

“质”造安心消费

2020年

消费者权益保护白皮书

数据支持： 微热点  
大数据研究院  新浪数据中心  
Sina Data Center

联合发布： 新浪  微博  黑猫投诉  诚信北京  新浪新闻  
Sina News  微博热点  微博台网  微博综艺

# 目录 CONTENT

01

...

全网消费维权舆情分析

02

...

微博维权数据盘点

03

...

微博热点维权事件

04

...

黑猫投诉平台投诉数据

05

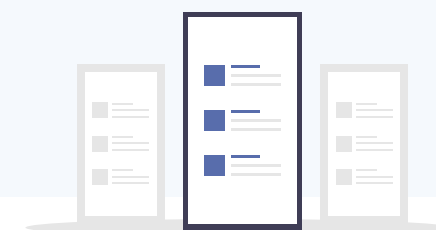
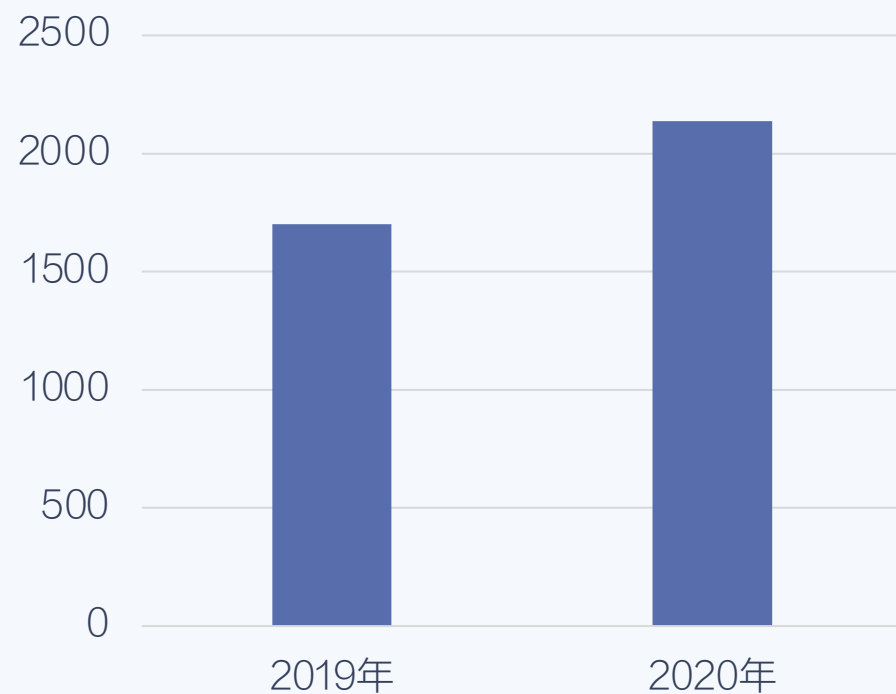
...

消费维权行业趋势

DATA /01

全网消费维权舆情分析

全网信息量（单位：万）



根据微热点大数据研究院，从2020年1月1日至12月31日，全网相关“消费维权”的信息量高达2135.9万条，网络传播热度指数达50.99。

# 消费维权全网信息量

数据来源：微热点大数据研究院

2020全年，3月信息量达到最高点，当月信息量242万条。3.15国际消费者权益保护日使得相关消费维权的信息较为集中，7月15日，因召开的“3·15晚会”，消费维权相关信息又达到了一个峰值，全年所有月份信息量均在120万条以上，消费维权的相关信息受到了持续关注。

2020年消费维权信息量（单位：万）



# 消费维权关键词

数据来源：微热点大数据研究院

经分析，“平台”、“网贷”、“消费”、“投诉”、“记者”、“维权”、“信息”、“经营者”、“征信”、“爆料”等成为“消费维权”相关事件或话题网络传播过程中的核心词。

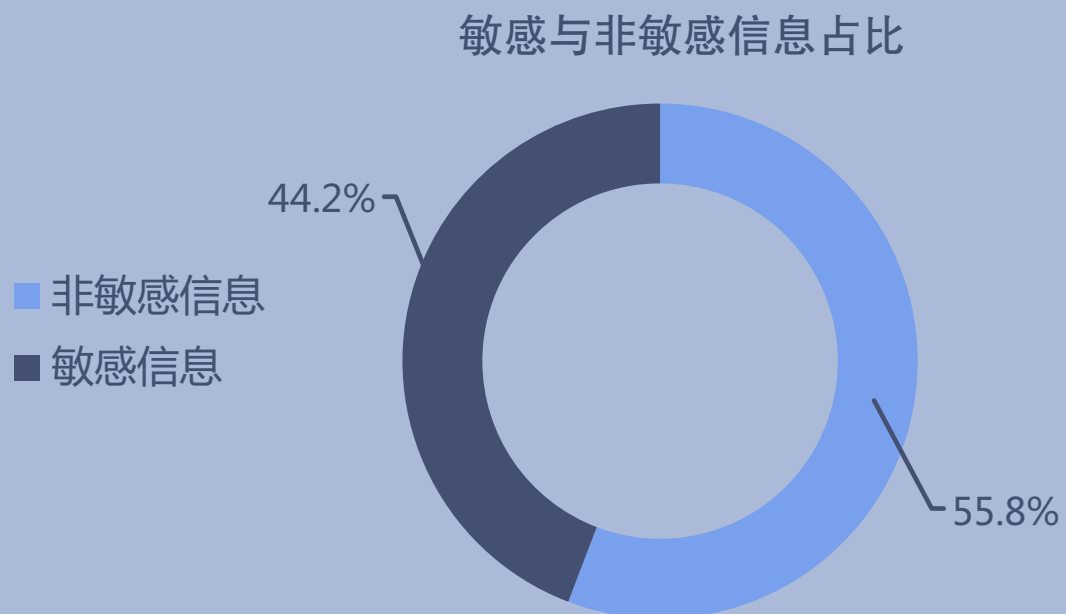
“海参”、“汉堡王”等2020年“315晚会”曝光的侵害消费者“合法权益”的事件及话题也受到了较高的关注度。



## 敏感信息与非敏感信息占比

数据来源：微热点大数据研究院

经分析，有关“消费维权”的相关信息中，敏感信息占比为44.2%，非敏感信息占比为55.8%，也就是说在相关信息中44.2%的发布者存在负面情绪。

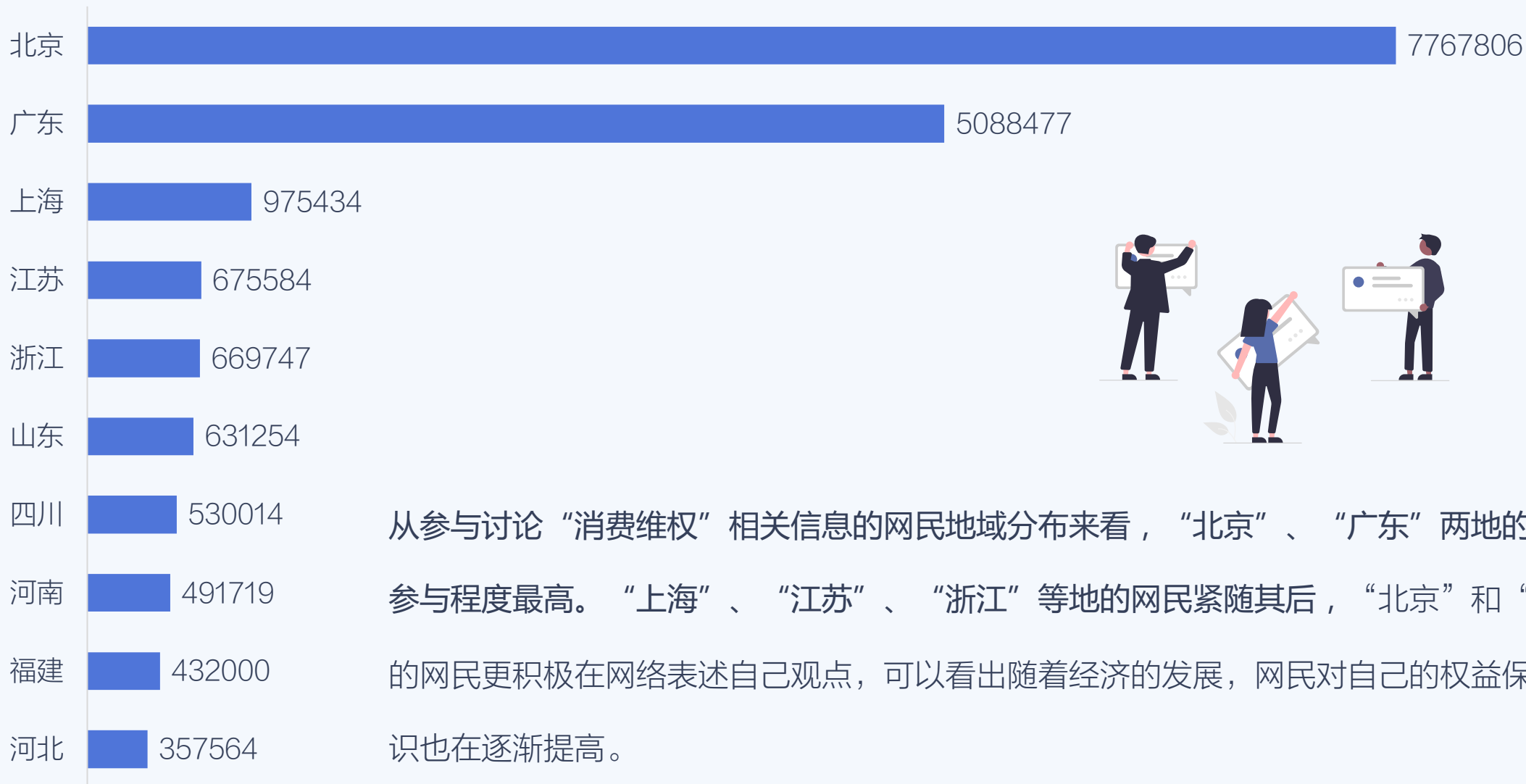


舆论各方热议消费投诉及纠纷的同时，存在一定的负面情绪。



# “消费维权”讨论者地区分布

数据来源：微热点大数据研究院

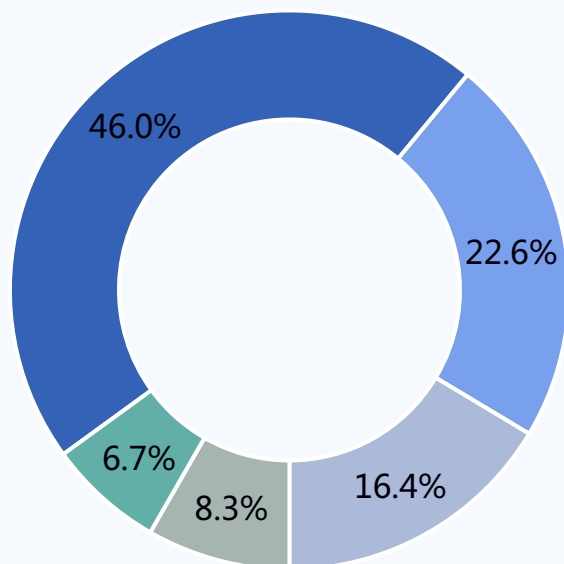


从参与讨论“消费维权”相关信息的网民地域分布来看，“北京”、“广东”两地的网民参与程度最高。“上海”、“江苏”、“浙江”等地的网民紧随其后，“北京”和“广东”的网民更积极在网络表述自己观点，可以看出随着经济的发展，网民对自己的权益保护意识也在逐渐提高。



