**2016年7月江苏省邮政业消费者申诉情况通报**

**一、总体情况**

2016年7月江苏省邮政管理局和各市邮政管理局通过“12305”邮政行业消费者申诉电话和申诉网站共受理消费者申诉7212件。申诉中涉及邮政服务问题的239件，占总申诉量的3％；涉及快递业务问题的6973件，占总申诉量的97％。已处理申诉中有效申诉（确定企业责任的）1470件，比上年同期下降5.1%。有效申诉中涉及邮政服务问题的90件，占有效申诉量的6％；涉及快递业务问题的1380件，占有效申诉量的94％。经调解消费者申诉已全部妥善处理，为消费者挽回经济损失31.1万元，消费者对邮政管理部门申诉处理工作满意率为98.2％，对企业申诉处理结果满意率为97.4％。

 2016年7月消费者申诉情况统计表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 本月 | 上月 | 环比% | 去年同期 | 同比% | 当年累计 | 去年同期累计 | 累计同比% |
| 共处理 | 7212 | 6661 | 8.3  | 5418 | 33.1  | 63983 | 43460 | 47.2  |
| 其中：邮政服务 | 239 | 236 | 1.3  | 111 | 115.3  | 1870 | 980 | 90.8  |
| 快递业务 | 6973 | 6425 | 8.5  | 5307 | 31.4  | 62113 | 42480 | 46.2  |
| 申诉中 有效申诉： | 1470 | 1213 | 21.2  | 1549 | -5.1  | 15440 | 14666 | 5.3  |
| 邮政服务（有效） | 90 | 53 | 69.8  | 18 | 400.0  | 550 | 183 | 200.5  |
| 快递业务（有效） | 1380 | 1160 | 19.0  | 1531 | -9.9  | 14890 | 14483 | 2.8  |
| 无效申诉 | 5742 | 5448 | 5.4  | 3869 | 48.4  | 48543 | 28794 | 68.6  |
| 邮政服务（无效） | 149 | 183 | -18.6  | 93 | 60.2  | 1320 | 797 | 65.6  |
| 快递业务（无效） | 5593 | 5265 | 6.2  | 3776 | 48.1  | 47223 | 27997 | 68.7  |

|  |
| --- |
|  **2016年7月消费者对主要企业申诉处理结果满意率统计表** |
| 序号 | 企业名称 | 本月申诉处理满意率% |
| 1  |  中国邮政 | 100.0  |
| 2 | 全一 | 100.0  |
| 3 |  速尔 | 100.0  |
| 4 |  TNT | 100.0  |
| 5 |  如风达 | 100.0  |
| 6 | 递四方 | 100.0 |
| 7 |  中通 |  99.2 |
| 8 | EMS |  99.0 |
| 9 |  国通 |  98.9 |
| 10 | 韵达 |  97.8 |
| 11 |  全峰 |  97.8 |
| 12 | 宅急送 |  97.3 |
| 13 | 快捷 |  97.3 |
| 14 | 顺丰 |  97.2 |
| 15 | 百世快递 |  97.0 |
| 16 | 圆通 |  96.9 |
| 17 | 天天 |  96.6 |
| 18 | 申通 |  95.7 |
| 19 | 京东 |  94.4 |
| 20 | 优速 |  90.7 |
| 21 | 德邦 |  87.5 |
|  | 合计 |  97.4 |

 **二、邮政服务申诉情况**

2016年7月，受理消费者关于邮政服务问题的有效申诉90件，环比增加69.8%，同比增长400%。



|  |
| --- |
|  **2016年7月消费者申诉邮政服务的主要问题及所占比例统计表** |
| 序号 | 申诉问题 | 申诉件数 | 占比例% | 环比增长% | 同比增长% |
| 1 | 延误 | 函件 | 8 | 8 | 8.9 | 14.3 | 700.0 |
| 2 | 丢失短少 | 函件 | 30 | 34 | 37.8 | 183.3 | 1600.0 |
| 包件 | 3 |
| 集邮 | 1 |
| 3 | 投递服务 | 函件 | 28 | 31 | 34.4 | 14.8 | 287.5 |
| 包件 | 2 |
| 集邮 | 1 |
| 4 | 损毁 | 函件 | 3 | 4 | 4.4 | 100.0 | 300.0 |
| 包件 | 1 |
| 5 | 收寄服务 | 函件 | 11 | 12 | 13.3 | 300.0 | 100.0 |
| 包件 | 1 |
| 6 | 其他 | 集邮 | 1 | 1 | 1.1 | -50.0 | 100.0 |
| 7 | 合计 |  |  | 90 | 100.0 | 69.8 | 400.0 |

 2016年7月，邮政业务的丢失短少、延误、损毁、投递服务、收寄服务和其他问题同比呈增长趋势，分别增长1600.0%、700.0%、300.0%、287.5%、100.0%和100.0%.

