

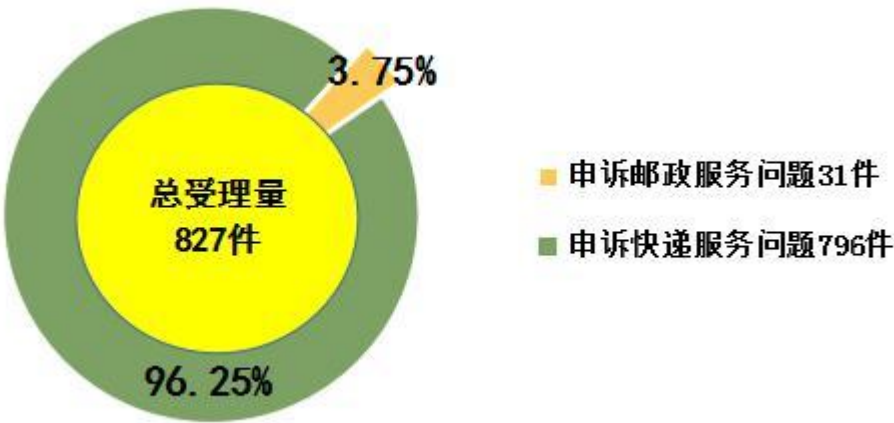
上海市邮政管理局关于 2024 年 7 月邮政快递业用户 申诉情况的通告

日期：2024-09-03

来源：市邮管局

一、总体情况

1.2024 年 7 月，上海市邮政管理局通过邮政业消费者申诉系统共处理申诉 827 件，环比上升 4.82%，同比上升 12.67%。申诉中涉及邮政服务问题 31 件，占总申诉量 3.75%，环比下降 3.12%，同比下降 13.89%；涉及快递服务问题 796 件，占总申诉量的 96.25%，环比上升 5.15%，同比上升 14.04%。同时受理“12345”市民热线转办工单 1 万余件，环比上升 1.87%。受理举报工单 73 件，信息流转工单 3 件。



2.用户对邮政公司（普遍服务业务）申诉处理满意率为 93.75%，对快递企业申诉处理满意率为 94.79%。

用户对邮政管理机构有效申诉处理工作满意率为 94.4。

3. 通过申诉受理调解，共帮助用户挽回经济损失 18.3 万余元。

二、邮政普遍服务申诉情况

用户对邮政普遍服务问题申诉 31 件，其中有效申诉 3 件，占比 9.68%。有效申诉涉及的主要问题是丢失短少、收寄服务。

邮政普遍服务申诉情况统计表										
序号	申诉问题	申诉情况		有效申诉情况		有效申诉业务类型分布				
		数量	占比(%)	数量	占比(%)	函件	包件	报刊	集邮	其他
1	延误	15	48.39	0	0	0	0	0	0	0
2	丢失短少	5	16.13	2	66.67	0	2	0	0	0
3	损毁	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	投递服务	9	29.03	0	0	0	0	0	0	0
5	收寄服务	1	3.23	1	33.33	0	1	0	0	0
6	违规收费	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	其他	1	3.23	0	0	0	0	0	0	0
合计		31	100	3	100	0	3	0	0	0

注：1.申诉数量占比（%）=申诉问题数量/申诉总量。

2.有效申诉数量占比（%）=有效申诉问题数量/有效申诉总量。

三、快递服务申诉情况

（一）快递服务申诉总体情况

用户对快递服务问题申诉 796 件，其中有效申诉 80 件，占比 10.05%。有效申诉涉及的主要问题依次是快件损毁、丢失短少、快件延误、投递服务，分别占有有效申诉总量的 48.75%、20%、18.75%和 11.25%。

快递服务申诉情况统计表					
序号	申诉问题	申诉情况		有效申诉情况	
		数量	占比(%)	数量	占比(%)
1	延误	83	10.43	15	18.75
2	丢失短少	112	14.07	16	20
3	损毁	291	36.56	39	48.75
4	投递服务	139	17.46	9	11.25
5	收寄服务	76	9.55	0	0
6	违规收费	29	3.64	0	0
7	代收货款	10	1.26	0	0
8	其他	56	7.04	1	1.25
合计		796	100	80	100

注：1.申诉数量占比（%）=申诉问题数量/申诉总量。

2.有效申诉数量占比（%）=有效申诉问题数量/有效申诉总量。

(二) 主要快递企业申诉情况

本市主要快递企业申诉情况表				
序号	企业名称	申诉率(%) (百万分之)	有效申诉率 (%)	申诉工作分析
1	德邦快递	8.16	33.33	90.21
2	极兔速递	0.87	15.38	86.48
3	京东快递	2.71	30.65	100
4	申通快递	1.06	0.00	97.73
5	顺丰速运	3.31	14.12	98.33
6	邮政快递(EMS)	0.76	44.83	86.32
7	圆通速递	1.51	4.41	93.3
8	韵达快递	0.74	0.00	86.32
9	中通快递	0.98	0.00	98.38

注：(按企业首字母排序)

四、满意度情况

用户对主要企业申诉处理满意率总体评分为 94.2%。处理满意度高于总体评分的主要企业有(按评分高低)：京东快递、申通快递、顺丰快递。