

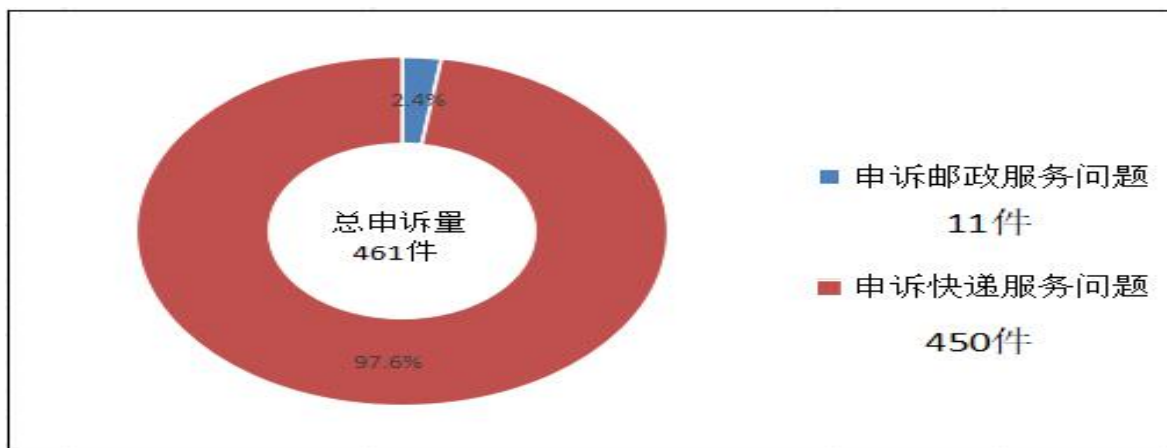
内蒙古邮政管理局关于 2024 年 8 月邮政业 消费者申诉情况的通告

一、总体情况

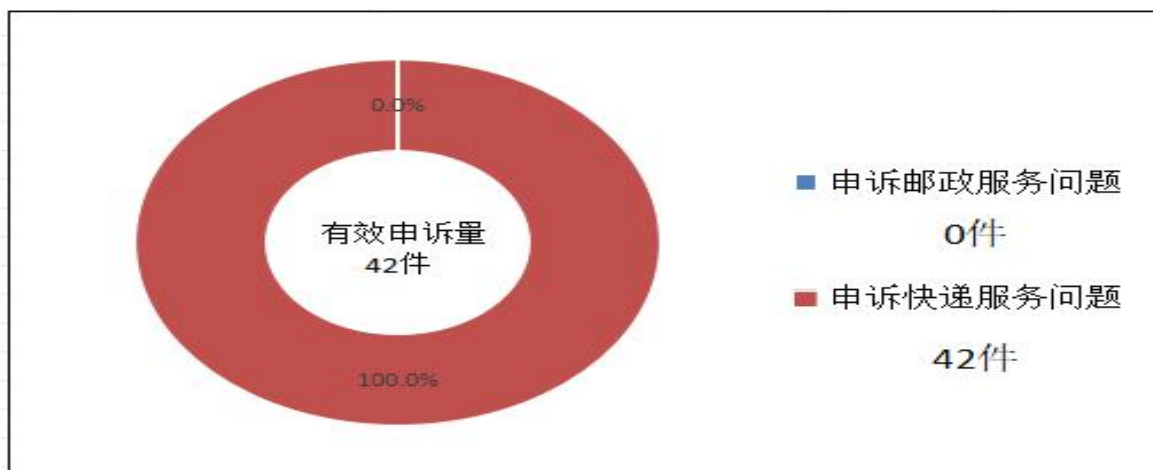
2024 年 8 月，全区通过“12305”邮政行业消费者申诉电话、申诉网站和“12345”政务服务热线共处理消费者申诉 2228 件。其中：通过“12305”邮政行业消费者申诉电话、申诉网站受理消费者申诉 461 件；通过“12345”政务服务热线共处理消费者申诉 1767 件。12305 渠道申诉占比为 20.7%，12345 渠道申诉占比为 79.3%。

