**国家邮政局关于2023年三季度**

**邮政业用户申诉情况的通告**

**一、总体情况**

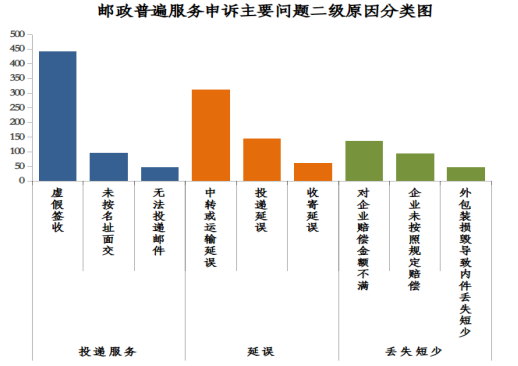
2023年三季度，国家邮政局以及各省（区、市）邮政管理局通过“12305”邮政业用户申诉电话和申诉网站共受理申诉66913件，与业务量相比申诉率为百万分之1.64。其中，有效申诉（企业负有服务质量责任的,下同）共计4475件，与业务量相比有效申诉率为百万分之0.11。用户对邮政管理部门处理有效申诉的满意率为96.6%，对中国邮政集团有限公司（普遍服务业务）有效申诉处理满意率为94.7%，对快递企业有效申诉处理满意率为94.8%。

**二、邮政普遍服务申诉情况**

1.邮政普遍服务申诉问题数量与类别情况。用户对邮政普遍服务问题申诉2155件，其中有效申诉171件，占比7.94%。有效申诉涉及的主要问题依次是邮件丢失短少、邮件延误和投递服务，分别占有效申诉总量的36.84%、28.07%和19.88%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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(%)** | **包件** | **函件** | **集邮** | **其他** |
| **1** | **投递服务** | **803** | **37.26** | **34** | **19.88** | **12** | **19** | **1** | **2** |
| **2** | **延误** | **551** | **25.57** | **48** | **28.07** | **30** | **11** | **1** | **6** |
| **3** | **丢失短少** | **425** | **19.72** | **63** | **36.84** | **46** | **15** | **0** | **2** |
| **4** | **损毁** | **152** | **7.05** | **14** | **8.19** | **13** | **0** | **0** | **1** |
| **5** | **收寄服务** | **93** | **4.32** | **8** | **4.68** | **3** | **3** | **0** | **2** |
| **6** | **违规收费** | **7** | **0.33** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **7** | **其他** | **124** | **5.75** | **4** | **2.34** | **0** | **4** | **0** | **0** |
| **合计** | | **2155** | **100** | **171** | **100** | **104** | **52** | **2** | **13** |
| 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。 | | | | | | | | | |

2.邮政普遍服务申诉主要问题二级原因情况。投递服务申诉中占比较多的是虚假签收，邮件延误申诉中占比较多的是中转或运输延误，邮件丢失短少申诉中占比较多的是对企业赔偿金额不满。

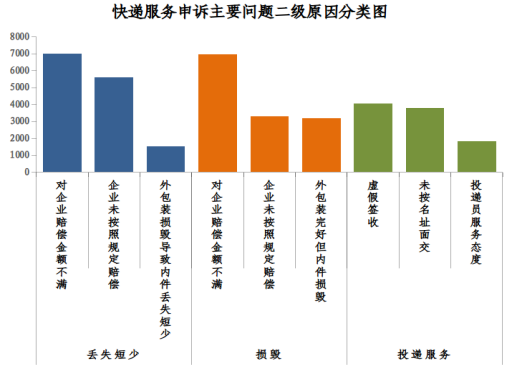


**三、快递服务申诉情况**

1.快递服务申诉问题数量与类别情况。用户对快递服务问题申诉64758件，其中有效申诉4304件，占比6.65%。有效申诉涉及的主要问题依次是快件丢失短少、投递服务和快件损毁，分别占有效申诉总量的31.83%、30.74%和16.38%。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | **丢失短少** | **19427** | **30** | **1370** | **31.83** |
| **2** | **损毁** | **16335** | **25.22** | **705** | **16.38** |
| **3** | **投递服务** | **14244** | **22** | **1323** | **30.74** |
| **4** | **延误** | **9250** | **14.28** | **684** | **15.89** |
| **5** | **收寄服务** | **2828** | **4.37** | **156** | **3.62** |
| **6** | **违规收费** | **1201** | **1.85** | **30** | **0.7** |
| **7** | **其他** | **1473** | **2.28** | **36** | **0.84** |
| **合计** | | **64758** | **100** | **4304** | **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。 | | | | | |

2.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占比较多的是对企业赔偿金额不满，快件损毁申诉中占比较多的是对企业赔偿金额不满，投递服务申诉中占比较多的是虚假签收。



3.主要快递企业申诉情况。主要快递企业申诉率（百万件快件业务量）平均为2.28，有效申诉率平均为0.12。用户对快递服务申诉主要问题中，快件损毁申诉率平均为0.79，快件丢失短少申诉率平均为0.66，投递服务申诉率平均为0.40，快件延误申诉率平均为0.26；主要快递企业申诉处理综合指数平均为97.72，高于平均值的有6家，低于平均值的有3家。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **主要快递企业申诉情况统计表  （单位：申诉件数/百万件快件业务量）** | | | | | | | | |
| **序号** | **企业名称** | **有效申诉率** | **申诉率** | **主要问题申诉率分布** | | | | **申诉处理综合指数** |
| **损毁** | **丢失短少** | **投递服务** | **延误** |
| **1** | **邮政速递** | 0.61 | 5.98 | 0.81 | 2.65 | 1.29 | 0.98 | 95.93 |
| **2** | **顺丰速运** | 0.07 | 2.74 | 1.81 | 0.48 | 0.15 | 0.15 | 97.81 |
| **3** | **京东快递** | 0.25 | 2.03 | 0.95 | 0.46 | 0.27 | 0.21 | 98.11 |
| **4** | **申通快递** | 0.004 | 0.83 | 0.14 | 0.26 | 0.21 | 0.12 | 98.04 |
| **5** | **中通快递** | 0.01 | 0.52 | 0.09 | 0.14 | 0.19 | 0.08 | 94.17 |
| **6** | **韵达快递** | 0.01 | 0.78 | 0.12 | 0.26 | 0.21 | 0.14 | 99.46 |
| **7** | **极兔速递** | 0.03 | 0.58 | 0.08 | 0.16 | 0.19 | 0.1 | 99.16 |
| **8** | **圆通速递** | 0.03 | 0.9 | 0.2 | 0.27 | 0.25 | 0.1 | 96.81 |
| **9** | **德邦快递** | 0.03 | 6.2 | 2.94 | 1.26 | 0.83 | 0.44 | 99.95 |
| **主要快递企业平均** | | **0.12** | **2.28** | **0.79** | **0.66** | **0.4** | **0.26** | **97.72** |
| 注：申诉处理综合指数，是对企业申诉处理工作质量的综合评价。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） | | | | | | | | |