从“消费维权”相关话题进行网友观点抽样分析可见，46.0%的消费者通过网络反映自己遇到的消费纠纷；22.6%的消费者表示目前消费环境亟待改善；还有16.4%的消费者表示自己遇到了维权难、维权渠道不畅的问题。

## 关于“消费维权”网友观点分布



46.0%  
自己遇到消费纠纷

22.6%  
消费环境亟待改善

16.4%  
维权难、渠道不畅

8.3%  
了解如何维权

6.7%  
有关部门需加强监管

DATA /02

微博消费维权数据盘点

# 2020年微博消费维权整体数据

数据来源：新浪数据中心

2020年，微博传播力度持续扩大，微博维权投诉用户达3975万，博文量为2.3亿，博文阅读量高达2329亿，对比2019年提升22.64%，互动量6.4亿，对比2019年提升18.52%。2020年，消费维权相关博文持续曝光，关注度不断增加。

**用户数**  
3975万



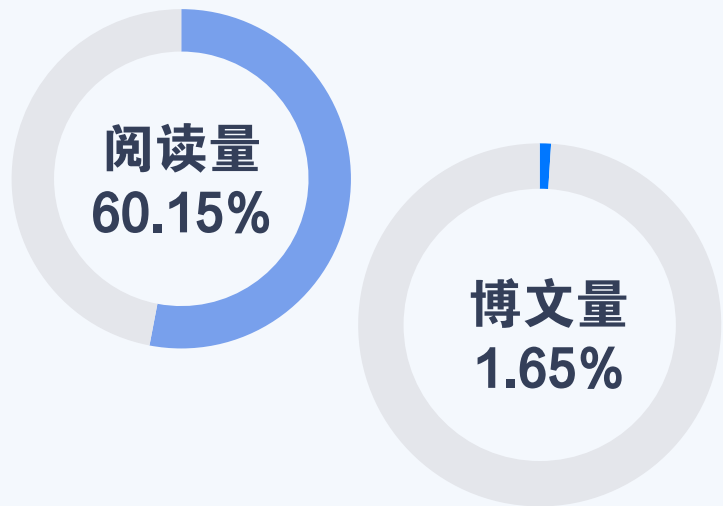
**博文量**  
2.3亿

**博文阅读量**  
2329亿

**互动量**  
6.4亿

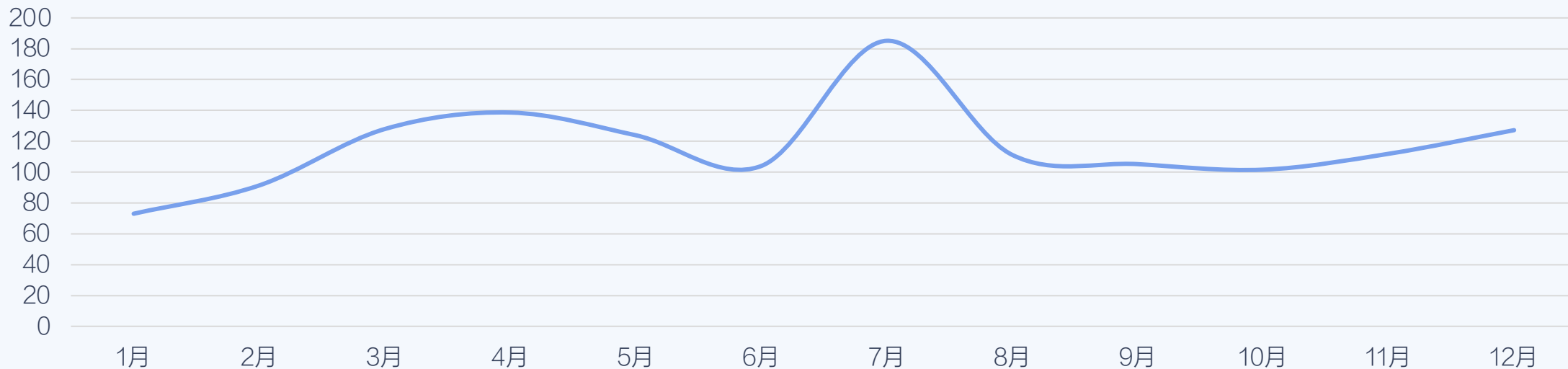
# 头部用户影响力显著

数据来源：新浪数据中心



头部用户发博量386万，博文数占总体的1.65%，阅读量占总体的60.15%，7月达到高峰。头部用户在消费维权相关信息的传播上，具有显著的影响力。

头部用户阅读量（单位：亿）



# 投诉维权中被@最多的账号

数据来源：新浪数据中心



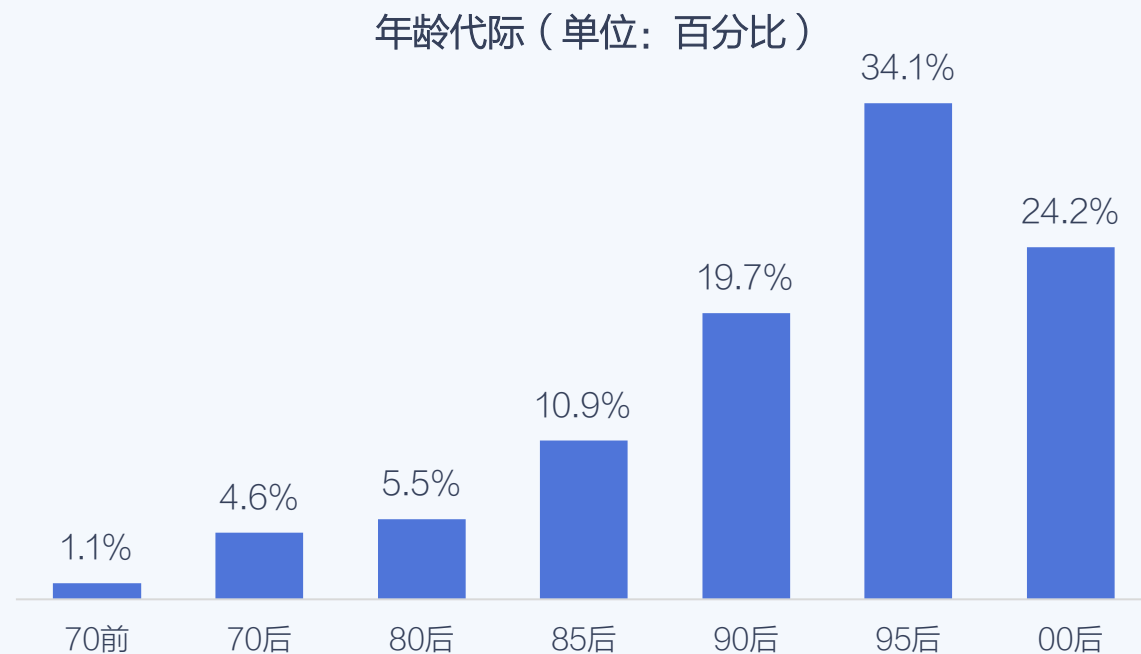
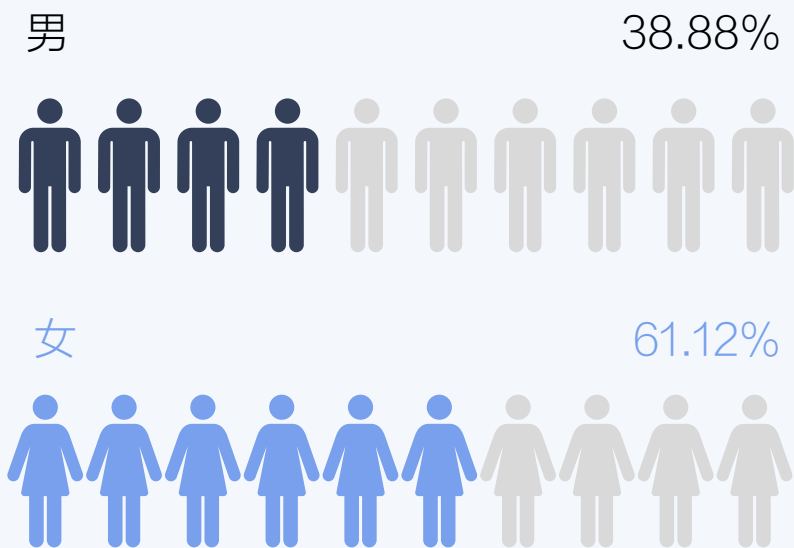
从微博账号被@的次数可以看到，大家更习惯依靠权威媒体和政府官方机构来解决消费中遇到的问题，同时也会选择向第三方消费者投诉平台反馈遇到的消费纠纷。作为新浪旗下消费者投诉平台，黑猫投诉首次进入前十。

	昵称	被@次数	v身份
1	中新经纬	2,426,755	媒体
2	央视新闻	967,213	媒体
3	中新视频	688,895	媒体
4	最高人民检察院	669,106	政府
5	头条新闻	603,309	媒体
6	中国新闻网	596,739	媒体
7	澎湃新闻	550,947	媒体
8	最高人民法院	530,607	政府
9	黑猫投诉	490,510	机构
10	人民网	470,756	媒体