二、12305 申诉情况

2024 年 8 月，内蒙古自治区邮政管理局通过“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 461 件。申诉中涉及邮政服务问题的 11 件，占总申诉量的 2.4%；涉及快递服务问题的 450 件，占总申诉量的 97.6%。



受理的申诉中有效申诉量（确定企业责任的）为 42 件，与去年同期相比增长 281.8%。有效申诉中未涉及邮政服务问题，涉及快递服务问题 42 件，占有效申诉量的 100%。



以上申诉经调解已全部妥善处理,为消费者挽回经济损失7.2万元。2024年8月份,消费者对邮政管理部门有效申诉处理工作满意率为80%,对寄递企业有效申诉处理工作满意率为62.9%。

(一) 邮政服务申诉情况

1. 消费者申诉邮政服务问题

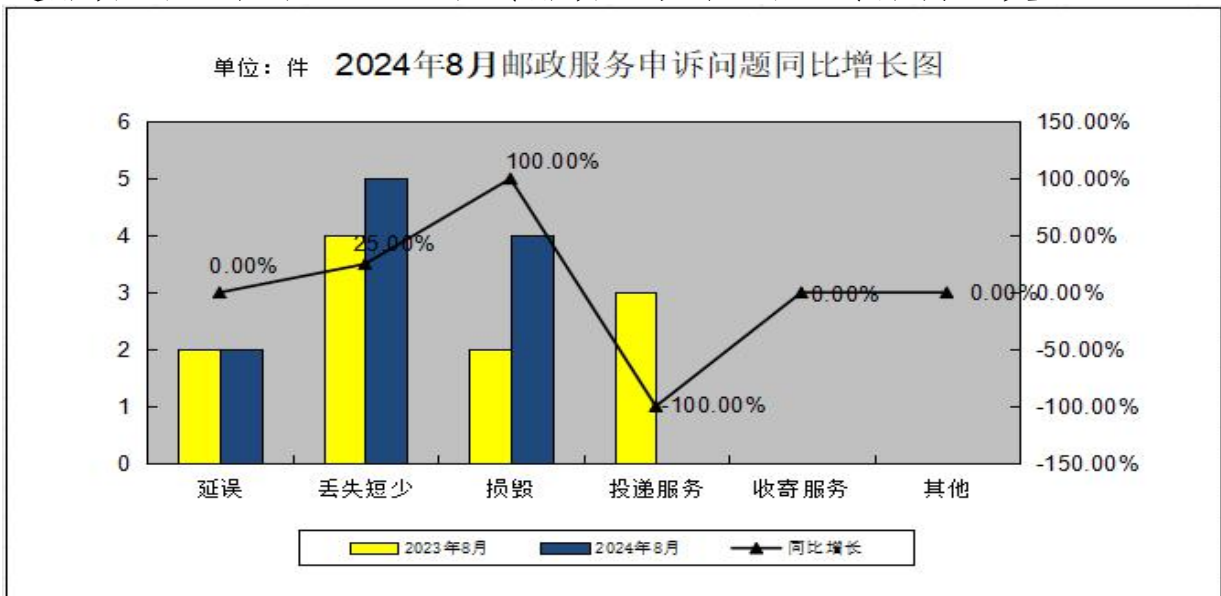
2024年8月,消费者申诉邮政服务问题11件。消费者对邮政服务申诉的主要问题是丢失短少和损毁,分别占申诉总量的45.5%、36.4%。

