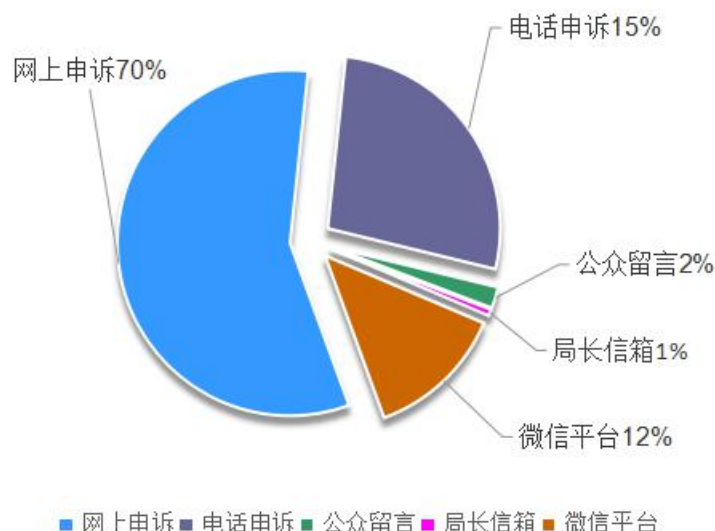


上海市邮政业 2016 年三季度消费者申诉情况的通告

2016 年三季度上海 12305 邮政业消费者申诉中心共受理消费者申诉 18506 件，其中网上申诉共 10571 件，公众留言 476 件，电话申诉 4949 件，局长信箱受理 135 件，微信平台 2375 件。

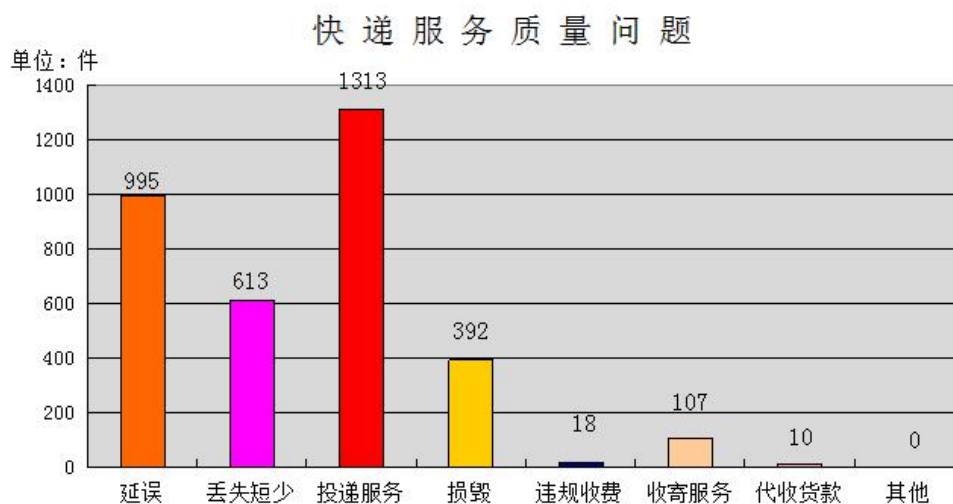


一、申诉总体情况

根据国家邮政局核定责任数据，上海地区 2016 年三季度共受理的 18506 件申诉量中, 3553 件为有效申诉，14953 件为无效申诉。

3553 件有效申诉中：

(1) 快递申诉 3448 件，其中：快件延误 995 件，占 29%；快递投递服务问题 1313 件，占 38%；快件丢失（内件短少）613 件，占 18%；快件损毁 392 件，占 11%；快件收寄服务问题 107 件，占 3%；违规收费 18 件, 及代收货款 10 件，共占有效申诉 1%。



(2) 普遍服务 105 件：邮件延误 19 件，邮件投递服务 46 件，邮件丢失短少 30 件，邮件损毁 8 件，收寄服务 2 件。

2016 年三季度 邮政服务有效申诉

单位：件

序号	申诉内容	函件	包件	汇兑	报刊	集邮	其他	合计	占比	去年同比
1	延误	13	4	0	1	1	0	19	18.1	↑
2	丢失短少	24	6	0	0	0	0	30	28.6	↑
3	投递服务	36	9	0	1	0	0	46	43.8	↑
4	损毁	6	1	0	0	1	0	8	7.6	↑
5	收寄服务	1	1	0	0	0	0	2	1.9	↓
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	—
8	合计	80	21	0	2	2	0	105	100.0	↑

