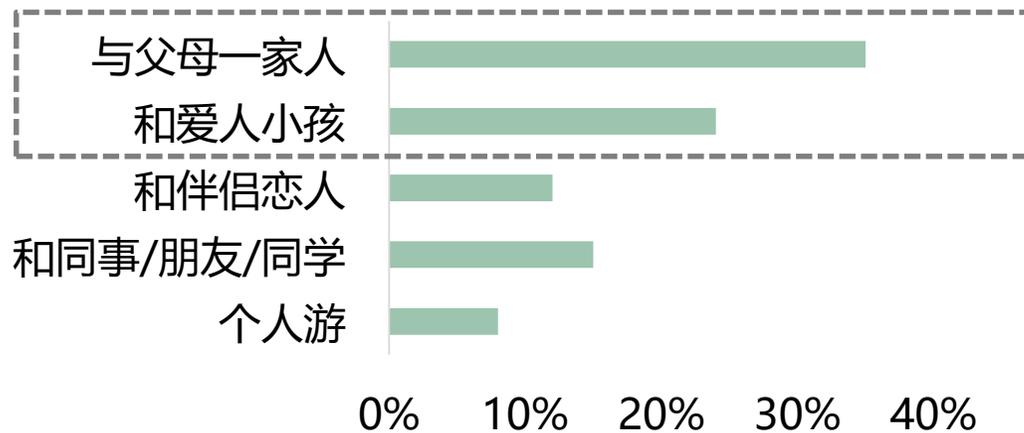
选择春节旅游的主要原因



女性用户选择春节出游的最主要原因是考虑到假期时间较长, 占比30%, 远大于男性用户, 而男性用户则认为春节旅游能更好的释放生活压力; 同时, 选择不满足传统方式度过春节的男性用户也要多于女性用户。