2024年8月消费者对邮政服务申诉问题情况统计表

序号	申诉内容	申诉件数	占比例	环比增长%	同比增长%	函件	包件	汇兑	报刊	集邮	其他
1	延误	2	18.18%	100.00	0.00	1	1	0	0	0	0
2	丢失短少	5	45.45%	/	25.00	1	1	0	0	0	3
3	损毁	4	36.36%	300.00	100.00	0	4	0	0	0	0
4	投递服务	0	0.00%	-100	-100	0	0	0	0	0	0
5	收寄服务	0	0.00%	-100	/	0	0	0	0	0	0
6	其他	0	0.00%	-100	/	0	0	0	0	0	0
7	合计	11	100.0%	37.5	0.00	2	6	0	0	0	3

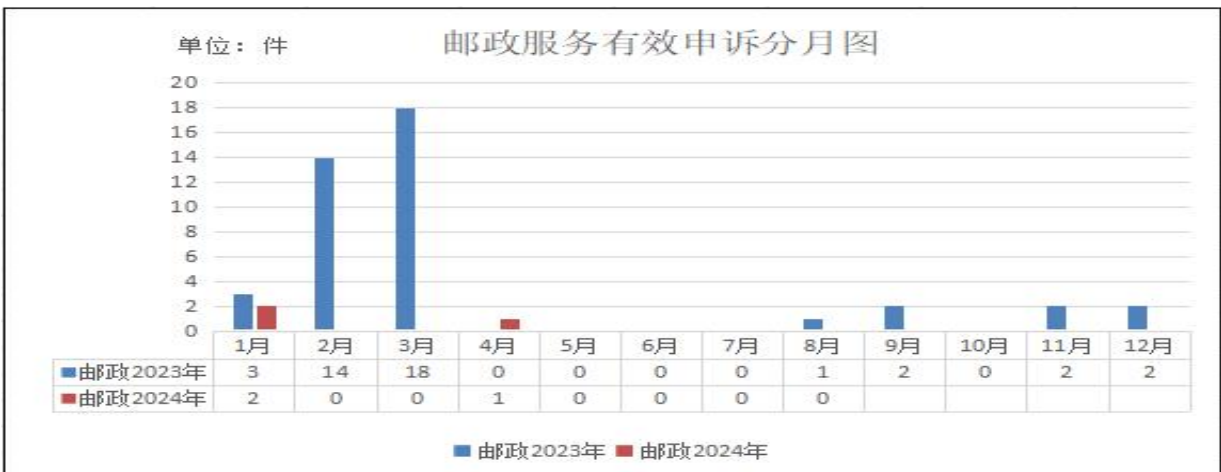
消费者对邮政服务申诉问题环比增长或者下降的情况：延误环比增长 100%，损毁环比增长 300%，投递服务环比下降 100%，收寄服务环比下降 100%，其他环比下降 100%，丢失短少环比保持不变。

消费者对邮政服务申诉问题同比增长或者下降的情况：延误同比无增长下降，丢失短少同比增长 25%，损毁同比增长 100%，投递服务同比下降 100%，收寄服务、其他同比均保持不变。



2. 邮政服务有效申诉情况

2024年8月,受理消费者关于邮政服务问题(不包括邮政EMS)的有效申诉0件。



3. 邮政服务申诉处理工作综合指数情况

2024年8月，中国邮政企业申诉处理工作综合指数为100，本月邮政服务综合指数为标准值100的主要原因是：本月邮政服务无有效申诉情况，邮政服务一次结案率、工作满意率均为100%。