# 用户画像—性别和年龄分布

数据来源：新浪数据中心

女性用户占比61.12%，95后用户占比达34.1%，平均年龄27岁。

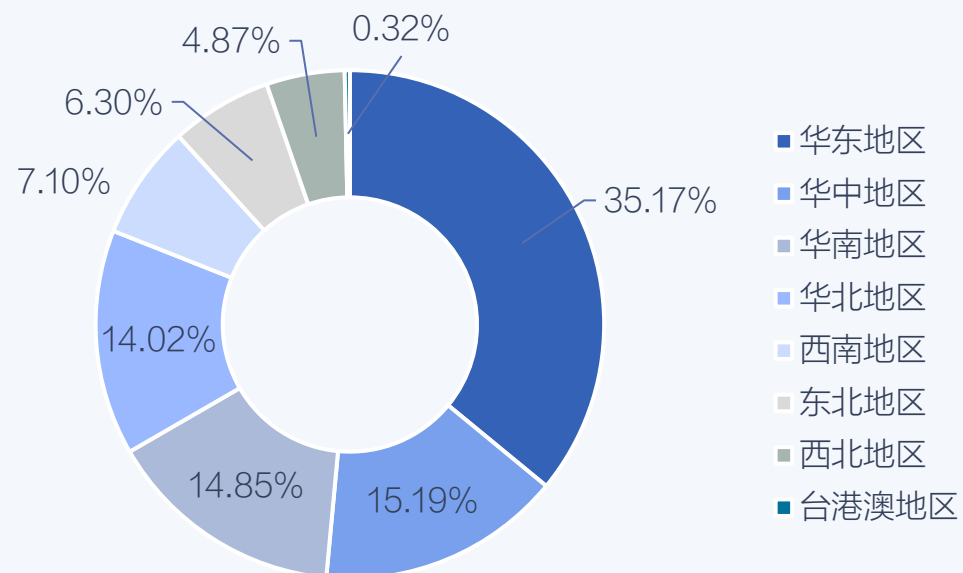


## 用户画像一地区分布

数据来源：新浪数据中心

省份	占比
广东省	11.98%
江苏省	8.31%
浙江省	7.09%
山东省	7.04%
北京市	5.64%
上海市	5.23%
河南省	5.07%
四川省	4.52%
湖北省	4.18%
福建省	3.95%

广东、江苏、浙江三省用户的微博用户更喜欢在微博上表达遇到的消费问题，细看区域分布，华东地区用户占比35.17%，占比最高。



DATA /03

微博热点维权事件



# 微博热点维权事件总览



- 01 ● 疫情相关消费问题
- 02 ● 直播带货问题层出不穷
- 03 ● 长租公寓接连暴雷跑路
- 04 ● 教育培训机构乱象频出

## 01 疫情相关消费问题

新冠肺炎疫情发生后，防疫用品和旅游出行住宿等问题频出，成为消费者投诉的热点，消费者反映部分药店以“天价”销售口罩、84消毒液、体温计等防护用品以及板蓝根、双黄连口服液等药品的情况频发。还有一些商家借机实施诱购、“砍单”等不良营商手法牟取不正当利益；部分订票平台和航空公司相互推诿，消费者退票难，部分航空公司推出“无限飞”产品，实际兑换时经常没有合适座位。

2020.3

根据2020年3月19日中国消费者协会发布的《疫情期间消费维权热点问题及相关案例》，涉疫情投诉热点问题主要集中在合同退订、部分经营者趁“疫”涨价、假冒劣质产品、网络购物合同与质量纠纷。

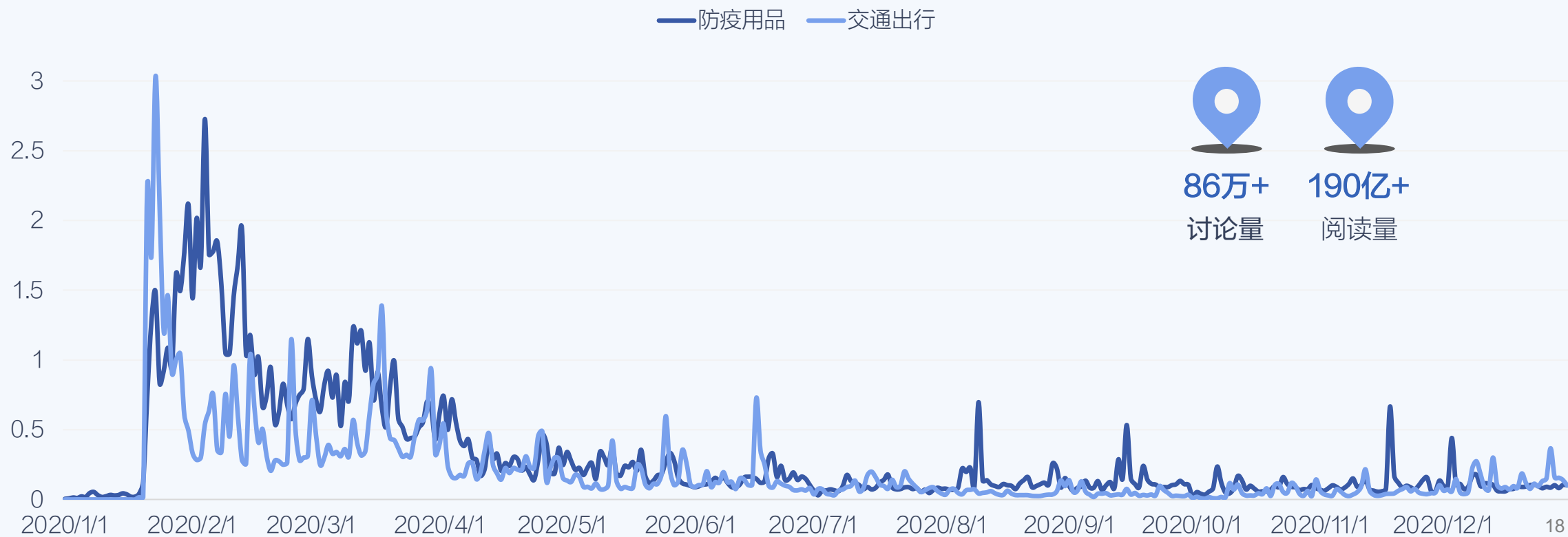


# 01 疫情相关消费维权信息传播走势

数据来源：新浪数据中心

因疫情导致的消费维权信息在2月暴增，信息集中在对口罩、酒精等防疫用品的讨论和酒店航司及OTA平台的相关退款退费问题，总阅读量超过190亿，讨论量达86万多条。

### 涉疫相关消费维权信息阅读量趋势（单位：亿）



## 02 直播带货问题层出不穷

2020年初受新冠肺炎疫情影响，直播带货成为了各大企业的“救命稻草”，造假新闻频频被爆出，一系列恶性事件大大降低了整个直播带货行业的信任度，其中辛巴带货的燕窝是糖水引全网轰动，再次将直播带货推向风口浪尖。事实上，主播的直播数据也存在造假问题，国家相关部门今年也陆续出台了相关监管文件，对网络直播影响作出了进一步的规定。

2020.11.6

市场监管总局发布《市场监管总局关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》，要求依法查处网络直播营销活动中侵犯消费者合法权益、侵犯知识产权、破坏市场秩序等违法行为，促进网络直播营销健康发展，营造公平有序的竞争环境、安全放心的消费环境。

2020.11.13

国家网信办发布《互联网直播营销信息内容服务管理规定（征求意见稿）》，第一次对直播服务流量造假、虚假宣传等作出直接规定。

2020.11.20

中消协发布《“双11”消费维权舆情分析报告》列举了明星直播圈粉热，刷单售假频“翻车”的案例。



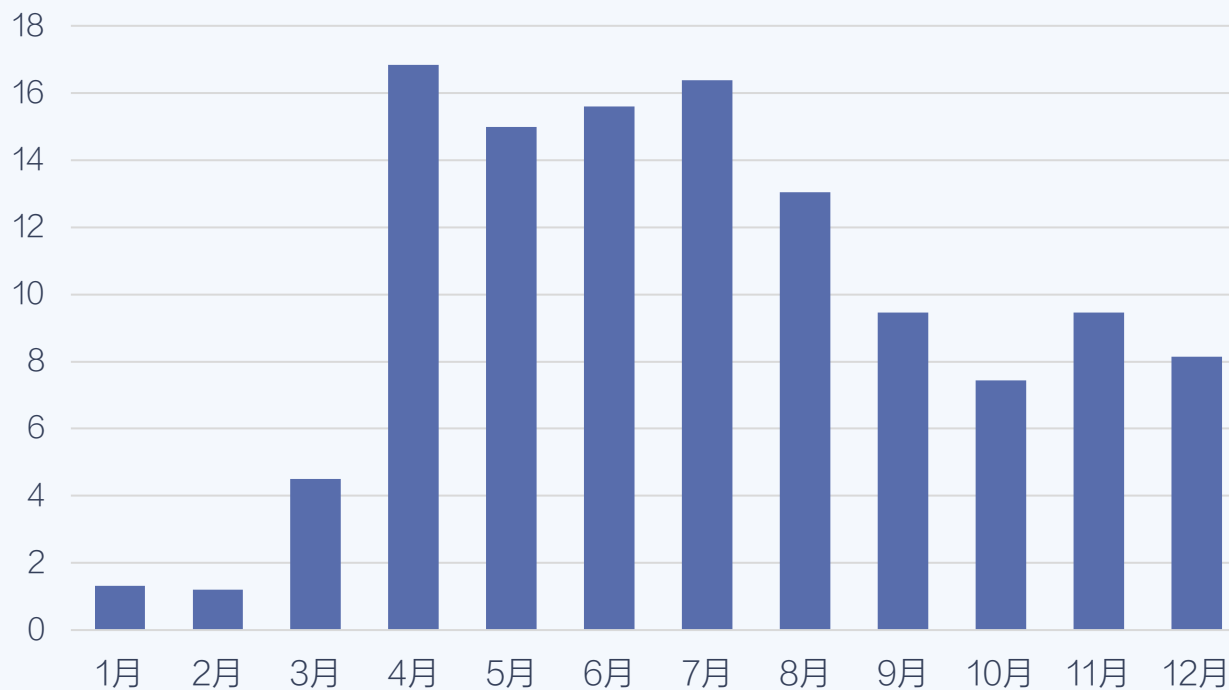
## 02 直播带货相关内容传播走势

数据来源：新浪数据中心

3月起，随着各企业复工复产，直播带货相关内容也持续走高，在4月暴增，但自9月起有所降低。整体而言，直播带货在2020年得到了较高的关注度和讨论量，互动量近6000万。



