

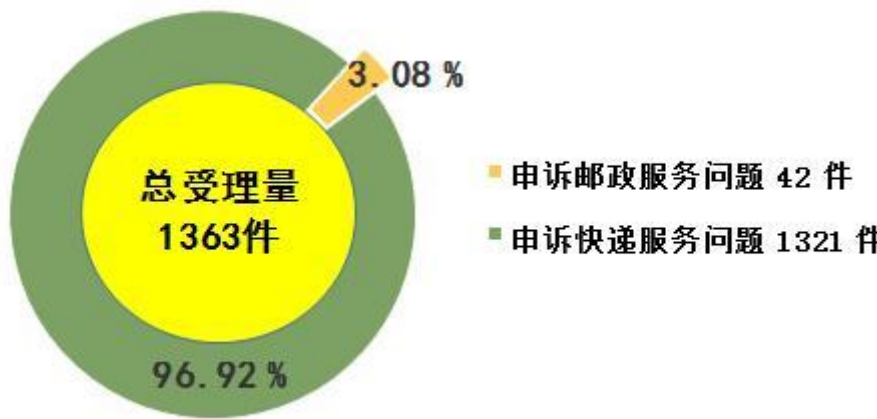
# 上海市邮政管理局关于 2024 年 1 月邮政快递业用户 申诉情况的通告

日期：2024-03-07

来源：市邮管局

## 一、总体情况

1.2024 年 1 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 1363 件，环比增加 55.77%，同比增加 13.77%。申诉中涉及邮政服务问题 42 件，占总申诉量 3.08%，环比增加 20.0%，同比下降 59.62%；涉及快递服务问题 1321 件，占总申诉量的 96.92%，环比增加 57.26%，同比增加 20.75%。同时受理“12345”市民热线转办工单约 9500 件，环比下降 1.06%。



2.用户对邮政管理机构有效申诉处理工作满意率为 95.1；对邮政公司（普遍服务业务）申诉处理满意率为 79.41%，对快递企业申诉处理满意率为 97.42%。

3.通过申诉受理调解，共帮助用户挽回经济损失约 14.3 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 42 件，其中有效申诉 6 件，占比 14.28%。有效申诉涉及的主要问题是丢失短少、延误和投递服务。

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	投递服务	10	23.81	1	16.67	0	0	0	0	0
2	延误	18	42.86	2	33.33	2	0	0	0	0
3	丢失短少	10	23.81	3	50.0	0	3	0	0	0
4	损毁	1	2.38	0	0	0	0	0	0	0
5	收寄服务	1	2.38	0	0	0	1	0	0	0
6	违规收费	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	其他	2	4.76	0	0	0	0	0	0	0
<b>合计</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 1321 件，其中有效申诉 116 件，占比 8.78%。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 43.97%、24.14%、17.24%和 12.93%。

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	287	21.73	15	12.93
2	丢失短少	153	11.58	51	43.97
3	损毁	130	9.84	20	17.24
4	投递服务	207	15.67	28	24.14
5	收寄服务	171	12.94	2	1.72
6	违规收费	22	1.67	0	0
7	代收货款	0	0	0	0
8	其他	351	26.57	0	0
<b>合计</b>		<b>1321</b>	<b>100</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

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	6.14	7.7	90.2
2	极兔速递	0.14	0.0	100
3	京东快递	0.60	20.0	100
4	申通快递	3.07	0.0	100
5	顺丰速运	1.43	24.1	97.11
6	邮政快递(EMS)	2.91	62.5	90.02
7	圆通速递	0.52	0.0	86.32
8	韵达快递	0.59	4.2	100
9	中通快递	0.11	14.3	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 92.42%。处理满意度高于总体评分的主要企业有(按评分高低)：中通快递、京东快递、极兔快递、申通快递、韵达快递、德邦快递、顺丰快递。