2024年8月邮政服务申诉处理工作评价表

时间	公司	指数
2024/7	中国邮政	100
2024/8	中国邮政	100

(二) 快递服务申诉情况

1. 消费者申诉快递服务问题

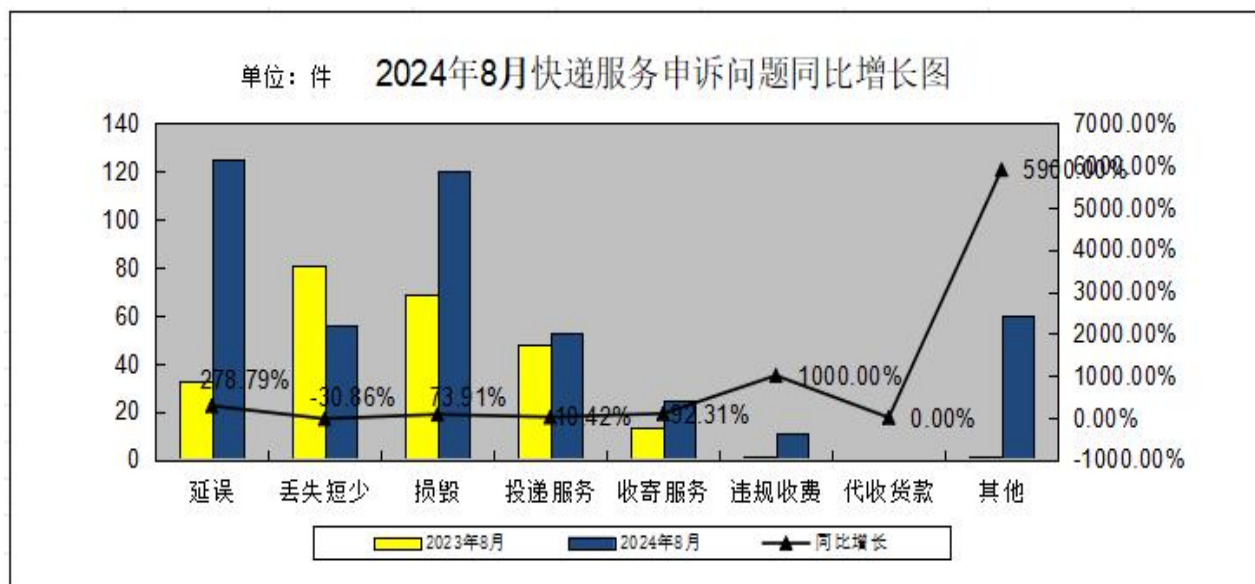
2024年8月，消费者申诉快递服务问题450件。消费者对快递服务申诉的主要问题是延误和损毁，分别占申诉总量的27.8%、26.7%。

2024年8月消费者对快递服务申诉问题情况统计表

序号	申诉内容	申诉件数	占比例	环比增长%	同比增长%
1	延误	125	27.78%	8.7	278.79
2	丢失短少	56	12.44%	1.82	-30.86
3	损毁	120	26.67%	2.56	73.91
4	投递服务	53	11.78%	-22.06	10.42
5	收寄服务	25	5.56%	-32.43	92.31
6	违规收费	11	2.44%	37.50	1000.00
7	代收货款	0	0.00%	-100.00	/
8	其他	60	13.33%	-18.92	5900.00
9	合计	450	100.00%	-5.26	82.93

