

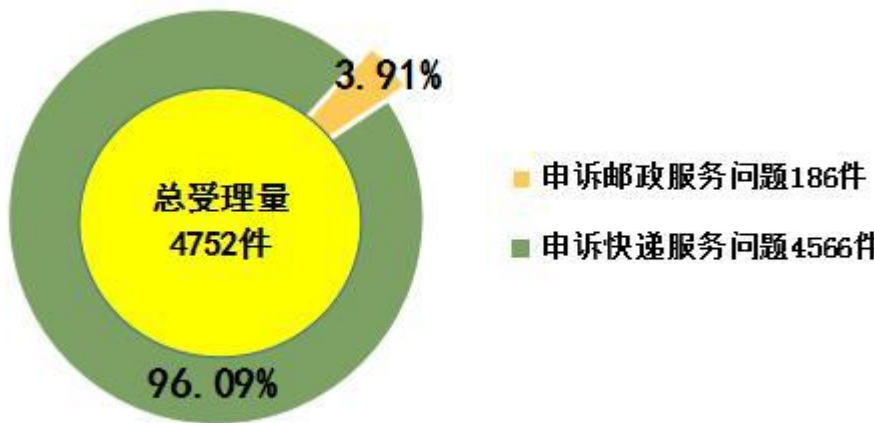
上海市邮政管理局关于 2024 上半年邮政快递业用户 申诉情况的通告

日期：2024-07-30

来源：市邮政局

一、总体情况

1.2024 上半年，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 4752 件，同比上升 0.13%。申诉中涉及邮政服务问题 186 件，占总申诉量 3.91%，同比下降 39.61%；涉及快递服务问题 4566 件，占总申诉量的 96.09%，同比上升 2.88%。同时受理“12345”市民热线转办工单 6.4 万余件，同比上升 1.68%。



2.用户对邮政公司（普遍服务业务）申诉处理满意率为 83.93%，对快递企业申诉处理满意率为 95.19%。

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 95.65 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 186 件，其中有效申诉 35 件，占比 18.82%。有效申诉涉及的主要问题是丢失短少、延误、损毁。

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	68	36.56	12	34.29	6	5	0	0	1
2	丢失短少	37	19.89	14	40	4	8	0	0	2
3	损毁	11	5.91	7	20	2	5	0	0	0
4	投递服务	55	29.57	1	2.86	0	1	0	0	0
5	收寄服务	5	2.69	1	2.86	1	0	0	0	0
6	违规收费	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0
7	其他	10	5.38	0	0	0	0	0	0	0
合计		186	100	35	100	13	19	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 4566 件，其中有效申诉 465 件，占比 10.18%。有效申诉涉及的主要问题依次是快件丢失短少、损毁、投递服务、快件延误，分别占有有效申诉总量的 33.33%、27.53%、21.29%和 14.62%。

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	828	18.13	68	14.62
2	丢失短少	762	16.69	155	33.33
3	损毁	978	21.42	128	27.53
4	投递服务	963	21.09	99	21.29
5	收寄服务	433	9.48	10	2.15
6	违规收费	105	2.30	1	0.22
7	代收货款	22	0.48	0	0.00
8	其他	475	10.40	4	0.86
合计		4566	100	465	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	7.14	6.9	94.72
2	极兔速递	0.39	4.2	97.38
3	京东快递	0.87	33.6	100.00
4	申通快递	1.18	0.0	99.75
5	顺丰速运	1.89	19.1	96.97
6	邮政快递（EMS）	1.64	54.9	86.80
7	圆通速递	1.00	2.9	87.64
8	韵达快递	0.92	1.0	96.48
9	中通快递	0.45	0.0	98.08

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 92.52%。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、极兔快递、中通快递、韵达快递、申通快递、德邦快递、顺丰快递。