 **三、快递业务申诉情况**

（一）消费者申诉的主要问题

2016年7月，受理消费者关于快递业务的有效申诉1380件，环比增长19％，同比下降9.9％。



|  |
| --- |
|  **7月消费者申诉的快递业务主要问题及所占比例统计表** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 序号 | 申诉问题 | 本月 | 比例% | 上月 | 环比% | 去年同期 | 同比% | 本年累计 | 去年累计 | 累计同比% |
| 1 | 延误 | 249  | 18.0  | 158  | 57.6  | 182  | 36.8  | 2919  | 2355  | 23.9  |
| 2 | 丢失短少 | 247  | 17.9  | 192  | 28.6  | 271  | -8.9  | 3260  | 3204  | 1.7  |
| 3 | 投递服务 | 632  | 45.8  | 585  | 8.0  | 762  | -17.1  | 6696  | 7111  | -5.8  |
| 4 | 损毁 | 178  | 12.9  | 159  | 11.9  | 202  | -11.9  | 1357  | 1218  | 11.4  |
| 5 | 收寄服务 | 58  | 4.2  | 48  | 20.8  | 98  | -40.8  | 458  | 487  | -6.0  |
| 6 | 违规收费 | 6  | 0.4  | 7  | -14.3  | 10  | -40.0  | 71  | 74  | -4.1  |
| 7 | 代收货款 | 5  | 0.4  | 6  | -16.7  | 6  | -16.7  | 98  | 20  | 390.0  |
| 8 | 其他 | 5  | 0.4  | 5  |  |  | 500.0  | 31  | 14  | 121.4  |
| 9 | 合计 | 1380  | 100.0  | 1160  | 19.0  | 1531  | -9.9  | 14890  | 14483  | 2.8  |



 2016年7月，快件违规收费和代收货款方面的申诉环比增长幅度均呈下降趋势。

 （二）消费者对快递企业申诉情况

2016年7月，消费者对19家快递企业进行了有效申诉，全省快递业务平均百万件快件有效申诉率为6.29，环比百万件快件增加1.3件，同比减少2.3件，高于全省平均申诉率的快递企业有12家。全省快递业务平均百万件快件投递服务申诉率为2.88，百万件快件丢失损毁申诉率为1.94，百万件快件延误申诉率为1.13。



 2016年7月主要快递企业有效申诉率统计表

单位：件有效申诉/百万快件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | 2016年7月申诉率 | 其中 |  当年累计 申诉率 |   环 比 |
| 延误申诉率 | 丢失损毁申诉率 | 投递服务申诉率 |
| 全一 | 42.35 | 23.53 | 18.82 | 0 | 14.48 | ↑ |
| 国通 | 34.66 |  9.50 | 7.27 |  17.33 |  38.72 | ↑ |
| 全峰 |  30.19 |  8.58 |  7.40 |  13.62 |  23.49 | ↑ |
|  宅急送 |  29.41 |  9.29 |  7.74 |  11.61 |  36.08 | ↑ |
|  天天 |  17.80 |  3.75 |  6.56 |  6.46 |  22.88 | ↑ |
|  TNT |  13.40 |  0 |  13.40 |  0 |  2.23 |  |
|  快捷 | 9.70 | 1.96 | 3.12 |  3.93 |  19.15 | ↑ |
| 申通 |  7.93 | 0.58 | 2.68 |  4.31  |  15.71 | ↑ |
| 百世快递 |  7.64 | 2.05 | 2.86 | 2.30 | 9.89 | ↑ |
| 优速 | 7.62 | 0.59 | 3.32 | 3.52 | 12.66 | ↑ |
| 速尔 | 7.41 | 1.06 |  2.12 | 3.70 | 12.84 | ↑ |
| 德邦 | 7.14 |  1.02 | 1.02 | 4.08 | 9.20 | ↓ |
|  EMS | 5.12 | 1.13 | 1.30 | 2.39 |  4.97 | ↑ |
| 京东 | 5.07 | 0.24 | 0.72 | 4.11 |  2.65 | ↑ |
| 韵达 | 4.49 | 0.84 | 1.04 | 2.42 | 14.39 | ↑ |
| 中通 | 4.20 | 0.21 | 1.34 | 2.29 | 9.77 | ↓ |
|  圆通 | 4.13 | 0.37 | 1.30 | 2.20 | 10.95 | ↓ |
| 顺丰 | 1.42 | 0.53 | 0.40 | 0.28 | 1.72 | ↑ |
| 苏宁易购 | 0.14 | 0.14 | 0 | 0 | 0.19 | ↑ |
| 全省合计 | 6.29 | 1.13 | 1.94 | 2.88 | 10.59 | ↑ |

 2016年7月各地市有效申诉率统计表

单位：件有效申诉/百万快件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | 2016年7月申诉率 | 其中 |  环比 |
| 延误申诉率 | 丢失损毁申诉率 | 投递服务申诉率 |
| 泰州 | 11.47 | 0.97 | 3.69 | 5.83 | ↑ |
| 南京 | 8.68 | 2.05 | 2.59 | 3.68 | ↑ |
| 盐城 | 7.64 | 0.61 |  1.83 | 4.28 | ↓ |
| 南通 | 7.59 | 0.93 | 1.79 | 4.51 | ↑ |
| 无锡 | 6.85 | 1.63 | 2.14 | 2.65 | ↑ |
| 常州 | 6.70 | 0.99 | 2.59 | 2.89 |  ↑ |
| 镇江 | 6.07 | 0.51 | 1.18 | 4.22 | ↓ |
| 徐州 | 5.59 | 1.89 | 1.74 | 1.89 | ↑ |
| 连云港 | 5.28 | 0 | 1.81 | 2.97 | ↓ |
| 宿迁 | 5.15 | 1.24 | 1.85 | 1.65 | ↓ |
| 扬州 | 4.98 | 0 |  0.79 | 3.93 | ↑ |
| 苏州 | 4.41 | 0.73 | 1.50 | 1.90 | ↓ |
| 淮安 | 4.24 | 0.36 | 1.82 | 2.06 | ↑ |