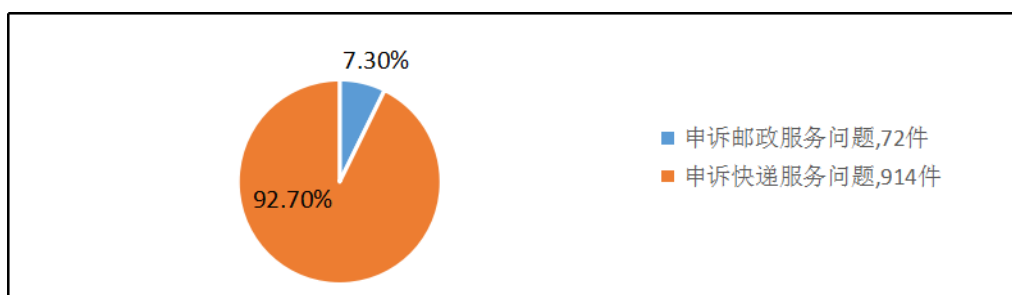


# 河北省邮政管理局关于 2019 年 7 月 邮政业消费者申诉情况的通告

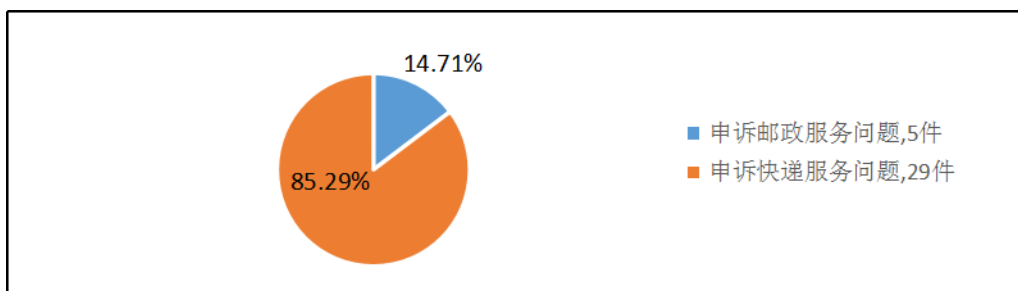
(2019 年 8 月 15 日)

## 一、总体情况

2019 年 7 月，省局和承担申诉职能的市局通过“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 986 件。申诉中涉及邮政服务问题的 72 件，占总申诉量的 7.30%；涉及快递服务问题的 914 件，占总申诉量的 92.70%。



处理的申诉中，有效申诉量（确定企业责任的）为 34 件，比去年同期下降 82.29%。有效申诉量中涉及邮政服务问题的 5 件，占有效申诉量的 14.71%；涉及快递服务问题的 29 件，占有效申诉量的 85.29%。

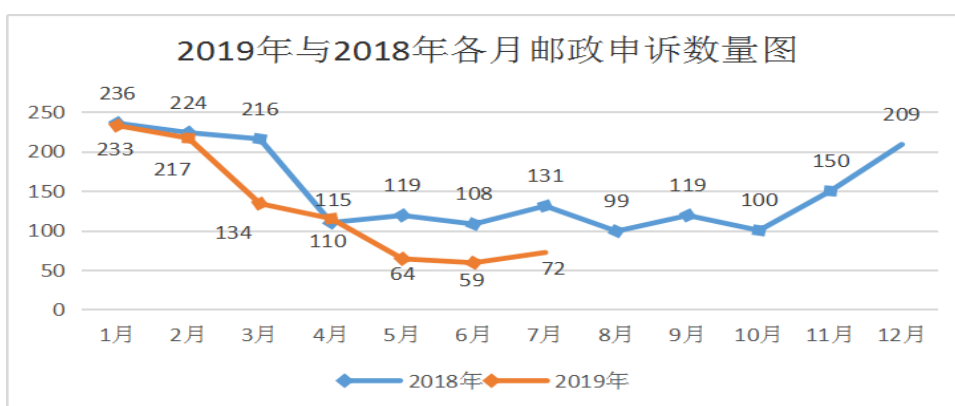


邮政业消费者申诉均依法依规做了调解处理，为邮政业消费者挽回经济损失 16.81 万元。邮政业消费者对邮政管理部门有效申诉处理工作满意率为 100%，对邮政企业有效申诉处理满意率为 100%，对快递企业有效申诉处理满意率为 96.6%。