家庭出游是春节的首选, 占比接近60%

春节出游同行人员

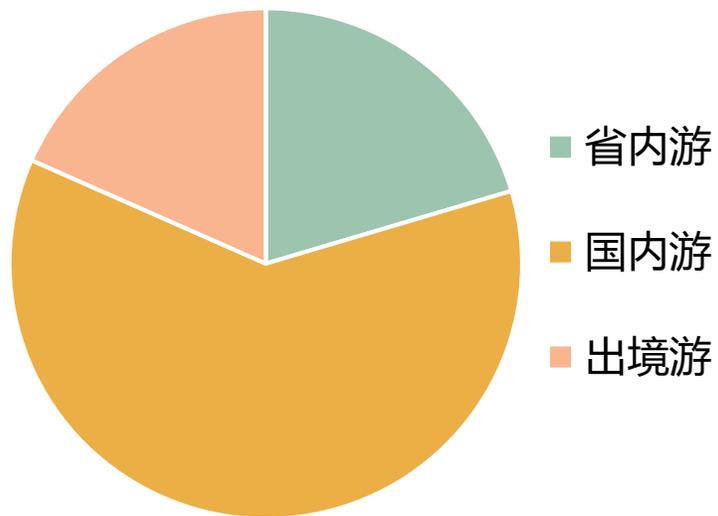


春节旅游更加偏爱国内游，旅游餐饮满意度最低

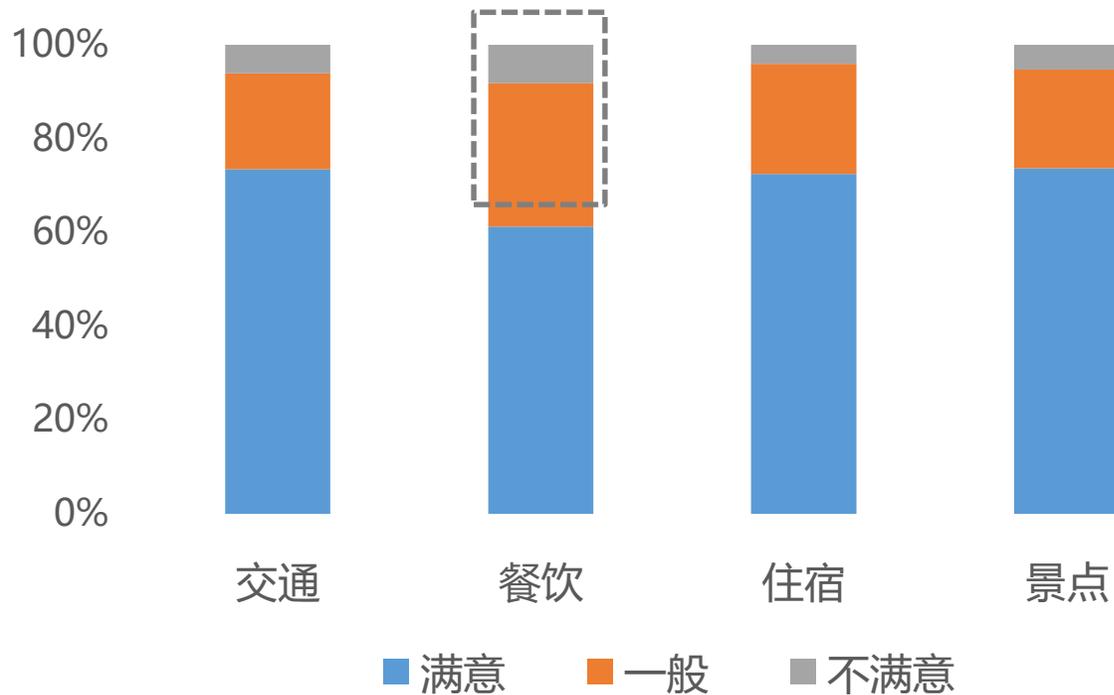
春节假期国内游更加受到用户青睐，占比60%
省内游和出境游占比相当

用户对旅行最满意的依次是交通、住宿、景点，
