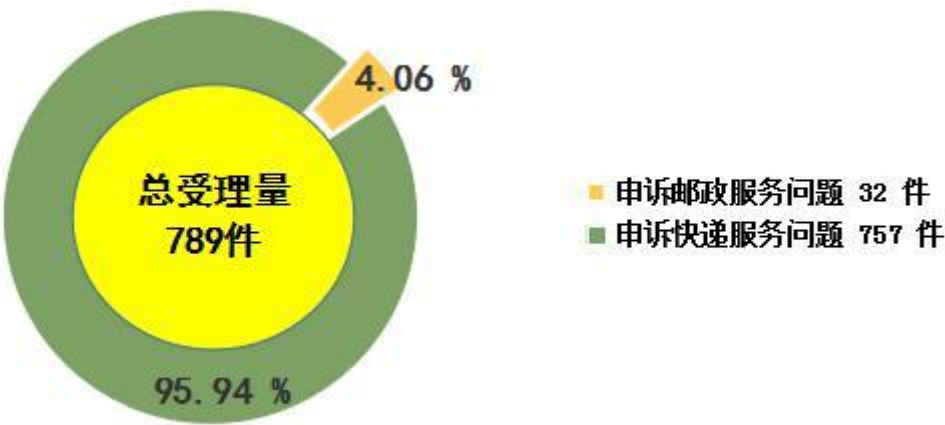


上海市邮政管理局关于 2024 年 4 月邮政快递业用户申诉情况的通告

日期：2024-05-27

一、总体情况

1.2024 年 4 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 789 件，环比增加 15.35%，同比增加 40.64%。申诉中涉及邮政服务问题 32 件，占总申诉量 4.06%，环比增加 23.08%，同比下降 3.03%；涉及快递服务问题 757 件，占总申诉量的 95.94%，环比增加 15.05%，同比增加 43.37%。同时受理“12345”市民热线转办工单 9 千余件，环比下降 33.13%。



2.用户对邮政公司（普遍服务业务）申诉处理满意率为 92.86%；对快递企业申诉处理满意率为 93.59%。

用户对邮政管理机构有效申诉处理工作满意率为 87.5。

3.通过申诉受理调解，共帮助用户挽回经济损失约 18.9 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 32 件，其中有效申诉 8 件，占比 25.0%。有效申诉涉及的主要问题为包件损毁、丢失短少和延误。

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	10	31.25	1	12.5	0	0	0	0	1
2	丢失短少	5	15.62	3	37.5	0	1	0	0	2
3	损毁	5	15.62	4	50.0	0	4	0	0	0
4	投递服务	12	37.51	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合计		32	100	8	100	0	5	0	0	3

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 757 件，其中有效申诉 64 件，占比 8.45%。有效申诉涉及的主要问题依次是快件丢失短少、快件损毁、投递服务，分别占有效申诉总量的 35.94%、28.12%、20.31%。

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	101	13.34	7	10.94
2	丢失短少	142	18.76	23	35.94
3	损毁	214	28.27	18	28.12
4	投递服务	167	22.06	13	20.31
5	收寄服务	61	8.06	3	4.69
6	违规收费	19	2.51	0	0
7	代收货款	4	0.53	0	0
8	其他	49	6.47	0	0
合计		757	100	64	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	10.72	8.3	100.00
2	极兔速递	0.55	11.1	86.32
3	京东快递	0.73	46.7	100.00
4	申通快递	1.09	0	100.00
5	顺丰速运	2.52	12.0	96.97
6	邮政快递(EMS)	1.14	53.8	86.48
7	圆通速递	1.47	5.9	89.53
8	韵达快递	1.14	0	93.22
9	中通快递	0.90	0	96.62

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 93.59%。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、中通快递、韵达快递、顺丰快递。