## 江苏省邮政管理局关于2023年一季度邮政业消费者申诉情况的通告

一、总体情况

2023年一季度，江苏省邮政管理局通过“12305”邮政行业消费者申诉电话和申诉网站共处理消费者申诉15194件，环比增长84.71%，同比增长130.49%。申诉中涉及邮政服务问题的412件，占总申诉量的2.71%；涉及快递服务问题的14782件，占总申诉量的97.29%。



图1：2023年一季度邮政业消费者申诉数量结构图

受理的申诉中有效申诉为2982件，环比增长220.99％，同比增长233.93％。有效申诉中涉及邮政服务问题的53件，占有效申诉量的1.78%；涉及快递服务问题的2929件，占有效申诉量的98.22%。



图2：2023年一季度邮政业消费者有效申诉数量结构图

消费者申诉均依法依规做了调解处理，为消费者挽回经济损失535.45万元。消费者对邮政管理部门有效申诉处理工作满意率为98.2％，对邮政企业有效申诉处理满意率为90.48％，对快递企业有效申诉处理满意率为97.39％。

二、邮政服务申诉情况

（一）消费者对邮政服务问题申诉情况

一季度，消费者对邮政服务问题申诉412件，环比增长53.16%，同比增长90.74%。



图3:2023年一季度邮政服务问题申诉数量图

表1.2023年一季度邮政服务问题申诉情况统计

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申诉内容** | **件数** | **占比%** | **环比%** | **同比%** | **函件** | **包件** | **汇兑** | **报刊** | **集邮** | **其他** |
| 1 | 延误 | 252 | 61.17  | 63.64 | 170.97 | 64 | 171 | 0 | 1 | 3 | 13 |
| 2 | 丢失短少 | 75 | 18.20  | 97.37 | 47.06 | 7 | 66 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 3 | 投递服务 | 67 | 16.26  | 21.82 | 45.65 | 35 | 21 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 4 | 其他 | 8 | 1.94  | 33.33 | 300.00 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 5 | 损毁 | 7 | 1.70  | -12.50 | -46.15 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 收寄服务 | 3 | 0.73  | -50.00 | -72.73 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 违规收费 | 0 | 0.00  | -100.00 | / | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 总计 | 412 | 100.00  | 53.16 | 90.74 | 107 | 269 | 0 | 1 | 4 | 31 |

消费者对邮政服务申诉的主要问题是延误、丢失短少和投递服务，分别占申诉总量的61.17%、18.20%、16.26%。邮政服务问题申诉环比下降明显的是违规收费；邮政服务问题申诉同比增长明显的是延误。

（二）邮政服务申诉主要问题二级原因情况

邮件延误申诉中主要二级原因占比是中转或运输延误；投递服务问题申诉中主要占比是虚假签收；丢失短少问题申诉中主要占比是对企业赔偿金额不满。



图4:邮政服务申诉主要问题二级原因分类图

（三）消费者对邮政服务问题有效申诉情况

消费者对邮政服务问题有效申诉53件，环比增长430.00%，同比增长194.44%。

表2.邮政服务问题有效申诉情况统计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申诉问题** | **申诉件数** | **占比例%** | **环比%** | **同比增长%** |
| 1 | 延误 | 包件 | 22  | 23  | 43.40  | 666.67  | 155.56  |
| 2 | 其他 | 1  |
| 3 | 丢失短少 | 包件 | 15  | 17  | 32.08  | 183.33  | 240.00  |
| 4 | 函件 | 1  |
| 5 | 集邮 | 1  |
| 6 | 投递服务 | 函件 | 5  | 8  | 15.09  | / | 166.67  |
| 7 | 包件 | 3  |
| 8 | 损毁 | 包件 | 2  | 3  | 5.66  | / | 200.00  |
| 9 | 其他 | 1  |
| 10 | 收寄服务 | 函件 | 1  | 1.89  | 0.00  | / |
| 11 | 其他 | 包件 | 1  | 1.89  | / | / |
| 合计 | 53  | 100.00  | 430.00  | 194.44  |

消费者对邮政服务有效申诉的主要问题是延误、丢失短少、投递服务，分别占有效申诉总量的43.40%、32.08%、15.09%。

三、快递服务申诉情况

（一）消费者对快递服务问题申诉情况

一季度，消费者对快递服务问题申诉14782件，环比增长85.77%，同比增长131.84％。



图5:2023年一季度快递服务问题申诉数量图

表3.快递服务申诉情况统计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申诉内容** | **本季度** | **占比%** | **环比%** | **同比%** |
| 1 | 丢失短少 | 5746 | 38.87 | 134.15 | 151.14 |
| 2 | 延误 | 4431 | 29.98 | 111.40 | 206.86 |
| 3 | 投递服务 | 2015 | 13.63 | 67.78 | 125.14 |
| 4 | 损毁 | 1989 | 13.46 | 22.17 | 39.68 |
| 5 | 收寄服务 | 260 | 1.76 | -9.41 | 75.68 |
| 6 | 其他 | 183 | 1.24 | 35.56 | 57.76 |
| 7 | 违规收费 | 143 | 0.97 | -3.38 | 160.00 |
| 8 | 代收货款 | 15 | 0.10  | 87.50 | 150.00 |
| 合计 | 14782 | 100.00  | 85.77 | 131.84 |