满意度最低的是餐饮

旅游目的地倾向

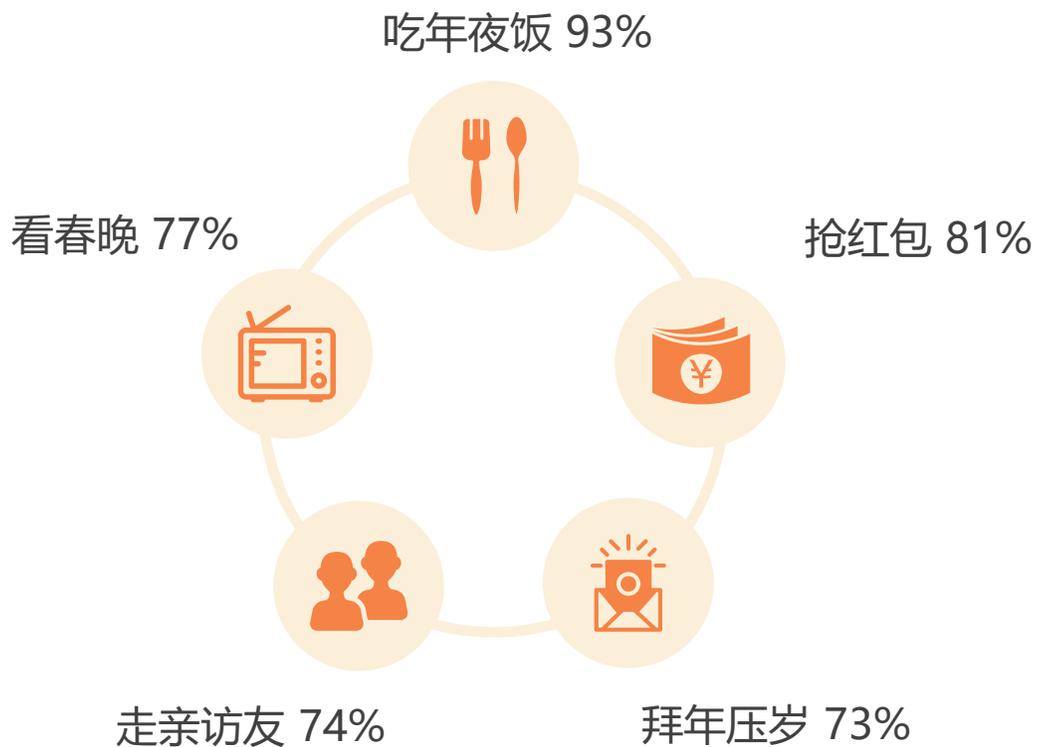


对旅游环节的满意程度分布

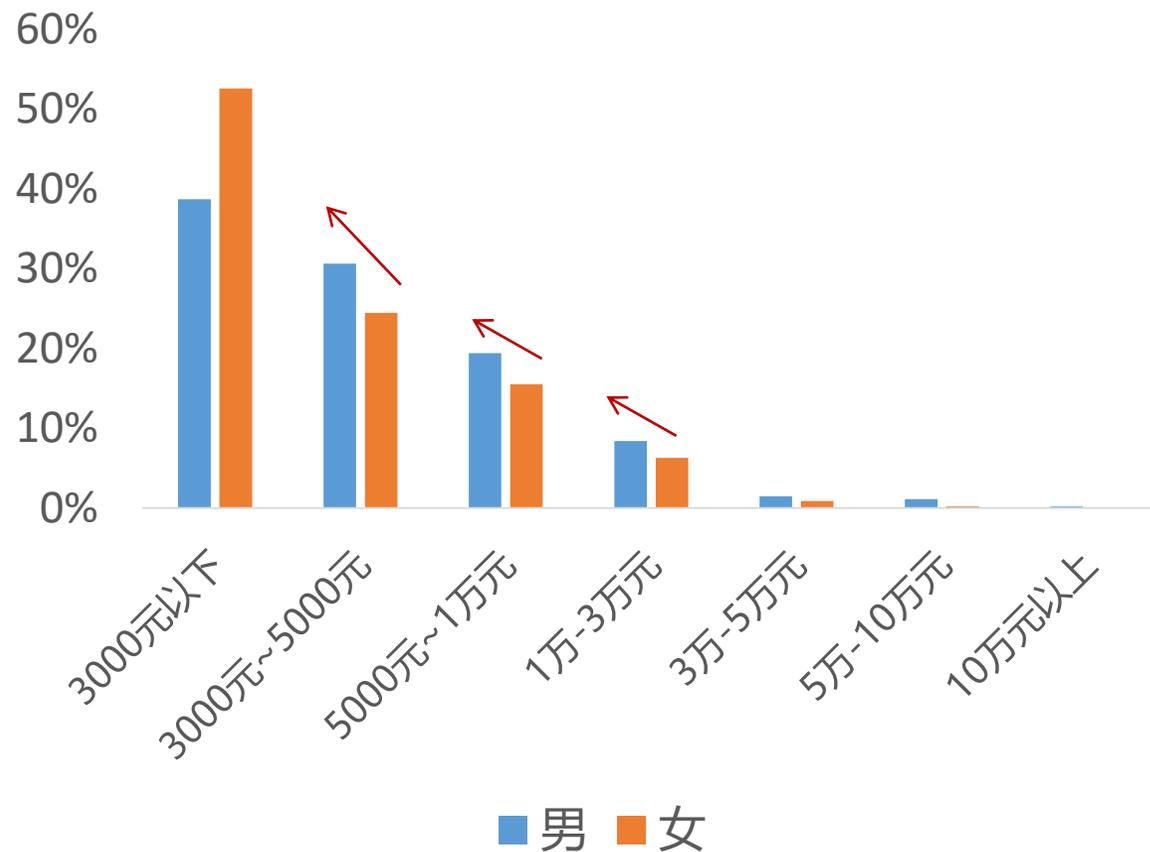


在家过年也日益丰富多彩，高消费以男性为主

在家过年人群主要休闲活动