直播带货相关内容博文量（单位：万）



## 02 辛巴燕窝售假事件回顾

2020.10

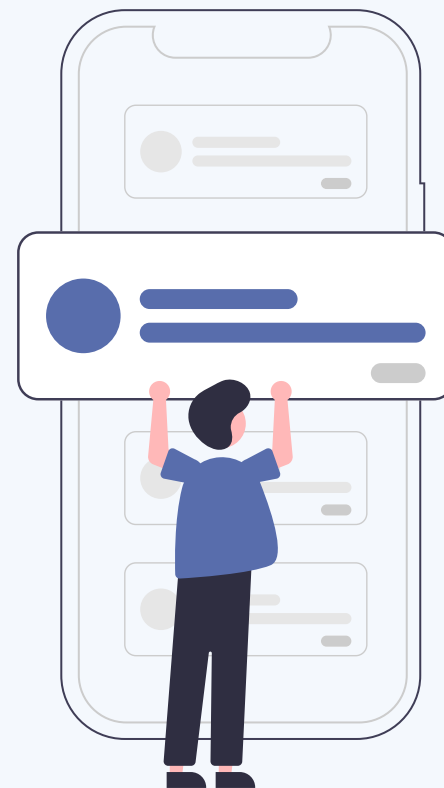
有消费者质疑辛巴徒弟直播间售卖的燕窝是糖水。

2020.11

11月27日辛巴回应称，将召回辛选直播间销售的全部该燕窝产品、先行承担退一赔三责任，共需先退赔6198.3万元。

2020.12

12月23日，广州市市场监管部门公布“辛巴直播带货即食燕窝”调查处理情况：辛巴方被罚90万，市场监管部门拟对燕窝品牌方作出责令停止违法行为、罚款200万元的行政处罚。此外，辛巴的快手账号被禁60天。



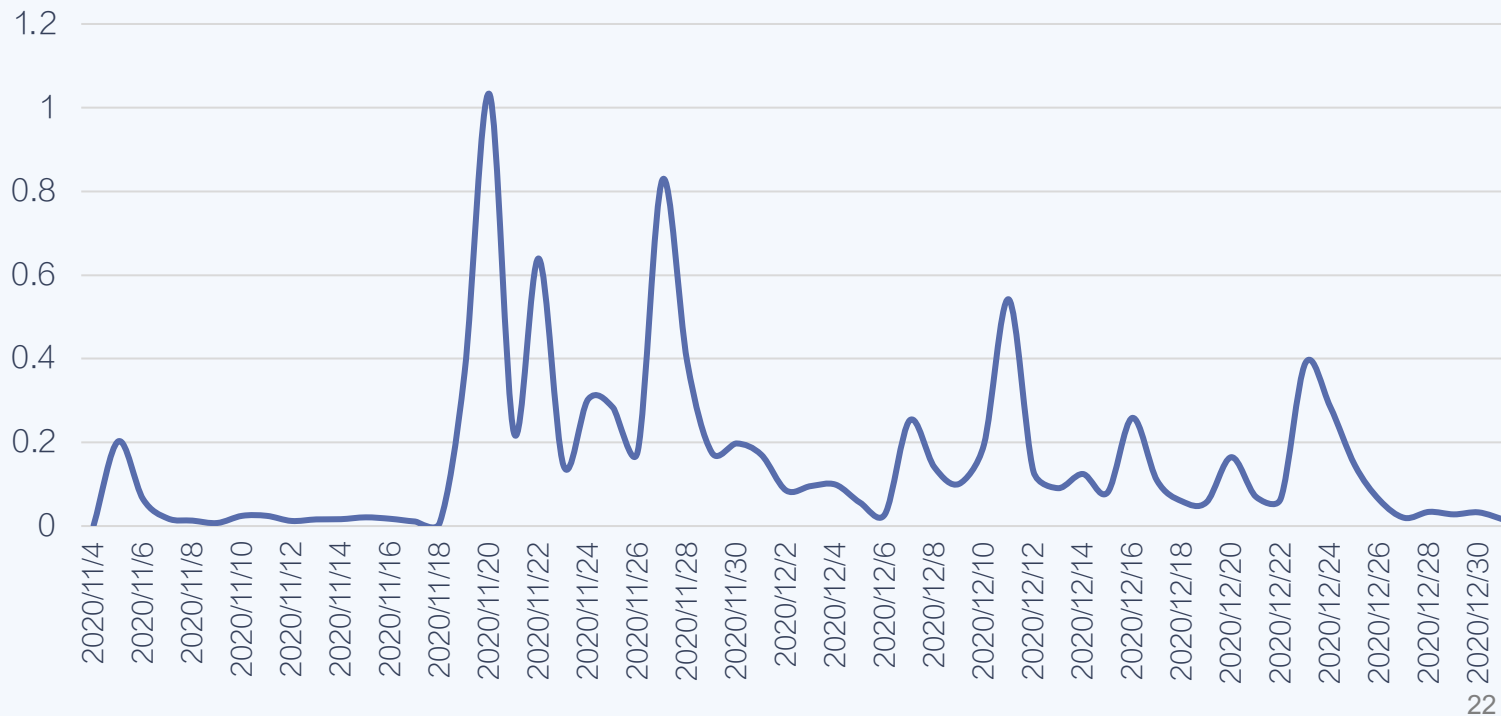
## 02 辛巴燕窝售假事件传播趋势

数据来源：新浪数据中心

11月中旬，话题#辛巴所售燕窝被王海检测为糖水#事件冲上热搜，话题阅读量达9亿，讨论量5.8万，自此辛巴燕窝事件引起广泛关注。后续#辛巴回应燕窝事件#等相关话题又将此事持续曝光，辛巴燕窝事件相关阅读量35亿，讨论量近2千万。



辛巴燕窝售假事件相关博文量（单位：万）



## 02 网友对直播带货新经济模式的态度

“直播带货”带来经济增长的同时  
也引发了网民对产品质量及售后问题的担忧



直播带货本质是建立在口碑上的经济模式，优质的产品品质和服务是关键

无论是线上线下消费，都要保持理性，货比三家，避免情绪化消费

直播带货中的刷单、假货问题应大力整顿，新事物的产生需要制度的管理



## 03 长租公寓接连暴雷跑路

数据来源：新浪数据中心

2020年，蛋壳、青客、巢客、岚越、寓意长租公寓接连发生爆雷、跑路事件，11月蛋壳公寓暴雷事件导致相关博文量突增，#如何看待长租公寓模式#等长租公寓有关话题一度登上热搜，相关消息在网上引发了对长租公寓租住群体的普遍担忧。

长租公寓相关内容博文量（单位：万）



**#如何看待长租公寓模式#** 热搜

蛋壳公寓 DANKE APARTMENT

阅读2亿 讨论1.5万 详情>

主持人：微博科技

导语：近日，围绕蛋壳公寓破产、跑路等等讨论越来越多，这让租房住的年轻人更加焦虑，部分租住蛋壳公寓的租客更是无处讨说法。对此，你有什么看法？

**#蛋壳套牢的年轻人如何自救#** 热搜

蛋壳 DANKE APARTMENT

阅读4.7亿 讨论4.4万 详情>

主持人：追剧综的李二狗还没疯

导语：年轻女租客变“泼妇”提刀维权，应届大学生租客绝望坠楼。  
重压之下蛋壳租客该何去何从？

## 03 蛋壳公寓暴雷事件回顾

2020.10.14

10月14日，蛋壳公寓“破产跑路”的消息登上微博热搜。当日蛋壳公寓回应称，此乃部分合作方因纠纷而采取过激行为，散布虚假言论。

2020.11月初

有租户反映，蛋壳公寓遭遇大规模断网问题，有租户称断网时间超过半个月。

2020.11.16

蛋壳公寓在官方微博上澄清，表示没破产、不跑路。

2020.12.4

最高人民法院表示有关地方和部门正在依法依规进行处理。微众银行（租房消费贷款的资金方）公布了新一版的蛋壳公寓租客租金贷偿还方案，承诺在2023年12月31日前对蛋壳公寓资金贷客户的剩余贷款本金给予免息延期安排。

