

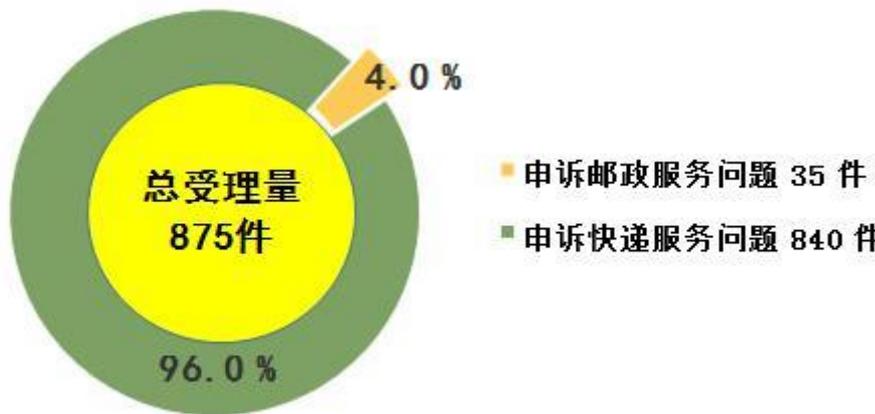
上海市邮政管理局关于 2023 年 12 月邮政快递业 用户申诉情况的通告

日期：2024-01-26

来源：市邮管局

一、总体情况

1.2023 年 12 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 875 件，环比增加 1.74%，同比下降 1.8%。申诉中涉及邮政服务问题 35 件，占总申诉量 4.0%，环比增加 66.67%，同比下降 47.76%；涉及快递服务问题 840 件，占总申诉量的 96.0%，环比增加 0.12%，同比增加 1.94%。同时受理“12345”市民热线转办工单约 9600 件，环比下降 4.32%。



2.用户对邮政管理机构有效申诉处理工作满意率为 96.0，对邮政公司（普遍服务业务）申诉处理满意率为 93.33%，对快递企业申诉处理满意率为 95.51%。

3.通过申诉受理调解，共帮助用户挽回经济损失约 10.1 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 35 件，其中有效申诉 10 件，占比 28.57%。有效申诉涉及的主要问题是丢失短少。

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(%)	包件	函件	报刊	集邮	其他
1	投递服务	15	42.86	1	10.00	0	1	0	0	0
2	延误	9	25.71	2	20.00	1	1	0	0	0
3	丢失短少	10	28.57	7	70.00	7	0	0	0	0
4	损毁	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	收寄服务	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	违规收费	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	其他	1	2.86	0	0	0	0	0	0	0
合计		35	100	10	100	8	2	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 840 件，其中有效申诉 97 件，占比 11.54%。有效申诉涉及的主要问题依次是快件丢失短少、投递服务、快件损毁、延误，分别占有效申诉总量的 29.9%、27.84%、22.68%和 16.49%。

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	257	30.60	16	16.49
2	投递服务	209	24.88	27	27.84
3	收寄服务	42	5.00	3	3.09
4	丢失短少	157	18.69	29	29.90
5	损毁	130	15.48	22	22.68
6	违规收费	32	3.81	0	0
7	代收货款	1	0.12	0	0
8	其他	12	1.43	0	0
合计		840	100	97	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

(按企业首字母排序)

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	3.88	0.0	100
2	极兔速递	0.06	0.0	100
3	京东快递	0.59	50.0	100
4	申通快递	1.02	0.0	98.61
5	顺丰速运	1.16	16.2	88.49
6	邮政快递(EMS)	5.59	52.0	86.59
7	圆通速递	0.69	6.1	86.48
8	韵达快递	0.17	0.0	100
9	中通快递	0.28	5.6	86.32

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 89.47%。处理满意度高于总体评分的主要企业有(按评分高低)：韵达快递、极兔速递、京东快递、德邦快递、申通快递、圆通快递。