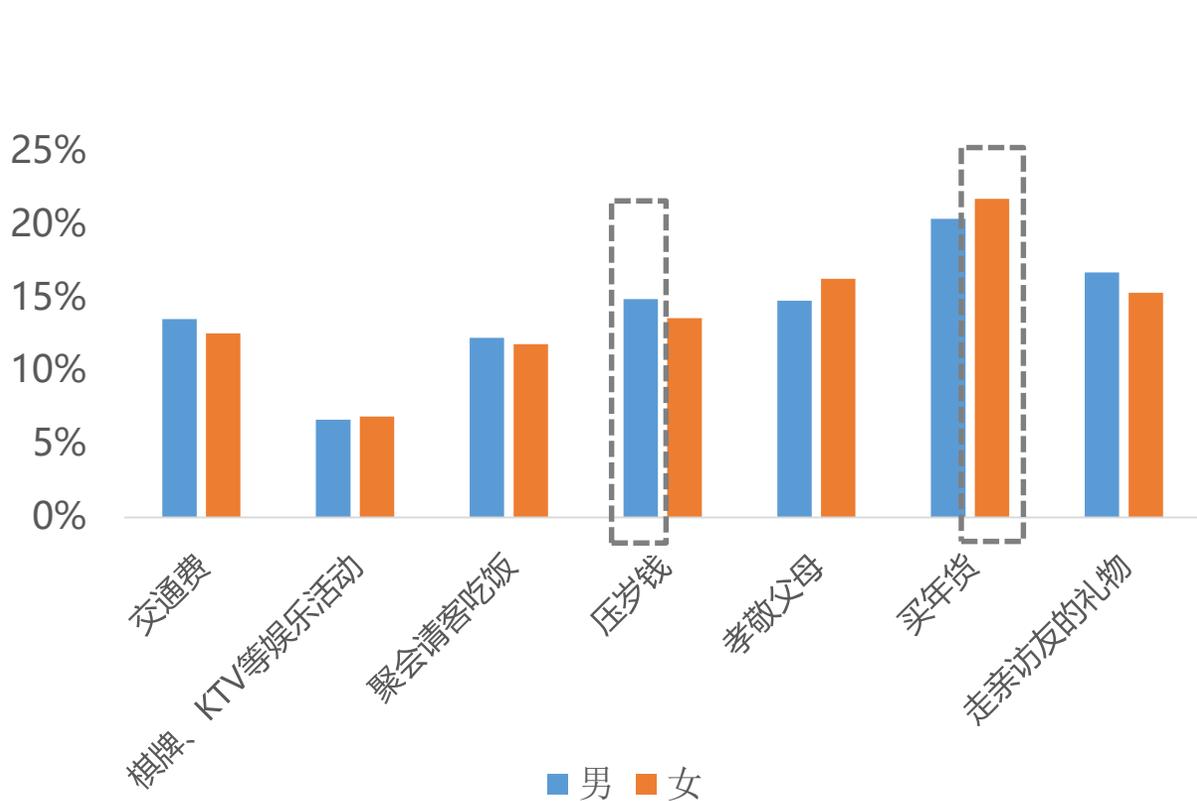
春节期间支出情况



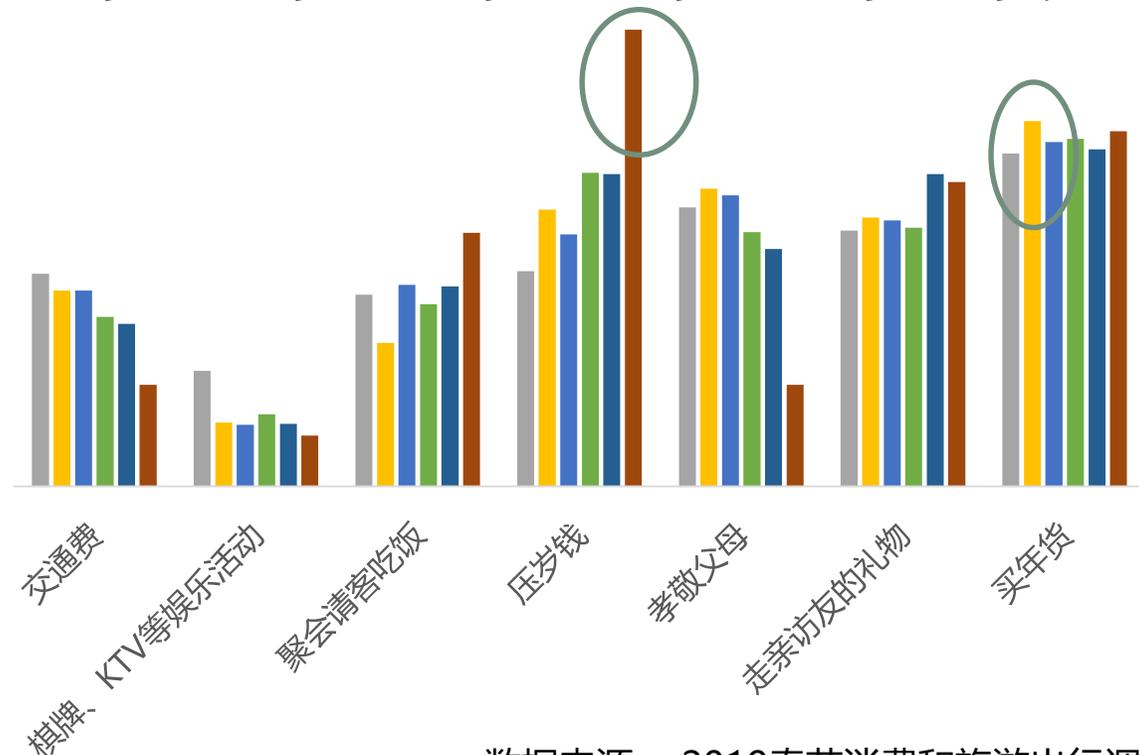
盘点春节花费，你把钱花在哪儿？

男女生春节支出领域相对均衡，女生在买年货、孝敬父母的领域占比超男性，男性在压岁钱、聚会请客、走亲访友等领域占比超过女性。年轻人买年货和娱乐项目花费大，年老人主要花费在压岁钱支出。