2020.12.25

12月25日，蛋壳公寓App的房源信息已全部下架。

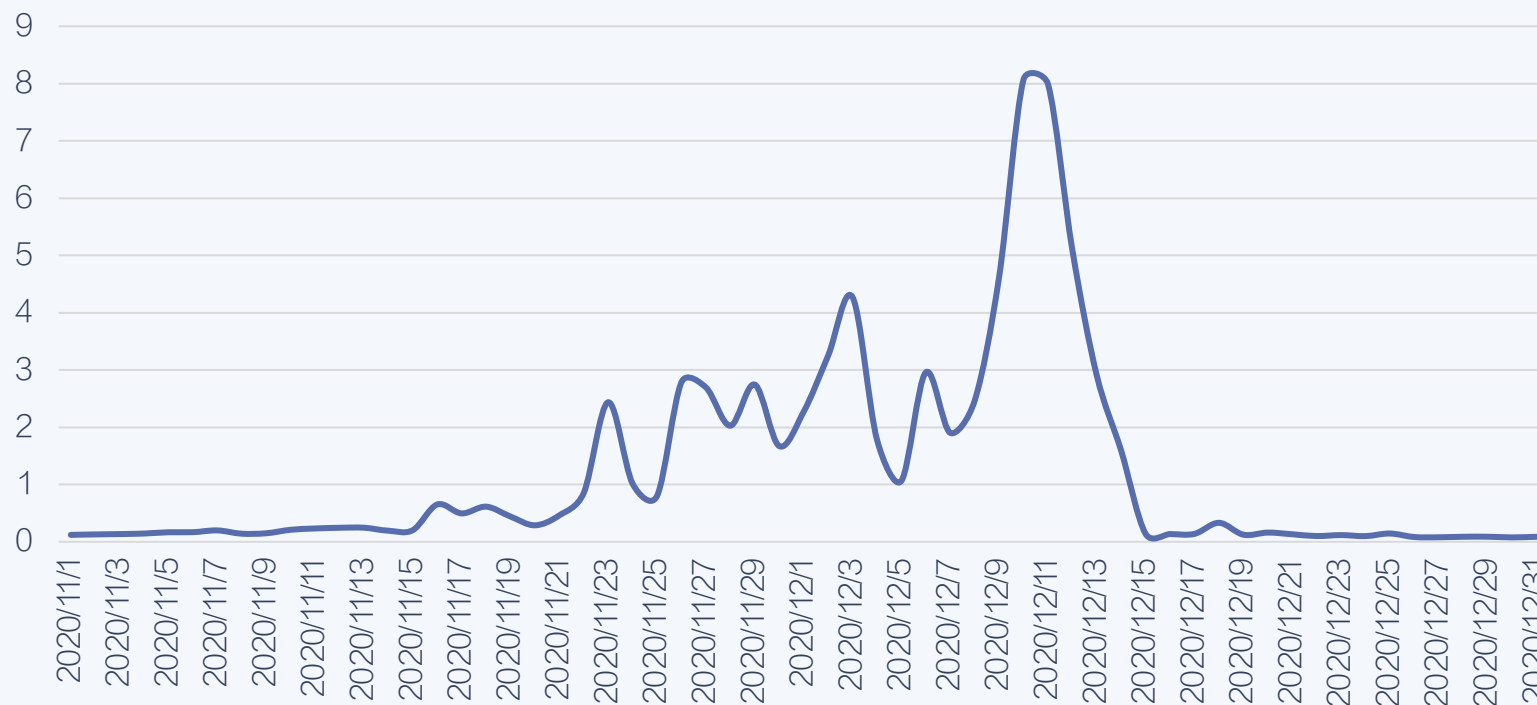


## 03 蛋壳公寓暴雷传播趋势

数据来源：新浪数据中心

从2020年11月中旬起，蛋壳公寓相关博文持续走高，相关阅读量64亿，讨论量达3千万。

蛋壳公寓事件相关博文量（单位：万）



阅读量  
64亿+

互动量  
3128万+

## 04 在线教育获得井喷式发展

受疫情影响，中小学及各大高校将传统的课堂挪到了线上，导致在线教育相关博文在2月暴增。

在线教育相关内容博文量（单位：万）



## 04 教育培训机构乱象频出

2020年受疫情影响，各类在线教育平台备受用户追捧，同时在线教师资质造假、机构无证办学、诱导消费、虚假宣传、霸王条款、解除合同退费难等侵害消费者权益的事件也频频出现在大众视野，消费者维权愈加困难。除此之外，在线教育行业的“分期贷”也饱受舆论诟病。2021年初，#央视调查柚子练琴APP破产#、#培训App破产前还在大促销#等话题登上热搜，再次将教育平台推上风口浪尖。

2020.7

央视“3·15”晚会曝光了嗨学网虚假承诺，让消费者陷入交钱容易退钱难的困境。

2020.10

“优胜教育”被曝总部人去楼空，家长退费困难重重，教师薪资也被拖欠。

2020.12

“学霸君”被指经营不善、学员申请退款、教师被辞退，消费者退费无门。



## 预付款消费引关注

预付款消费因市场覆盖面广、进入门槛低、从业流动性大、资金监管难，近年来连续成为投诉热点，其中教育培训机构和长租公寓问题较为严重。中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况报告》显示，家政、健身、教育培训等预付费类消费纠纷显著增加。预付款消费领域存在的风险应引起消费者的高度关注。



DATA /04

黑猫投诉平台投诉数据

# 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，做到高效数据分发和高解决率，使消费者诉求可以得到快速反馈，从而提升消费体验。



消费者



企业



黑猫投诉平台



深入媒体报道，高量级媒体曝光量



企业资源库，合作企业联盟，各领域专家



数据生态闭环，高效数据分发红黑榜单，行业分析



# 黑猫投诉2020全年投诉量

2020年共收到有效投诉 **240万**

平台累计投诉量超 **330万**

超过 **78.3%** 的投诉得到企业响应

超过 **63.2%** 的用户投诉得到有效解决



近三年累计投诉量（单位：万）



## 2020年挽回经济损失

已完成投诉涉诉金额

# 183亿

统计来源：用户投诉单中填写的涉诉金额

2020年为公安机关提供线索

共涉及不法平台 **484** 余家

上报线索 **92,414** 条

除了帮消费者解决与企业之间的消费纠纷，黑猫更利用平台优势多次为公安机关提供违法犯罪线索，打击犯罪。

## 黑猫投诉入驻商家&平台年度投诉行业分析

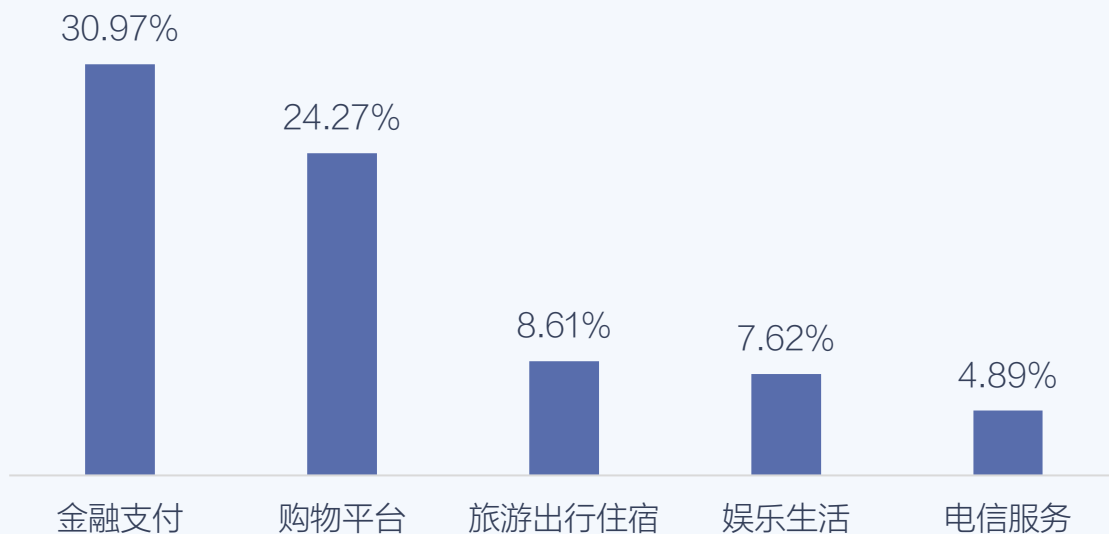
目前，黑猫投诉总入驻商家17271个，涵盖教育、汽车、金融、电信、电商、出行、医疗美容、房产家居等领域。金融支付成为年度消费者投诉最多的行业，投诉量达30.97%，购物平台投诉占比24.27%，成为年度投诉第二的行业。