## 二、邮政服务申诉情况

### （一）邮政业消费者对邮政服务问题申诉情况

7 月，邮政业消费者对邮政服务问题申诉 72 件，环比增长 22.03%，同比下降 45.04%。



邮政服务问题申诉量情况统计表

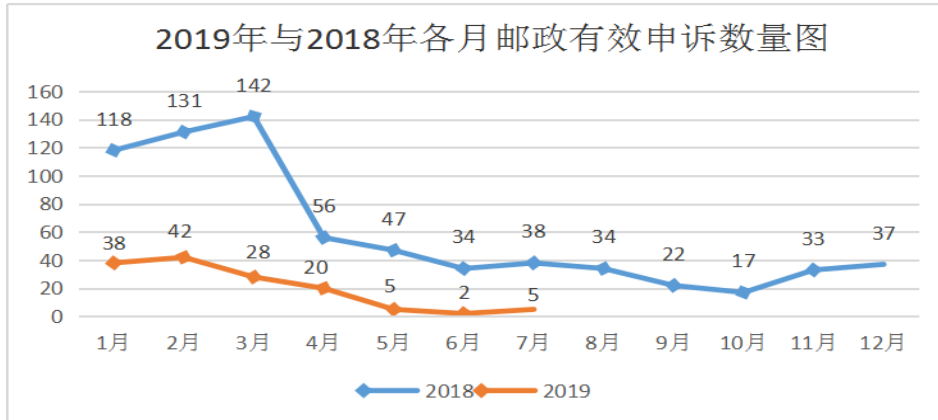
序号	申诉内容	本月	占比%	环比%	同比%	函件	包件	报刊	其他
1	丢失短少	25	34.72	38.89	-3.85	18	5	0	2
2	投递服务	21	29.17	-12.5	-69.57	19	1	0	1

3	延误	12	16.67	33.33	-45.45	8	2	1	1
4	损毁	8	11.11	700	14.29	5	3	0	0
5	收寄服务	3	4.17	-40	-40	1	1	0	1
6	其他	3	4.17	200	200	3	0	0	0
7	合计	72	100	22.03	-45.04	54	12	1	5

邮政业消费者对邮政服务申诉的主要问题是邮件丢失短少、投递服务、邮件延误和邮件损毁，分别占申诉总量的34.72%、29.17%、16.67%和11.11%。

## （二）邮政业消费者对邮政服务问题有效申诉情况

邮政业消费者对邮政服务问题有效申诉5件，环比增长150%，同比下降86.84%。



邮政服务问题有效申诉量情况统计表

序号	申诉问题	有效申诉件数	占比例%	环比%	同比%
1	延误	1	40	/	-60
	包件	1			
2	投递服务	2	40	0	-91.3

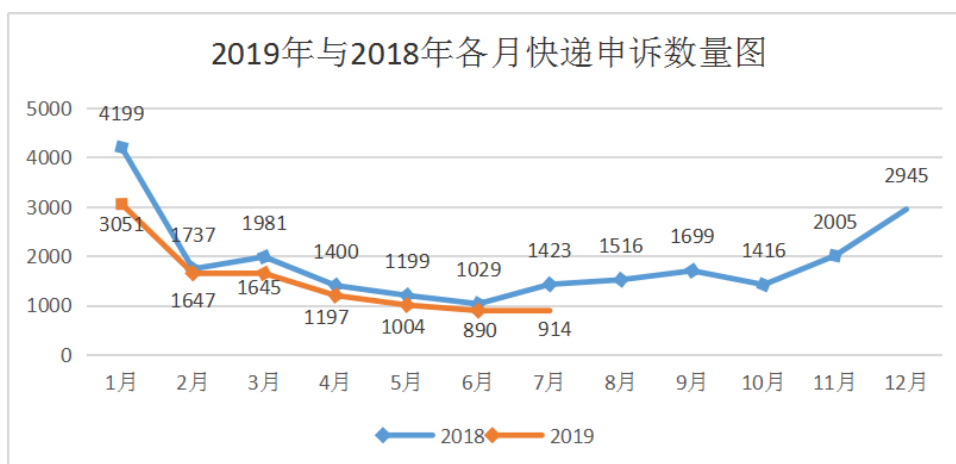
3	丢失短少	函件	1	1	20	/	-85.71
4	合计			5	100	150	-86.84