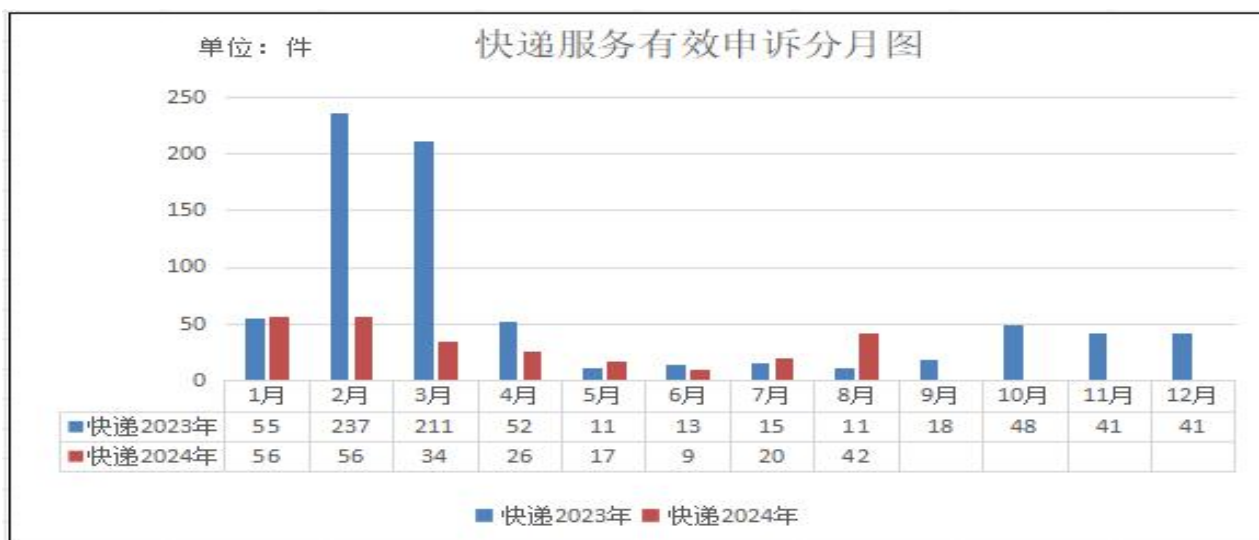
消费者对快递服务申诉问题环比增长或者下降的情况：延误环比增长 8.7%，丢失短少环比增长 1.8%，损毁环比增长 2.6%，投递服务环比下降 22.1%，收寄服务环比下降 32.4%，违规收费环比增长 37.5%、代收货款环比下降 100%，其他环比下降 18.9%。

消费者对快递服务申诉问题同比增长或者下降的情况：延误同比增长 278.9%，丢失短少同比下降 30.9%，损毁同比增长 73.9%，投递服务同比增长 10.4%，收寄服务同比增长 92.3%，违规收费申诉 11 件，代收货款同比保持不变，其他问题申诉 60 件。