2016 年 7-9 月，企业对上海市邮政管理部门转办的申诉未能按规定时限回复的共 8 件：

201607-201609 企业逾限回复

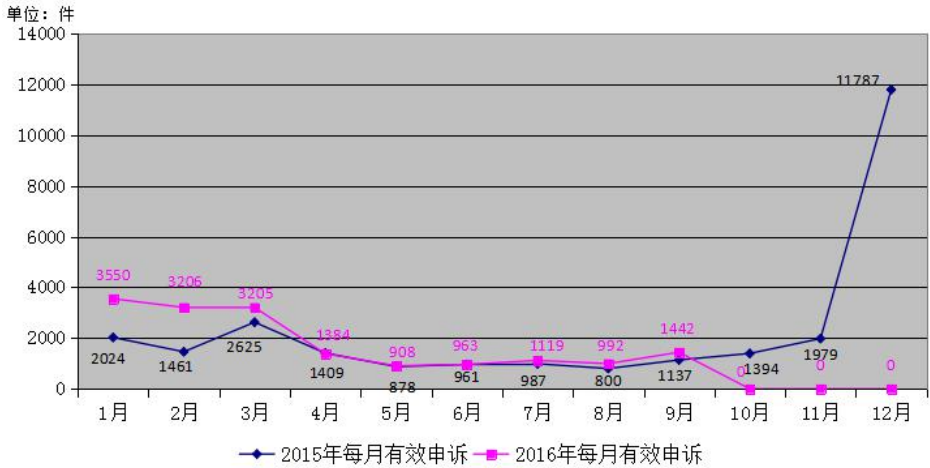
公司名称	合计
远成快运	4
FedEx	2
UPS	1
万象配送	1

二、快递业务申诉情况

(一) 消费者申诉的主要问题

2016 三季度上海受理的消费者申诉处理量为 18506 件，比去年同期增加 77.3%。

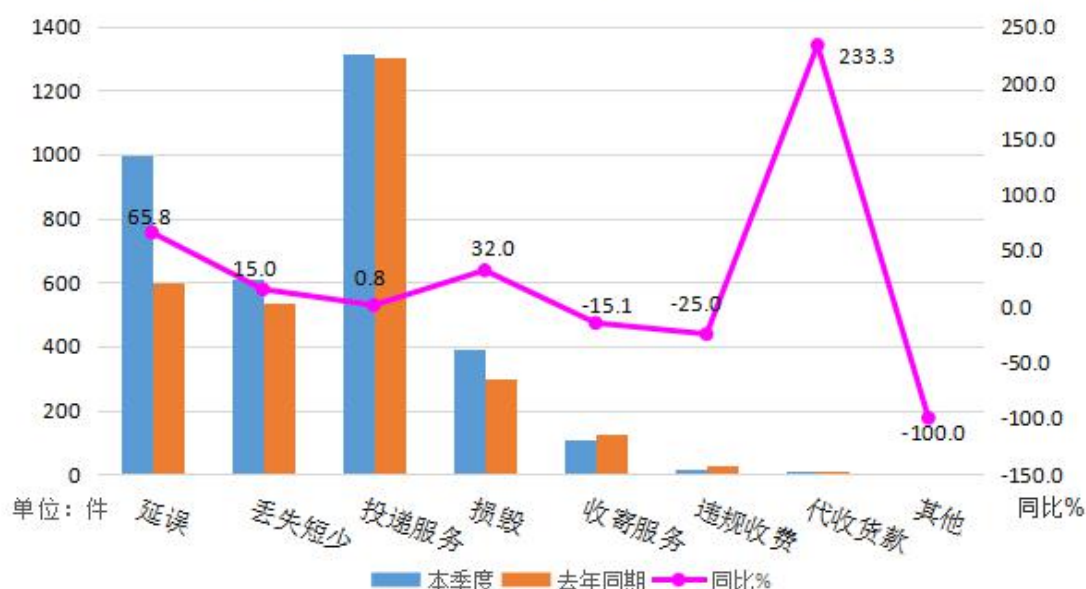
2015 年与 2016 年邮政业每月有效申诉数据折线图



1. 2016 年 7-9 月消费者申诉快递业务的主要问题及所占比例：

序号	申诉问题	本季度	本年累计	去年同期	同比%
1	延误	995	5804	600	↑
2	丢失短少	613	3377	533	↑
3	投递服务	1313	5442	1302	↑
4	损毁	392	1210	297	↑
5	收寄服务	107	405	126	↓
6	违规收费	18	82	24	↓
7	代收货款	10	26	3	↑
8	其他	0	6	6	↓
9	合计	3448	16352	2891	19.3

2016年三季度快递业务申诉问题同比增长图



2016 年 7-9 月，快件代收货款、快件延误问题的有效申诉量均比去年同期上升超 50%。收寄服务与违规收费问题比去年同期有效申诉均有下降。

(注:2016 年三季度上海市邮政行业快件累计完成 6.7 亿件,同比增长 56%)

2. 2016 年 7-9 月本市快递企业被申诉前十位：

序号	被申诉单位	本季度	去年同期	同比%
1	申通快递	687	441	↑ 55.8
2	韵达快运	483	390	↑ 23.8
3	圆通速递	426	429	↓ -0.7
4	中通快递	288	253	↑ 13.8
5	顺丰速运	269	173	↑ 55.5
6	天天快递	231	195	↑ 18.5

7	百世快递	212	322	↓ -34.2
8	邮政 EMS	183	171	↑ 7.0
9	全峰快递	157	106	↑ 48.1
10	国通	117	57	↑ 105.3

3. 2016 年 7-9 月本市各快递企业被申诉情况统计表：

序号	被申诉单位	合计	延误	丢失 短少	投递 服务	损毁	违规 收费	收寄 服务	代收 货款	其他