与去年同期相比，邮政业消费者对邮政服务有效申诉的主要问题均呈下降趋势。

### 三、快递服务申诉情况

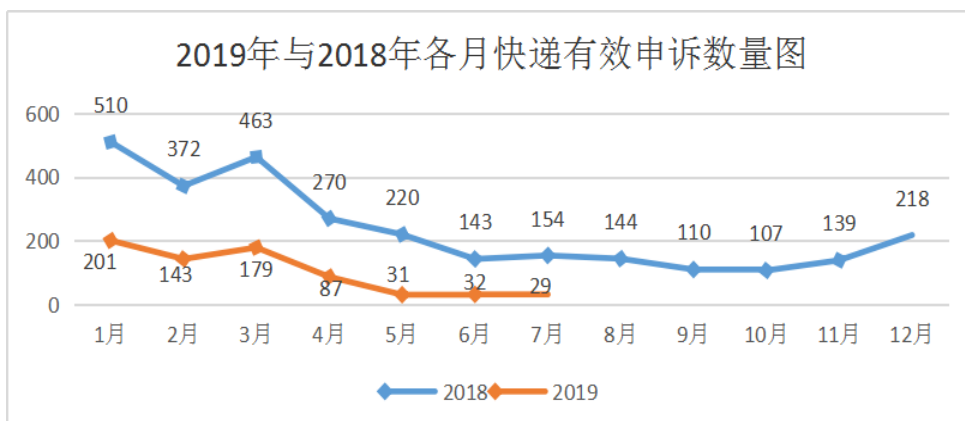
#### （一）邮政业消费者对快递服务问题申诉情况

7月，邮政业消费者对快递服务问题申诉914件，环比增长2.7%，同比下降35.77%。



#### （二）邮政业消费者对快递服务问题有效申诉情况

邮政业消费者对快递服务问题有效申诉29件，环比下降9.38%，同比下降81.17%。



### 快递服务问题有效申诉量情况统计表

序号	申诉问题	申诉件数	有效申诉件数	有效申诉比例%	有效申诉环比%	有效申诉同比%
1	延误	126	9	31.03	12.5	-73.53
2	投递服务	159	8	27.59	-27.27	-86.67
3	丢失短少	157	7	24.14	0	-82.93
4	损毁	223	5	17.24	25	-68.75
5	收寄服务	173			-100	-100
6	违规收费	25				
7	代收货款	2				
8	其他	49				
9	合计	914	29	100	-9.38	-81.17

与去年同期相比，邮政业消费者对快递服务有效申诉的主要问题均有所下降。

### （三）邮政业消费者对快递企业申诉情况

7月，邮政业消费者对全省快递企业有效申诉处理满意率平均为96.6%，高于全省平均值的快递企业有7家，低于全省平均值的快递企业有1家。全省快递服务申诉率平均为2.33，低于全省平均值的快递企业有5家，高于全省平均值的快递企业有12家。全省快递服务有效申诉率平均为0.07，低于全省平均值的快递企业有1家，高于全省平均值的快递企业有8家。

7月主要快递企业申诉情况表

序号	企业	消费者对快递企业有效申诉处理满意率 (%)	申诉率	有效申诉率
1	顺丰速运	100.0	5.31	0.04
2	天天	100.0	7.13	0.52
3	速尔	100.0	28.92	9.64
4	京东	100.0	2.97	0.12
5	德邦快递	100.0	6.18	0.08
6	跨越速运	100.0	18.43	18.43
7	品骏快递	100.0	12.32	3.79
8	全省平均	96.6	2.33	0.07
9	EMS	85.7	9.09	1.98
10	宅急送	/	27.87	0.87

11	申通快递	/	0.53	/
12	圆通速递	/	0.95	/
13	韵达快递	/	0.76	/
14	中通快递	/	0.70	/
15	百世快递	/	1.08	/
16	优速	/	34.15	/
17	DHL	/	34.82	/
18	中铁快运	/	176.52	/

#### （四）各市快递服务申诉情况

全省快递服务平均申诉率为 2.33, 低于全省平均值的地市有 6 个, 高于全省平均值的地市有 5 个。全省快递服务有效申诉值平均为 0.07, 低于全省平均值的地市有 6 个, 高于全省平均值的地市有 5 个。

序号	地市	申诉率	有效申诉率
1	承德	4.07	0.34
2	秦皇岛	3.35	0.15
3	唐山	4.11	0.13
4	廊坊	2.56	0.11
5	张家口	1.82	0.08
6	全省平均	2.33	0.07
7	保定	1.44	0.06

8	邢台	2.12	0.06
9	衡水	1.63	0.06
10	石家庄	2.67	0.06
11	邯郸	2.05	0.04
12	沧州	1.73	0.00