快递服务申诉的主要问题是丢失短少、延误和投递服务，分别占申诉总量38.87%，29.98%和13.63%。其中，环比增长明显的是丢失短少；同比均呈增长趋势。

(二) 快递服务申诉主要问题二级原因情况

快件丢失短少申诉中主要占比是企业未按规定赔偿，快件损毁申诉中主要占比是对企业赔偿金额不满，快件延误申诉中主要占比是中转或运输延误。



图6:快递服务申诉主要问题二级原因分类图

（三）消费者对快递服务问题有效申诉情况

一季度，消费者对快递服务问题有效申诉2929件，环比增长218.72%，同比增长234.74％。

表4.一季度快递服务问题有效申诉情况统计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **申诉内容** | **有效申诉件数** | **占比%** | **环比%** | **同比%** |
| 1 | 延误 | 1121 | 38.27 | 315.19 | 318.28 |
| 2 | 丢失短少 | 887 | 30.28 | 222.55 | 187.99 |
| 3 | 投递服务 | 556 | 18.98 | 179.40 | 247.50 |
| 4 | 损毁 | 256 | 8.74 | 116.95 | 126.55 |
| 5 | 收寄服务 | 48 | 1.64 | 45.45 | 242.86 |
| 6 | 其他 | 40 | 1.37 | 233.33 | 400.00 |
| 7 | 违规收费 | 16 | 0.55 | 100.00 | 433.33 |
| 8 | 代收货款 | 5 | 0.17 | 25.00 | 400.00 |
| 合计 | 2929 | 100 | 218.72 | 234.74 |

消费者对快递服务有效申诉的主要问题是延误、丢失短少和投递服务，分别占有效申诉总量的38.27%、30.28%、18.98%。消费者对快递服务问题有效申诉环比、同比均呈增长趋势。

（四）消费者对快递企业申诉情况

一季度，全省主要快递企业申诉率（申诉件数/百万件快件收投业务量）平均为3，有效申诉率平均为0.63。消费者对快递企业申诉主要问题中，快件延误

申诉率平均为0.92，快件丢失短少申诉率平均为1.20，快件损毁申诉率平均为0.41，投递服务申诉率平均为0.36。

表5.主要快递企业申诉情况

单位：申诉件数/百万件快件收投业务量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业名称 | 申诉率 | 申诉率分布 | 有效申诉率 |
| 延误 | 丢失短少 | 损毁 | 投递服务 |
| 1  |  DHL | 8.51  | 5.89  | 0.00  | 0.00  | 1.31  | 0.00  |
| 2  | FedEx | 6.09  | 1.52  | 0.76  | 0.76  | 0.76  | 1.52  |
| 3  | UPS | 6.02  | 1.20  | 4.82  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| 4  | 丹鸟 | 5.58  | 1.06  | 2.76  | 0.99  | 0.59  | 2.33  |
| 5  | 德邦快递 | 21.87  | 5.72  | 6.65  | 5.11  | 2.97  | 10.39  |
| 6  | 丰网速运 | 4.42  | 1.18  | 1.34  | 0.57  | 1.13  | 0.00  |
| 7  | 极兔速递 | 0.49  | 0.10  | 0.26  | 0.04  | 0.07  | 0.01  |
| 8  | 京东 | 6.20  | 1.52  | 2.66  | 1.09  | 0.77  | 2.25  |
| 9  | 跨越速运 | 1.25  | 0.10  | 0.13  | 0.66  | 0.10  | 0.10  |
| 10  | 申通快递 | 2.48  | 0.46  | 1.45  | 0.23  | 0.24  | 0.00  |
| 11  | 顺丰速运 | 2.47  | 0.48  | 0.67  | 1.03  | 0.18  | 0.01  |
| 12  | 邮政（EMS） | 6.20  | 2.92  | 1.87  | 0.38  | 0.85  | 2.17  |
| 13  | 圆通速递 | 2.61  | 0.71  | 1.23  | 0.28  | 0.31  | 0.06  |
| 14  | 韵达快递 | 2.24  | 0.44  | 1.42  | 0.14  | 0.20  | 0.01  |
| 15  | 中通快递 | 0.71  | 0.14  | 0.35  | 0.09  | 0.12  | 0.00  |
| 平均 | 3.00  | 0.92  | 1.20  | 0.41  | 0.36  | 0.63  |

注：按企业名称拼音首字母顺序排列

（五）各市快递服务申诉情况

一季度，全省快递企业平均申诉率为3.14，其中南京申诉率较高，为5.51，宿迁申诉率较低，为1.89；全省平均有效申诉率为0.63，其中连云港有效申诉率较高，为1，宿迁有效申诉率较低，为0.41。