2018年入驻商家 **7,473**

2019年入驻商家 **15,391**

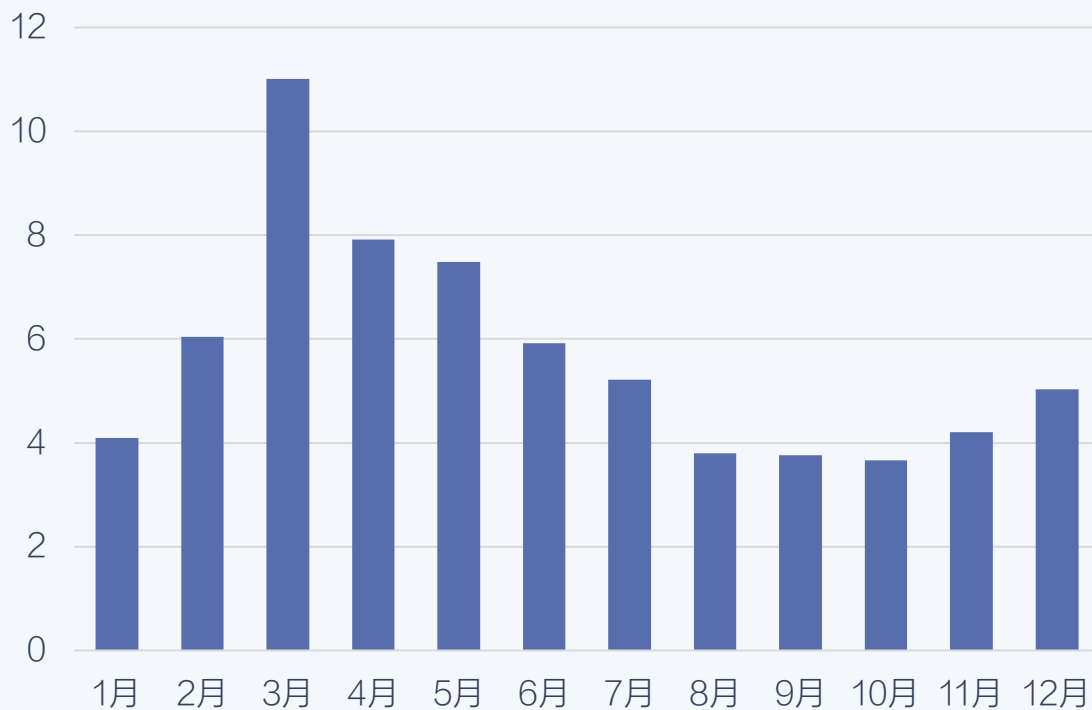
2020年入驻商家 **17,271**

2020年消费者投诉最多的5个行业



## 主要行业投诉量分析——金融支付行业

2020年金融支付行业投诉量走势（单位：万）



金融支付行业投诉量3月暴增，当月投诉超10万单。该行业投诉内容集中在催收、高利率、莫名扣除手续费等。

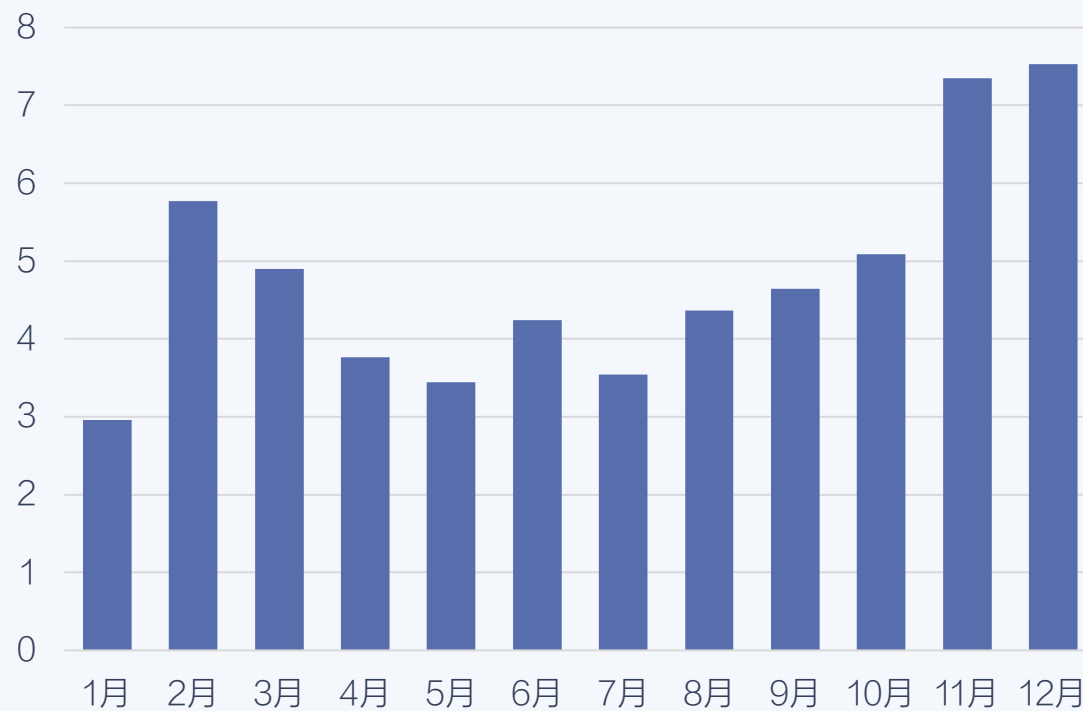
除了以上的主要投诉问题，金融行业还存在着一些消费者被各种不法人员诈骗的情况，这反映出消费者金融安全意识仍旧匮乏。很多企业也在与政府及平台一同开展各种科普宣传教育，2020年京东金融就曾联合北京反诈中心开展“消费者安全守护季”大型直播活动，北京市公安局协同8个分局20多位民警通过互联网平台向消费者进行信息和资金安全、金融知识科普、反欺诈警示等内容的科普；制作《防诈骗》百集漫画、《消保中心教您如何机智应对诈骗电话》系列视频教育短片12集等消保宣传内容；在产品内设立“安全小课堂”专栏，并开设“消保知识大讲堂”，通过短视频、图文、你问我答活动等方式让消费者通过通俗易懂的方式学习金融产品和反欺诈等知识。

## 主要行业投诉量分析——购物平台行业



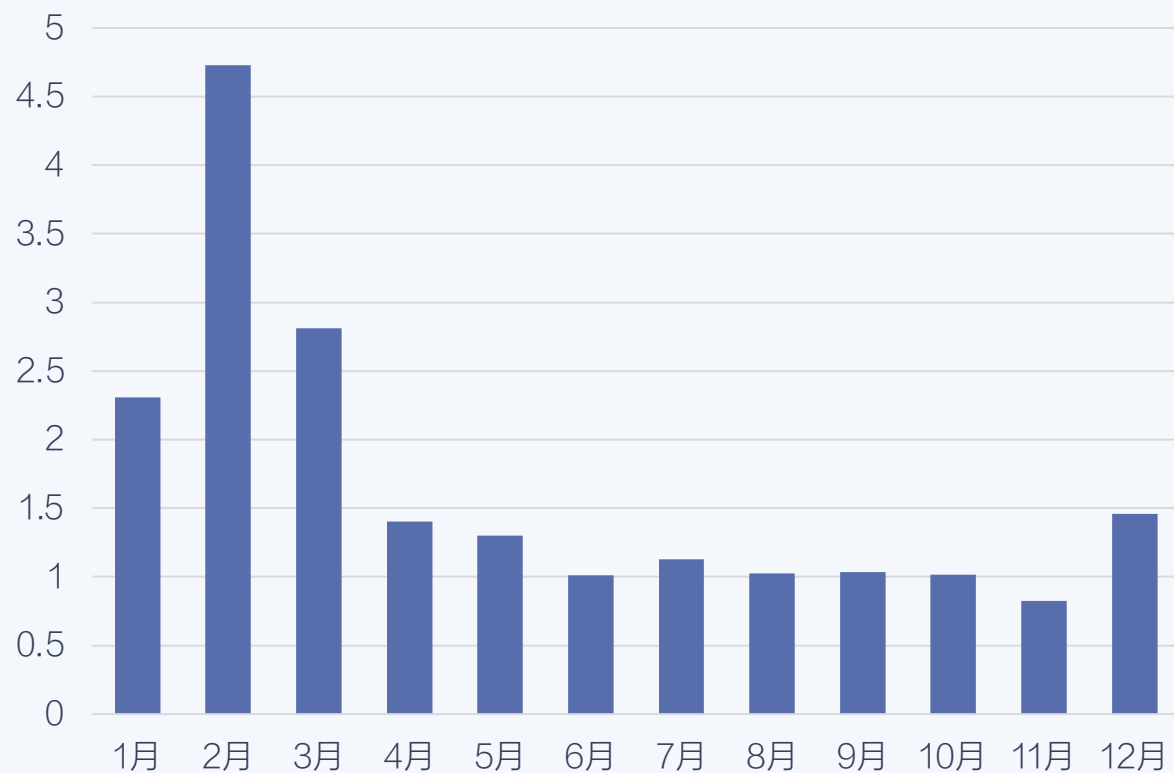
购物平台行业的投诉量在2月有所增加，投诉内容集中在电商平台购买的防疫用品不发货等。受“双十一”“双十二”等促销活动的影响，11月和12月的投诉量增幅较为明显。

2020年购物平台行业投诉量走势（单位：万）



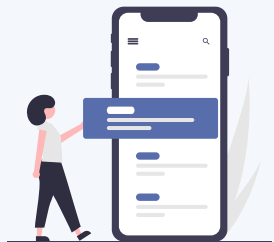
## 主要行业投诉量分析——旅游出行住宿

2020年旅游出行住宿行业投诉量走势（单位：万）



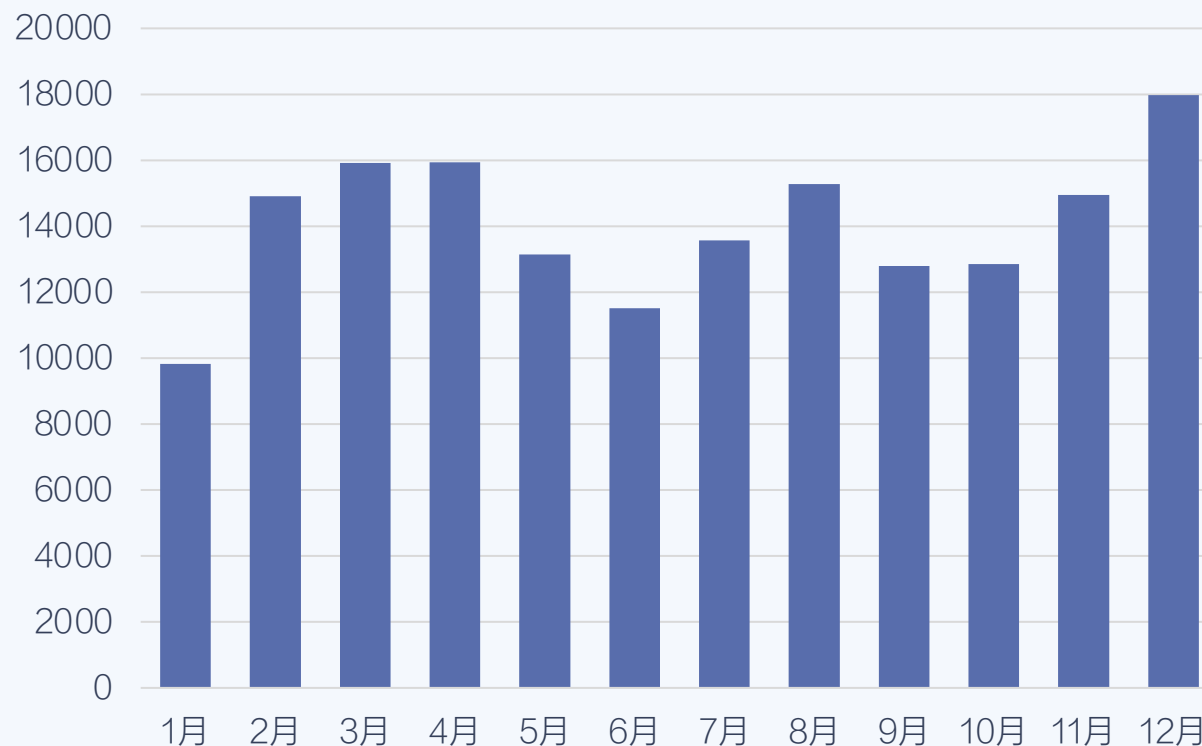
受疫情影响，很多消费者不得不变更出行计划，因此导致2月份投诉量大幅增长，当月投诉近5万单。

## 主要行业投诉量分析——娱乐生活行业



2020年娱乐生活行业投诉量占总投诉的7.62%，全年投诉起伏较小，投诉集中在手机App扣费问题，还有部分消费者投诉健身房、理发店等线下店铺储值卡不退款等。

2020年娱乐生活行业投诉量走势



## 热门集体投诉事件

2020年黑猫投诉平台热门投诉事件中，涵盖了金融支付、旅游出行、教育、电商等平台，投诉内容包括虚假宣传、退费难等消费者常见问题。消费者可以快速创建或参与相应的集体投诉，也可以提交维权建议及投诉进度，更好的维护自己的合法权益。

### 01 强烈要求玖富退保费和降息

参与人数：7028

有消费者投诉玖富万卡平台擅自变更合同，而且收取高额利息和服务费，未经借款人签署擅自投保。

### 02 去哪儿网不退机票

参与人数：3929

有消费者投诉去哪儿网不予退票。

### 03 尚德机构诱导消费，霸王条款不退费

参与人数：2596

有消费者投诉尚德教育诱导消费，而报名后发现课程内容与宣传严重不符，售前售后差异大。

### 04 拼多多助力得现金红包虚假宣传

参与人数：2558

有消费者投诉拼多多现金红包活动虚假宣传，有问题客服不理睬，欺骗消费者为平台宣传。

### 05 转转平台客服服务

参与人数：2460

有消费者投诉转转卖家欺诈，选择面交退款为由，冒充客服诱导收货。



## 十大投诉热词

关键词	出现频次
退款	1,123,142
赔偿	733,405
道歉	609,916
解释	435,588
作出处罚	363,577
改善服务	290,423
调整利率	125,085
停止骚扰	124,164
下架产品	113,015
处罚	89,949