春节期间的支出分布

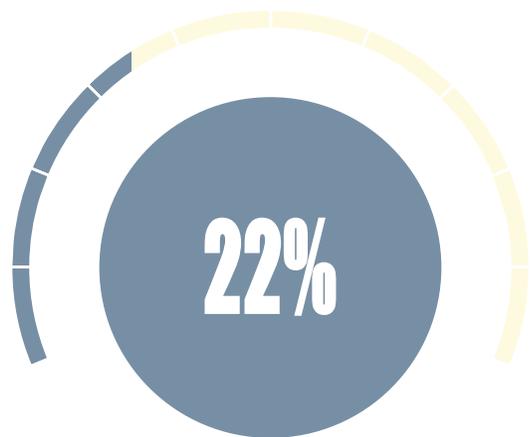


Legend: ■ 23-30岁 ■ 31-35岁 ■ 36-40岁 ■ 41-50岁 ■ 51-60岁 ■ 60岁以上



数据来源：2019春节消费和旅游出行调查

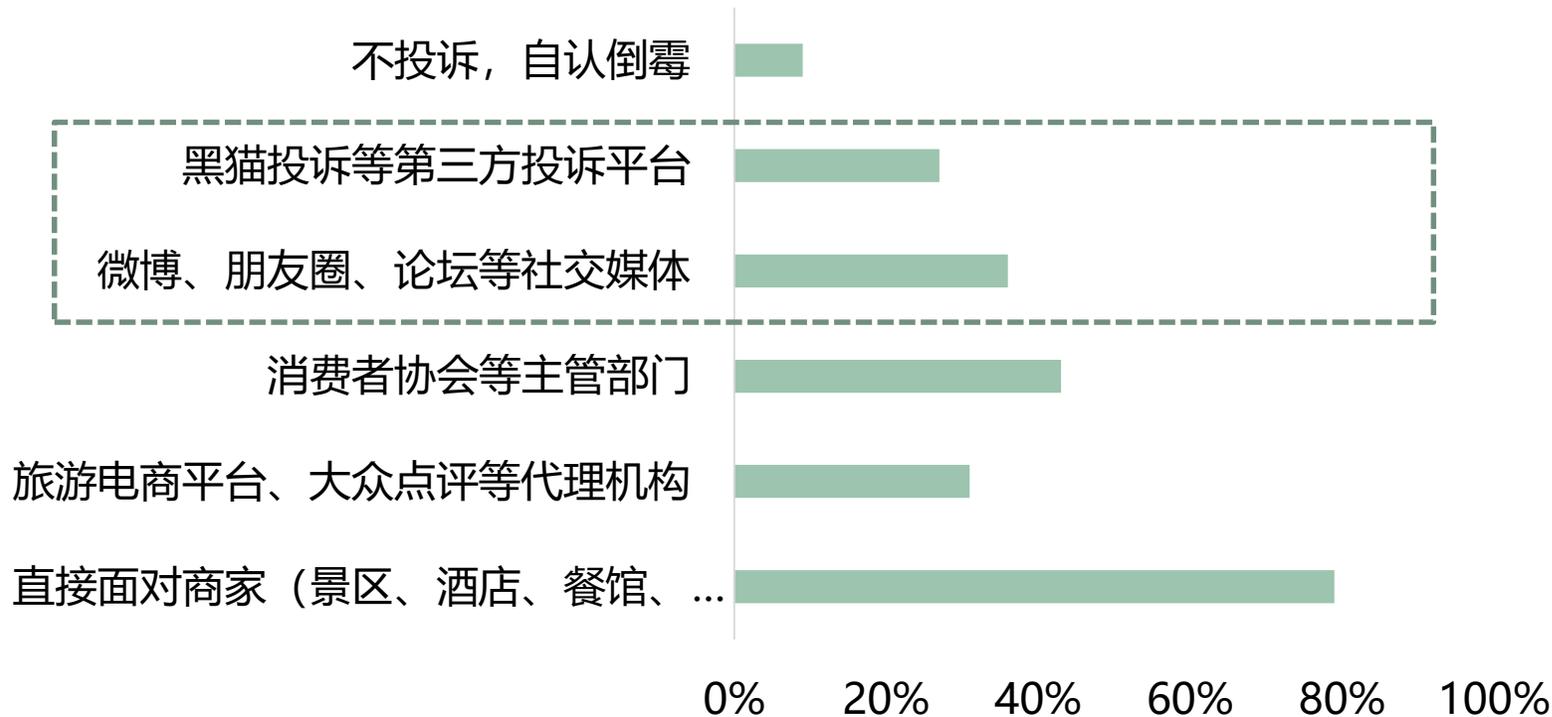
春节消费支出大，超过22%的用户遭遇维权难题



22%的用户在购买年货或礼品的时候遇到**假货、物流、虚标价格**等问题



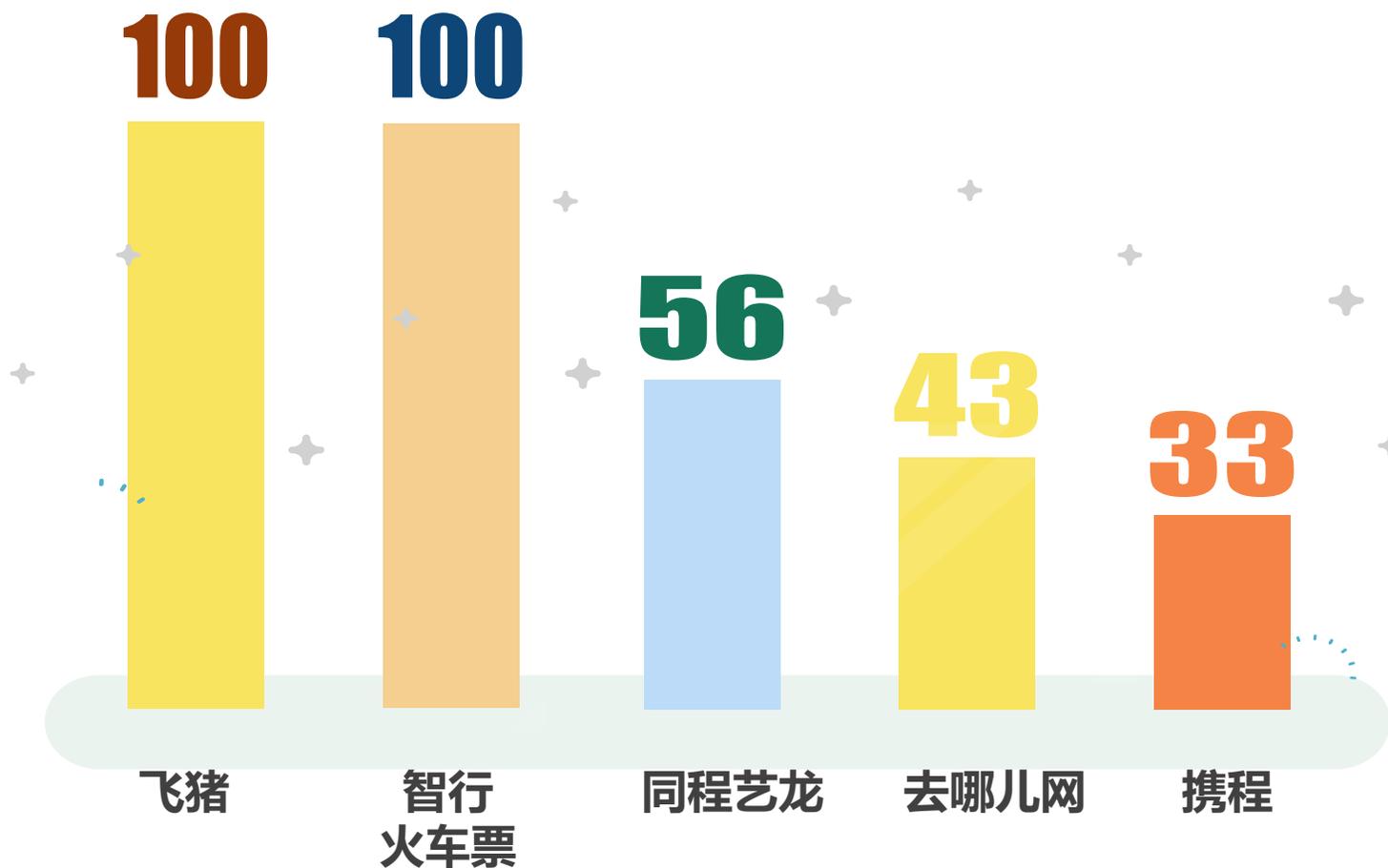
遇到侵权行为时，消费者会选择的渠道