2. 快递服务有效申诉情况

2024年8月，消费者对快递服务有效申诉 42 件。环比增长 110%，同比增长 281.8%。



3. 消费者对快递服务有效申诉主要问题

2024年8月，消费者对快递服务有效申诉的主要问题是损毁和投递服务，占有效申诉总量的40.5%和26.2%。

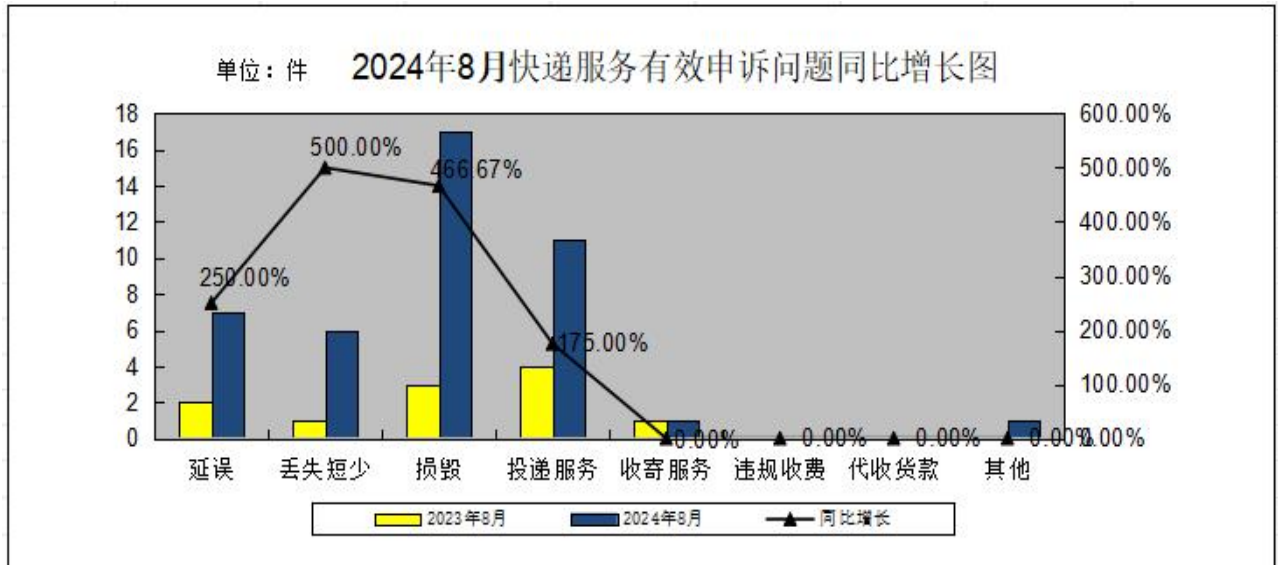
2024年8月消费者对快递服务问题有效申诉情况统计表

序号	申诉内容	申诉件数	占比例	环比增长%	同比增长%
1	延误	7	16.67%	133.33	250.00
2	丢失短少	6	14.29%	100.00	500.00
3	损毁	17	40.48%	88.89	466.67
4	投递服务	11	26.19%	266.67	175.00
5	收寄服务	1	2.38%	0.00	0.00
6	代收货款	0	0.00%	/	/
7	其他	0	0.00%	-100.00	/
8	合计	42	100.00%	110.00	281.82

消费者对快递服务问题有效申诉环比增长或者下降的情况：
 延误环比增长133.3%，丢失短少环比增长100%，损毁环比增长88.9%，投递服务环比增长266.67%，收寄服务无增长下降、代收

货款环比保持不变、其他环比下降 100%。

消费者对快递服务问题有效申诉同比增长或者下降的情况：
延误同比增长 250%，丢失短少同比增长 500%，损毁同比增长 466.7%，投递服务同比增长 175%，收寄服务无增长下降，代收货款和其他同比均保持不变。



4. 消费者对快递企业申诉情况

2024年8月，消费者对7家快递企业进行了有效申诉，全区快递服务有效申诉率为百万分之0.16。环比上升百分之1，同比上升百分之1.29，本月顺丰速运、京东快递和申通快递3家企业高于平均有效申诉率。

2024年8月主要快递企业有效申诉率表

单位：有效申诉件数/百万件快件

企业名称	2024年 8月有效 申诉率	主要问题有效申诉率				2023年8月	同比
		延误	丢失损毁	收寄服务	投递服务	有效申诉率	
邮政速递(EMS)	0.06	0.00	0.03	0.00	0.03	1.46	↓
顺丰速运	0.97	0.05	0.87	0.05	0.00	0.00	↑
申通快递	0.38	0.03	0.03	0.00	0.31	0.00	↑
圆通速递	0.03	0.03	0.00	0.00	0.00	0.04	↓
韵达速递	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
中通快递	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.03	-
京东快递	0.45	0.23	0.23	0.00	0.00	0.00	↑
德邦快递	0.12	0.00	0.12	0.00	0.00	0.11	↑
极兔速递	0.06	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	↑
全区平均	0.16	0.03	0.09	0.00	0.04	0.07	↑

5. 主要快递企业申诉处理工作综合指数情况

2024年8月主要快递企业申诉处理工作评价表

序号	公司	指数
1	圆通速递	100
2	德邦快递	100
3	中通快递	100
4	韵达快递	100
5	京东快递	100
6	顺丰速运	97.68
7	邮政速递（EMS）	86.32
8	极兔速递	86.32
9	申通快递	86.32
平均		95.18

【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）】

本月9家主要品牌快递企业申诉处理工作综合指数平均指数为95.18，邮政速递（EMS）、申通快递、极兔速递3家企业低于平均指数。要求上述企业根据五项指数存在的问题制定改进措施，及时整改，有效提升综合服务能力。