“退款” “赔偿” “道歉” “解释” “做出处罚” 等成为年度消费者投诉最热关键词。

# 黑猫投诉2020年度排行榜

榜单统计日期为2020年1月1日-2020年12月31日

红榜			
1	得物	16	讯联智付
2	智行火车票	17	饿了么
3	途虎养车	18	店宝宝
4	苏宁易购	19	平安好学 成人英语在线教育
5	京东商城	20	哈啰出行
6	京东金融	21	小红书
7	携程旅行	22	360借条
8	街电	23	顺丰速运
9	GoFun出行	24	海豚家
10	瓜子二手车	25	曼且思教育
11	途家民宿	26	中国移动
12	聚师网	27	一只船教育
13	中公教育	28	洋钱罐
14	去哪儿网	29	美的
15	转转	30	申通快递

黑榜			
1	淘宝	16	车舵主
2	Apple	17	中汇支付
3	天猫	18	炎沐
4	闲鱼	19	中国南方航空
5	天猫超市	20	中国建设银行
6	ofo小黄车	21	微信
7	微众银行	22	中国人民保险
8	东方航空	23	青客白领公寓
9	闲聊	24	腾讯视频
10	立刻出行	25	交通银行
11	懒财金服	26	大河票务网
12	亚洲航空	27	拼多多
13	中国国际航空	28	幸福叮咚广州
14	优信二手车	29	巢客公寓
15	优酷	30	支付宝

注：红、黑榜通过“有效投诉量”、“回复量+确认完成量”、“回复率”、“完成率”、“响应时间”、“初始分配时间”等多个维度的影响因子来打分得出排行。

# 黑猫投诉2020年度行业排行榜

榜单统计日期为2020年1月1日-2020年12月31日

## 金融支付

红榜		黑榜	
1	京东金融	1	微众银行
2	讯联智付	2	闲聊
3	360借条	3	懒财金服
4	洋钱罐	4	中汇支付
5	还呗	5	网贷互联
6	即刻分期	6	美利车金融
7	银领时代	7	今日必下
8	柠檬分期	8	通联支付
9	裕福支付	9	中滕信金融
10	中原消费金融	10	曼且思教育

## 购物平台

红榜		黑榜	
1	得物	1	淘宝
2	苏宁易购	2	天猫
3	京东商城	3	闲鱼
4	转转	4	天猫超市
5	小红书	5	惠鲸
6	海豚家	6	奢品惠众
7	唯品会	7	炎沐
8	洋码头	8	哎哟有型
9	全球购 骑士特权	9	拼多多
10	京东到家	10	手机麻麻

## 旅游出行住宿

红榜		黑榜	
1	智行火车票	1	东方航空
2	携程旅游	2	亚洲航空
3	途家民宿	3	中国 国际航空
4	去哪儿网	4	四川航空
5	民航通	5	浙江 长龙航空
6	铁友旅行网	6	中国 南方航空
7	滴滴出行	7	奥凯航空
8	神州租车	8	祥鹏航空
9	高德地图	9	山东航空
10	爱彼迎	10	优驾行

注：红、黑榜通过“有效投诉量”、“回复量+确认完成量”、“回复率”、“完成率”、“响应时间”、“初始分配时间”等多个维度的影响因子来打分得出排行。

# 黑猫投诉2020年度行业排行榜

榜单统计日期为2020年1月1日-2020年12月31日

## 娱乐生活

红榜		黑榜	
1	曼果教育	1	优酷
2	店宝宝	2	QQ
3	古力佳电商	3	腾讯公司
4	掌阅读书	4	互利帮
5	58到家	5	初情书城
6	Gogo_游戏	6	代练通
7	盘子女人坊	7	屏客来电秀
8	搜狐视频	8	亿万人生
9	全民枪神	9	英雄联盟
10	巨量互动	10	快看点

## 教育培训

红榜		黑榜	
1	聚师网	1	鱼乐贝贝
2	思鑫诚禾	2	渊大教育
3	中公教育	3	魔力恐龙智能课堂
4	平安好学成人英语	4	中外服
5	小布在家早教	5	七彩熊绘本
6	曼且思教育	6	天谱建造培训中心
7	一只船教育	7	龙德在线
8	平安好学青少儿	8	北风网
9	微淼商学院	9	北京京南育师教育
10	对啊网	10	一步教育学苑

## 共享出行

红榜		黑榜	
1	街电	1	ofo小黄车
2	GoFun出行	2	立刻出行
3	哈啰出行	3	享骑电单车
4	怪兽充电	4	享车
5	松果电单车	5	酷骑单车
6	摩拜单车	6	TOGO途歌
7	咻电共享充电宝	7	小金充电
8	永安行	8	小明出行
9	搜电充电	9	易开出行
10	小遛共享	10	幸福叮咚广州

注：红、黑榜通过“有效投诉量”、“回复量+确认完成量”、“回复率”、“完成率”、“响应时间”、“初始分配时间”等多个维度的影响因子来打分得出排行。

## 黑猫投诉合作方

黑猫投诉联合多家媒体、权威机构共同为消费者发声，并邀请业内律师来为消费者做专业法律解读，全方位守护消费者。

### 500 余家媒体

中国市场监管报、央视财经、中国消费者报、中国经营报、财经网……

### 800 余名业内知名律师

陈音江律师、岳岫山律师，王兴华律师……

### 50 余家权威机构

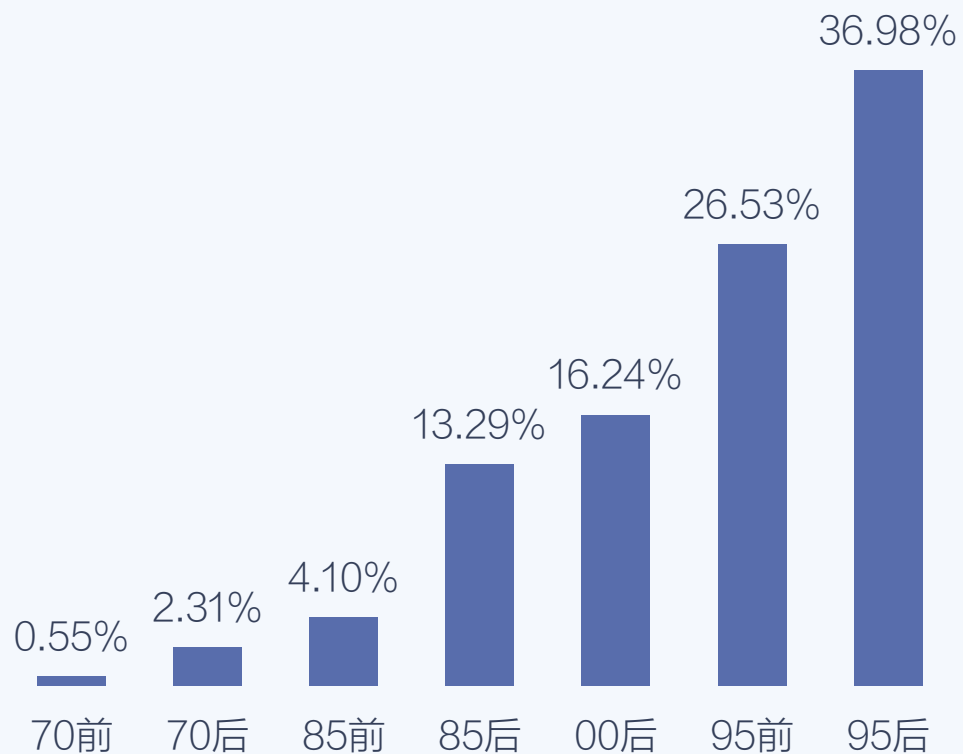
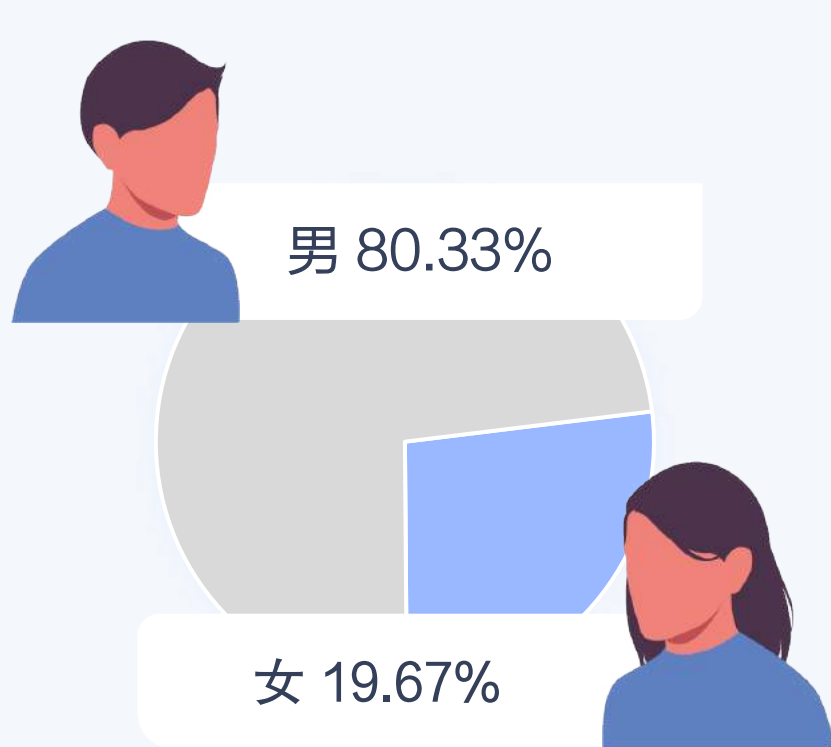
市场监督管理局、公安部刑侦局、消费者协会、缺陷产品管理中心、金盾网络纠纷调解中心……