遇到消费纠纷，黑猫投诉全心全意为您解决，在春节消费调研中，黑猫平台用户满意度超过86%。

黑猫投诉春节出行维权情况—旅游酒店整体情况

旅游酒店类商家1月投诉量



春节长假迎来旅行类投诉的高峰，投诉主要集中在几大购票平台，直接面对航空公司或酒店的投诉相对较少

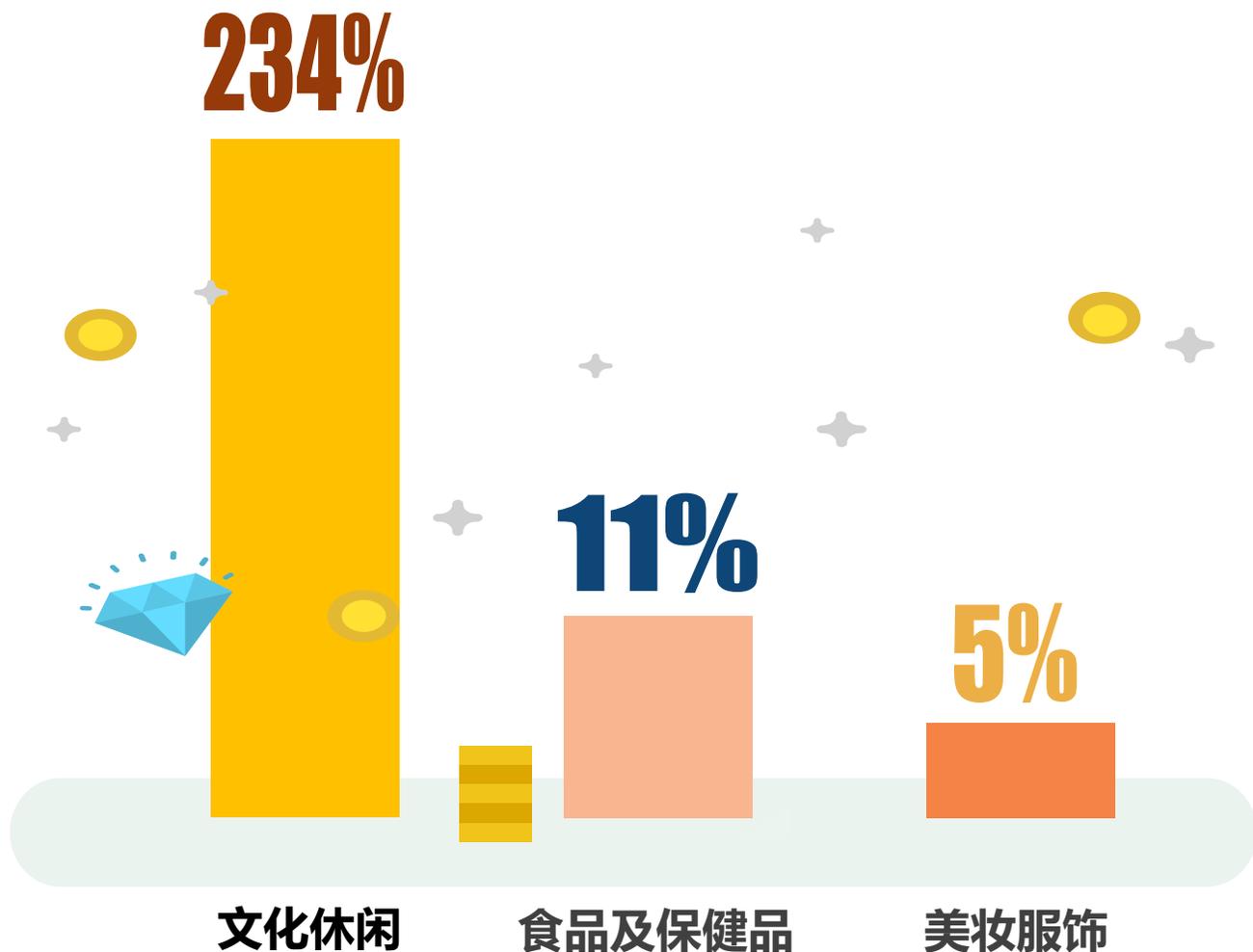


黑猫投诉春节出行消费维权情况——旅游酒店投诉关键词

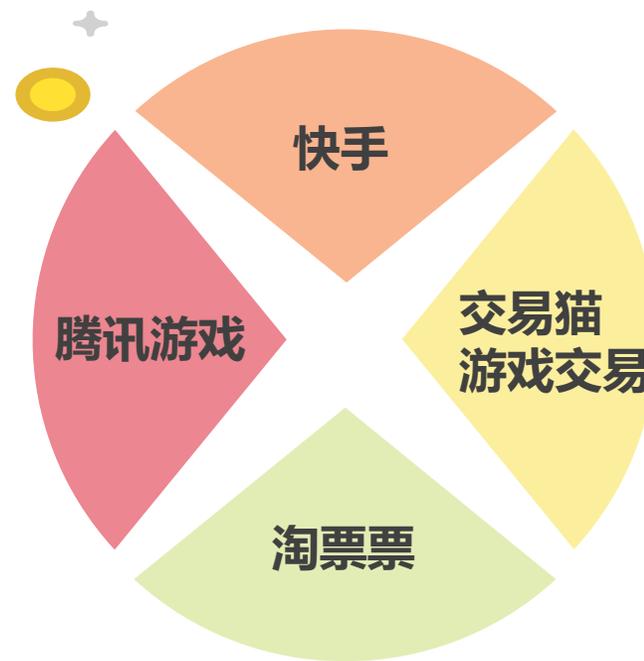


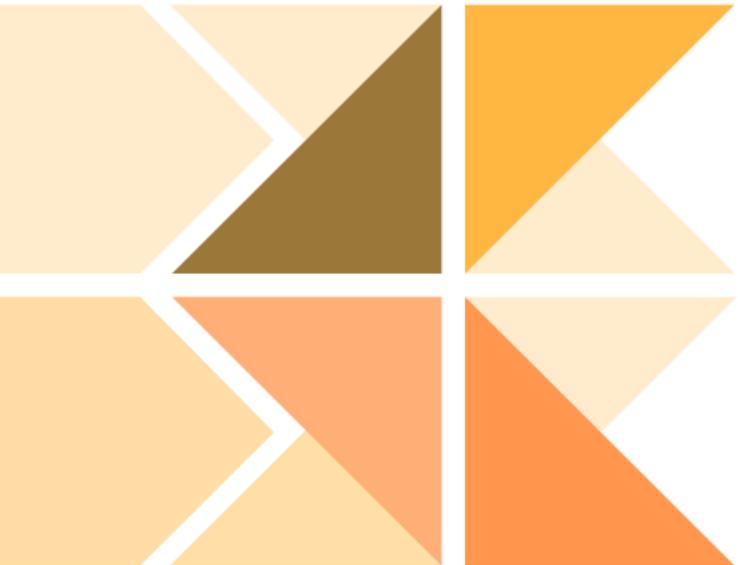
- 退票退款不受理
- 酒店房型与预订不符