			数量	数量	数量	数量	数量	数量	数量	数量
1	申通快递	687	163	147	274	88	3	12		
2	韵达快运	483	192	51	186	45	1	8		
3	圆通速递	426	110	88	180	36	2	9	1	
4	中通快递	288	24	43	154	51	3	12	1	
5	顺丰速运	269	110	26	80	23	3	26	1	
6	天天	231	94	40	71	22		4		
7	百世快递	212	40	52	91	24	1	4		
8	邮政 EMS	183	51	38	74	16		3	1	
9	全峰快递	157	69	30	33	15	1	5	4	
10	国通	117	26	33	36	14		8		
11	快捷速递	115	30	26	36	12	1	8	2	
12	优速	65	12	11	28	13		1		
13	远成快运	37	16	9	5	4	1	2		
14	德邦快递	32	6		16	8	1	1		
15	宅急送	31	13	4	7	5		2		
16	速尔	26	6	3	11	5		1		
17	京东	25	16	1	6	2				
18	如风达	13	7	2	3	1				
19	UPS	11	6	1	3			1		
20	龙邦速递	6			5	1				
21	雅玛多	6	1		1	4				
22	递四方	5	1	1	1	2				
23	FedEx	4		1	1	1	1			
24	DHL	3			3					
25	万象配送	3		2	1					
26	赛澳递	3	1	1	1					
27	全一快递	2			2					
28	TNT	2			2					
29	苏宁易购	1		1						
30	增益	1		1						
31	其它（上海）	4	1	1	2					
32	合计	3448	995	613	1313	392	18	107	10	0

三、消费者的申诉处理情况

2016 年 7-9 月从申诉处理的结果满意度统计显示，上海消费者对企业处理结果的满意度平均评分在 93.9%，与全国申诉处理平均满意度 93.7%略高。三季度共为消费者挽回经济损失约 77.5 万元。

消费者对 2016 年三季度企业处理结果的满意度评分，快递市场占有率较高的几家快递企业中，较为满意的前三家企业分别为：邮政 EMS 96.3%；圆通 96.2%；全峰 95.9%。

2016 年 10 月