表6.各市快递服务申诉情况

单位：申诉件数/百万件快件收投业务量

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地市 | 申诉率 | 主要问题申诉率分布 | 有效申诉率 |
| 延误 | 丢失短少 | 损毁 | 投递服务 |
| 1 | 南京 | 5.51  | 1.43  | 2.35  | 0.78  | 0.74  | 0.83  |
| 2 | 无锡 | 3.52  | 0.79  | 1.79  | 0.56  | 0.30  | 0.59  |
| 3 | 徐州 | 2.78  | 1.01  | 0.82  | 0.38  | 0.49  | 0.71  |
| 4 | 常州 | 2.03  | 0.58  | 0.56  | 0.22  | 0.51  | 0.62  |
| 5 | 苏州 | 3.42  | 0.96  | 1.49  | 0.43  | 0.42  | 0.43  |
| 6 | 南通 | 3.00  | 1.16  | 1.08  | 0.30  | 0.32  | 0.74  |
| 7 | 连云港 | 2.06  | 1.05  | 0.40  | 0.26  | 0.32  | 1.00  |
| 8 | 淮安 | 2.20  | 0.79  | 0.76  | 0.20  | 0.29  | 0.75  |
| 9 | 盐城 | 2.46  | 1.07  | 0.62  | 0.31  | 0.33  | 0.85  |
| 10 | 扬州 | 2.68  | 0.83  | 0.80  | 0.40  | 0.44  | 0.58  |
| 11 | 镇江 | 2.16  | 0.42  | 1.02  | 0.40  | 0.24  | 0.56  |
| 12 | 泰州 | 2.70  | 0.93  | 0.76  | 0.35  | 0.47  | 0.53  |
| 13 | 宿迁 | 1.89  | 0.40  | 0.78  | 0.28  | 0.36  | 0.41  |
| 全省平均 | 3.14  | 0.94  | 1.23  | 0.42  | 0.43  | 0.63  |

（六）主要快递企业申诉处理工作综合指数情况

一季度全省主要快递企业申诉处理工作综合指数平均为92.46，16家主要寄递企业中高于平均数的快递企业有13家，低于平均数的有2家；其中较低的FedEx为86.32。

表7.主要快递企业申诉处理工作评价

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **企业名称** | **申诉处理工作综合指数** | **序号** | **企业名称** | **申诉处理工作综合指数** |
| 1 | DHL | 100 | 10 | 顺丰速运 | 98.5 |
| 2 | UPS | 100 | 11 | 丹鸟快递 | 98.33 |
| 3 | 韵达快递 | 100 | 12 | 圆通速递 | 97.83 |
| 4 | 跨越速运 | 100 | 13 | 菜鸟驿站(江苏) | 97.13 |
| 5 | 极兔速递 | 100 | 14 | 邮政快递（EMS） | 90.5 |
| 6 | 中通快递 | 99.67 | 15 | 丰网速运 | 88.8 |
| 7 | 京东快递 | 99.14 | 16 | FedEx | 86.32 |
| 8 | 申通快递 | 98.86 | 全省平均 | 92.46 |
| 9 | 德邦快递 | 98.75 |

注：1、申诉处理工作综合指数，是对企业申诉处理工作质量的综合评价，根据企业申诉处理工作水平由高到低排序。综合指数相同时，按企业名称拼音首字母升序排列。

2、综合指数考核参数包含一次结案率、逾期率、企业答复不规范率、企业答复不属实率、工作满意率等五个指标。（数据来源于系统自动生成）

四、各市邮政管理局申诉处理工作综合指数情况

各市邮政管理局申诉处理工作综合指数平均为100，与全省平均数持平的有9个，综合指数较低的常州市为95.83。

表8.各市邮政管理局申诉处理工作评价

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **城市** | **申诉处理工作综合指数** | **序号** | **城市** | **申诉处理工作综合指数** |
| 1 | 无锡市 | 100 | 8 | 镇江市 | 100 |
| 2 | 徐州市 | 100 | 9 | 宿迁市 | 100 |
| 3 | 南通市 | 100 | 10 | 泰州市 | 99.92 |
| 4 | 连云港市 | 100 | 11 | 南京市 | 99.42 |
| 5 | 淮安市 | 100 | 12 | 苏州市 | 97.74 |
| 6 | 盐城市 | 100 | 13 | 常州市 | 95.83 |
| 7 | 扬州市 | 100 | 平均 | 100 |

注：1、申诉处理工作综合指数，是对各市邮政管理局申诉处理工作质量的综合评价，根据市局申诉处理工作水平由高到低排序。综合指数相同时，按地区名称拼音首字母升序排列。

    2、综合指数考核参数包含一次结案率、逾期率、正确率、工作满意率等四个指标。（数据来源于系统自动生成）