- 确认订单在支付前提高价格（去哪儿）
- 默认勾选了加速包，多收费（智行火车票）
- 擅自修改优惠券信息（同程艺龙）

黑猫投诉春节消费维权情况—2月投诉量增长TOP 3



旅游酒店、数码产品和通讯网络在2月的投诉量出现回落，“玩”、“吃”、“穿”的投诉量继续增加，且文化休闲类投诉提升明显





04 消费维权行业发展趋势



微博发挥媒体传播与监督功能改善消费环境

微博先天的媒体属性，对消费环境的改善有着积极的作用，帮助消费者维权，促使企业提供更具品质的产品与体验。



消费维权面临多重挑战，第三方维权平台引人关注

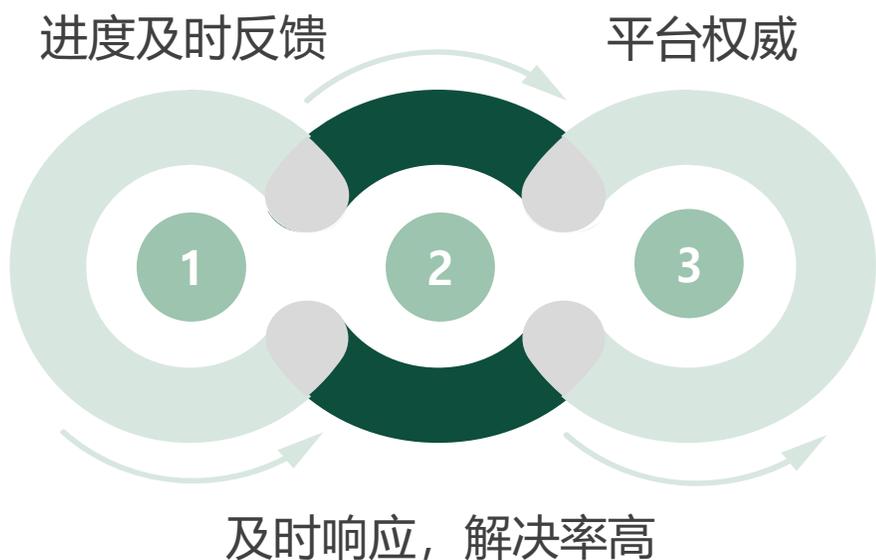
回顾全年，消费领域热点频出，各种消费现象的巨变不仅是消费者观念和行为转变的结果，也是商家对消费场景升级再造的过程。然而，新经济下的消费维权仍然面临多重挑战，虚假促销、伪劣商品、支付安全、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生。

面对挑战，需要协同共治，营造安全放心的消费环境，此时专业公正的第三方投诉平台逐渐成为用户和商家的桥梁，更好的保障消费者权益。



以黑猫为代表的第三方维权平台受到用户信赖

用户选择投诉渠道时最看重的原因



用户选择黑猫的原因



黑猫投诉平台秉承新浪一贯的公正严谨，背靠微博的影响力和传播力，
让普通人的维权更容易！