### 20 余家地方频道

覆盖全国20余个省份和地区

## 黑猫投诉用户画像

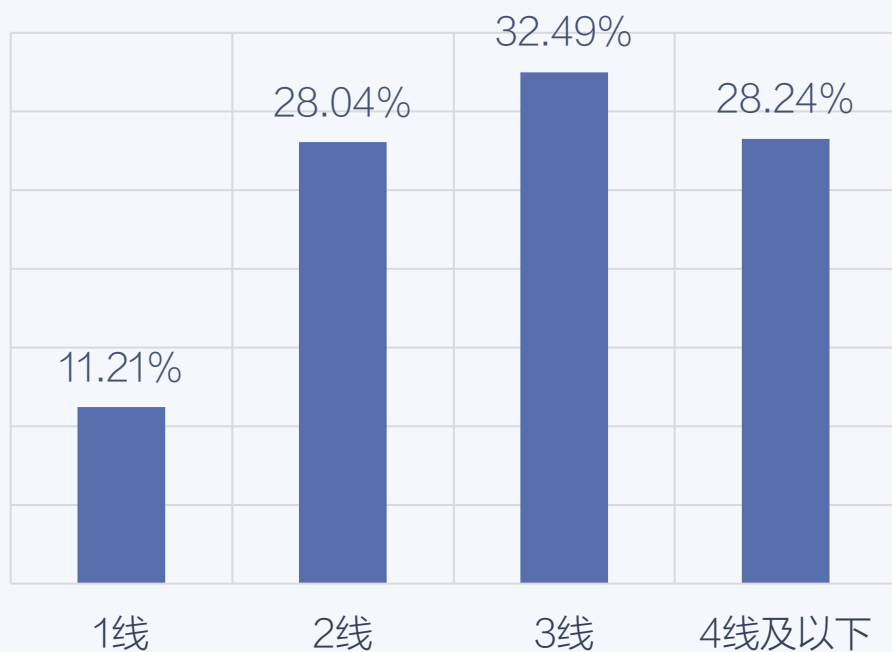
男性用户偏多，90后、95后占比超过60%。年轻人更喜欢通过第三方投诉平台保护自己的合法权益。



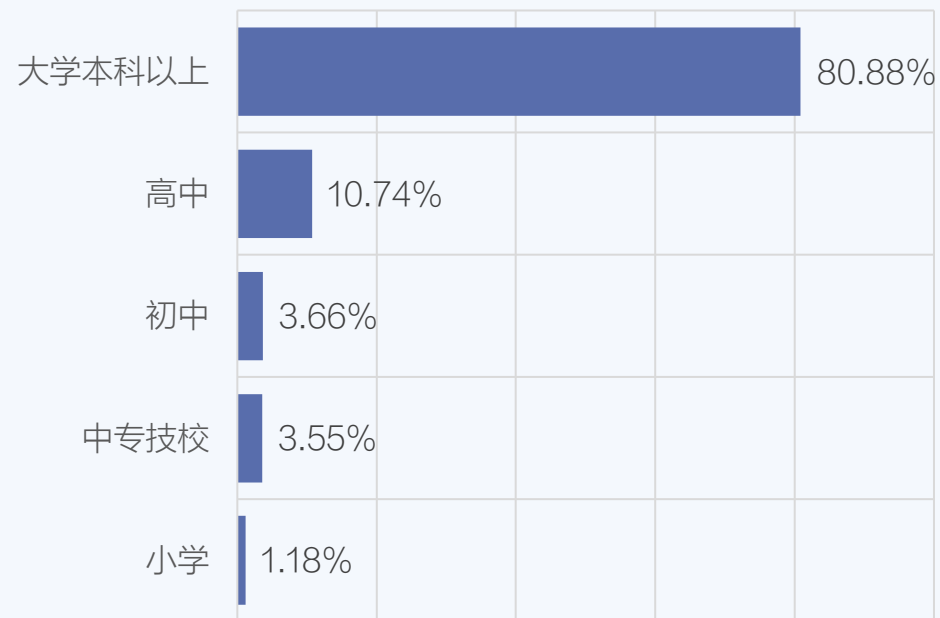
# 黑猫投诉用户画像

二线、三线和四线城市总占比近90%。大学本科以上占比80.88%。

### 城市占比分布



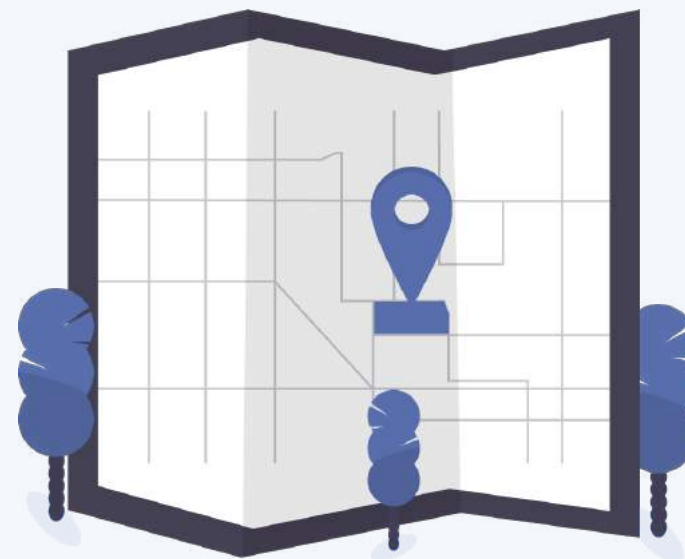
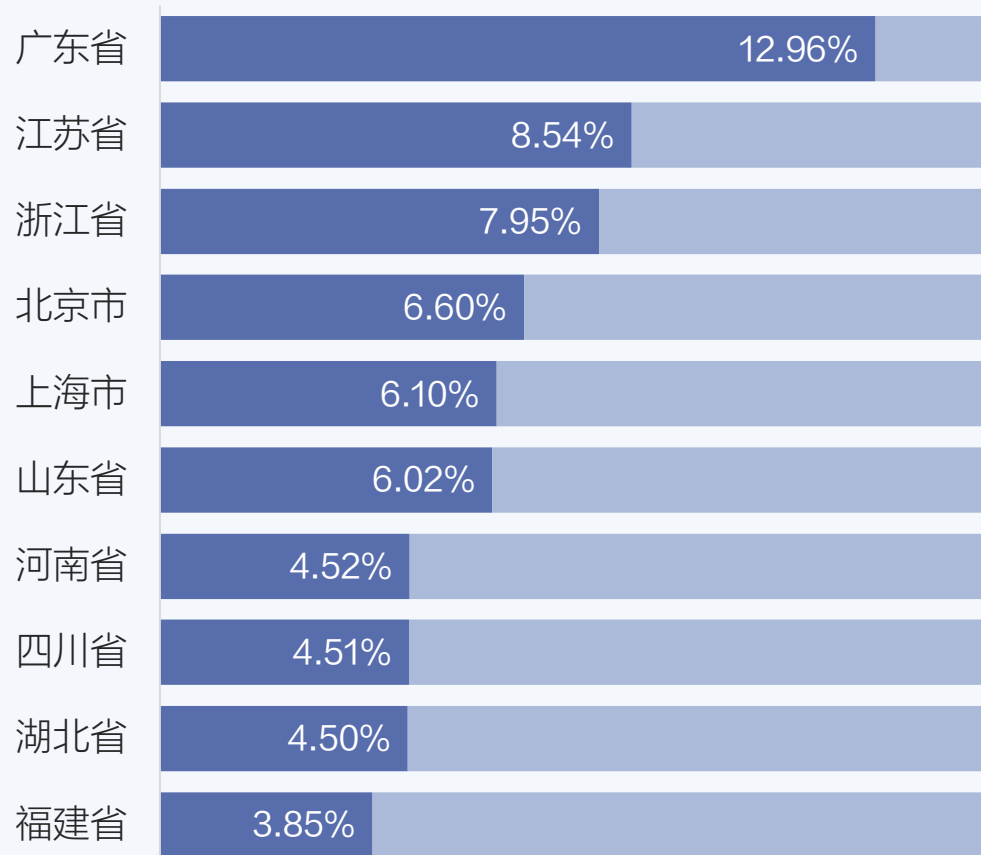
### 学历分布



## 覆盖地区



### 投诉人占比最高的十大省份





DATA

/05

消费维权行业趋势

## 新形势下优化消费环境需要更多社会力量参与

2021年是“十四五”规划的开局之年，《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出，加快构建以国内大循环为主体的新发展格局。这也意味着要着力打通国内生产、分配、流通、消费的各个环节，坚持扩大内需为战略基点，不断满足消费升级需求。

近年来，居民消费升级向品质化提升的需求趋势越发明显，而加大消费基础设施投入、改善消费环境成为了经济增长的新引擎。在促进新业态下消费向绿色、健康、安全发展的环境中，强化消费者权益保护，加强和创新社会治理成为了重中之重。

国家市场监督管理总局发布，2020年起正式实施的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》就明确提到“鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。”



## 在微博，听到真实的声音

互联网时代的今天，信息化大潮影响了近11亿网民工作生活的方方面面。作为中国最具影响力的社交媒体平台，借助微博这片阵地，个体与个体得以更紧密的连接在一起，来自普通群众真实声音平等广泛传播。先天的媒体属性，使得微博在消费环境的改善方面也起着积极的作用，给予消费者一个公开公正的维权渠道，也促使企业加大产品服务等方面的重视，进而提升产品品质及用户体验。

### 用户群体规模庞大

微博具有海量的用户，政府、企业、媒体账号、业界大V云集，草根用户资源也非常丰富。

### 传播渠道及时有效

先天的媒体属性使得传播渠道及时且有效，60余个垂直领域也覆盖了社会生活的方方面面。

### 信息公开

一个个热点话题的诞生，离不开广大用户的关注与讨论。

## 消费市场整体环境仍有改善空间



据中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》中显示，2020年全国消协组织共受理消费者投诉982,249件，这比其公布的2019年数据增长了19.59%，消费市场整体环境仍有很大改善空间。

## 互联网模式高效解决消费纠纷

 黑猫投诉



为解决消费者投诉维权难的状况，作为第三方投诉平台中的领导者，黑猫投诉以新浪和微博大数据为依托帮助消费者建立起和商家之间的高效沟通桥梁，助力消费者快速解决消费纠纷，范围覆盖教育、汽车、金融、电信、电商、出行、医疗美容、房产家居等领域。

平台的核心服务除了化解消费纠纷外，还包含对消费问题相关的热点追踪、企业售后服务评价榜单、消费舆情预警、大数据行业观察、维权知识普及等全方位提升消费者的自我保护能力。



## 第三方投诉平台全方位保障

维护消费者合法权益是全社会的共同责任。

第三方投诉平台与众合作方建立消费者维权联盟，同步开展消费者权益保护宣传活动，切实提高消费者对消费维权的认知能力，优化消费生态环境。



## 政府采取多渠道维权

“互联网+消费维权”的新形式得到政府的认可和采用，降低了消费者的维权成本。



## 企业重视互联网声音

来自互联网的消费者真实诉求逐渐被企业关注和重视。



## 媒体多角度重点曝光

媒体通过多维度来对消费侵权事件重点曝光，通过媒体的力量普及消费者自我保护知识。