三、12345 受理情况

2024 年 8 月，内蒙古自治区邮政管理局及 12 个盟市邮政管理局通过“12345”政务服务便民热线共受理消费者申诉 1767 单。

2024 年 8 月全区 12345 政务服务热线受理情况

企业名称	投递服务	丢失短少	损毁	延误	收寄服务	其他	合计
中通快递	181	35	18	20	22	20	296
邮政速递 (EMS)	104	58	17	47	24	37	287
韵达速递	101	20	16	22	27	12	198
圆通速递	85	30	12	24	29	14	194
申通快递	87	20	20	19	27	8	181
极兔速递	86	19	12	26	12	11	166
顺丰速运	13	13	59	17	19	30	151
京东快递	19	14	33	12	8	5	91
德邦快递	11	11	33	8	3	1	67
其他	44	11	2	0	4	75	136
合计	731	231	222	195	175	213	1767

1. 涉及主要寄递企业有 9 家。其中：中通快递 296 单，占总申诉量的 16.8%；中国邮政、邮政快递（EMS）287 单，占总申诉量的 16.2%；韵达快递 198 单，占总申诉量的 11.2%；圆通速递 194 单，占总申诉量的 11%；申通快递 181 单，占总申诉量的 10.2%；

极兔速递 166 单，占总申诉量的 9.4%；顺丰速运 151 单，占总申诉量的 8.5%；京东快递 91 单，占总申诉量的 5.2%；德邦快递 67 单，占总申诉量的 3.8%；其他类（丹鸟、兔喜等）136 单，占总申诉量的 7.7%。

2. 涉及主要问题有 5 类。其中：投递服务 731 单，占申诉总量的 41.4%；丢失短少 231 单，占申诉总量的 13.1%；延误 195 单，占申诉总量的 11%；损毁 222 单，占申诉总量的 12.5%；收寄服务 175 单，占申诉总量的 10%；其他类问题 213 单，占申诉总量的 12%。

3. 各寄递企业申诉类型占比情况。**投递服务问题：**中通快递（61.1%）、极兔速递（EMS）（51.8%）、申通快递（48.1%）占比列前三位；**丢失短少问题：**邮政速递（EMS）（20.2%）、德邦快递（16.4%）、圆通速递（15.5%）占比列前三位；**损毁问题：**德邦快递（49.3%）、顺丰速运（39.1%）、京东快递（36.2%）占比列前三位；**延误问题：**邮政速递（EMS）（16.4%）、极兔速递（15.7%）、京东快递（13.2%）；**收寄服务问题：**圆通速递与申通快递（14.9%）、韵达速递（13.6%）、顺丰速运（12.6%）占比列前三位；**其他类问题：**其他（丹鸟、兔喜等）（55.1%）、顺丰速运（19.9%）、邮政速递（EMS）（12.9%）占比列前三位。

企业名称	问题占比						
	投递服务	丢失短少	损毁	延误	收寄服务	其他类型	合计
中通快递	61.1%	11.8%	6.1%	6.8%	7.4%	6.8%	16.8%
邮政速递（EMS）	36.2%	20.2%	5.9%	16.4%	8.4%	12.9%	16.2%
韵达速递	51%	10.1%	8.1%	11.1%	13.6%	6.1%	11.2%
圆通速递	43.8%	15.5%	6.2%	12.4%	14.9%	7.2%	11%
申通快递	48.1%	11%	11%	10.5%	14.9%	4.4%	10.2%
极兔速递	51.8%	11.5%	7.2%	15.7%	7.2%	6.6%	9.4%
顺丰速运	8.6%	8.6%	39.1%	11.2%	12.6%	19.9%	8.5%
京东快递	20.9%	15.4%	36.2%	13.2%	8.8%	5.5%	5.2%
德邦快递	16.4%	16.4%	49.3%	11.9%	4.5%	1.5%	3.8%
其他	32.4%	8.1%	1.5%	0	2.9%	55.1%	7.7%
合计	41.4%	13.1%	12.6%	11%	9.9%	12%	100.0%

注：①其他：指丹鸟、兔喜、近邻宝及其他末端网点；②其他类型：指申诉人反映的其他问题。