# 最新快递投诉处理办法(四篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-10-13

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。快...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**快递投诉处理办法篇一**

福建省促进快递行业发展办法

（2024年1月16日福建省人民政府第35次常务会议通过）

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范快递行业健康发展，加强对快递市场的监督管理，维护快递渠道安全畅通，保护企业和用户合法权益，适应经济社会发展和人民生活需要，依据《中华人民共和国邮政法》及有关法律法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内经营快递业务、使用快递服务以及相关监督管理等活动，应当遵守本办法。

第三条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施，支持快递行业发展。

第四条 邮政管理部门负责对本辖区快递市场实施监督管理，建立完善快递市场监管体系，促进快递企业规范化运作。

发展改革、财政、公安、国家安全、交通运输、经信、建设、商务、规划、工商、税务、海关、检验检疫、价格等部门按照各自职责，建立健全安全保障机制，共同做好快递市场的相关管理工作。

第五条 快递企业应当加强服务质量管理，完善安全保障措施，按照国家规定的相关标准，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务。

第六条 快递行业协会应当制定行业规范，加强行业自律，维护会员的合法权益，提高快递企业的经营管理水平和从业人员的业务素质。

第二章 支持措施

第七条 县级以上人民政府应当将快递行业发展纳入国民经济和社会发展规划，将快递服务基础设施建设纳入本级城乡规划和土地利用总体规

—1—

划，保障快递服务与当地经济社会协调发展。

城市新建住宅小区和旧城改造应当将快递服务网点纳入社区服务基础设施，同步规划、同步建设，并应当规划安排快递服务所需的停车和装卸用地。

支持快递企业利用工业企业旧厂房、仓库和存量土地资源建设快件处理中心，项目建设用地享受工业用地政策。

第八条 地方各级人民政府应当将快递服务纳入农村基本公共服务，支持快递企业在农村设臵快递服务网点或者利用村邮站、农村超市、农家店等开展农业生产资料、生活消费品和农副产品等寄递服务。

第九条 县级以上人民政府应当制定扶持和鼓励措施，支持快递行业与电子商务、制造业等关联产业构建合作发展平台，促进快递行业与电子商务、制造业等关联产业有机融合和联动发展。

第十条 鼓励快递企业整合资源，与民航、铁路、公路等运输行业联动发展。机场、车站、口岸等单位应当支持快递企业建设快件集中处理场所，提供快速配载、装卸、交接等服务。安检机构应当对快件实行分类管理、优先查验，提高检验效率，确保快件传递畅通。

第十一条 人力资源和社会保障行政部门应当将快递业务员职业技能培训纳入管理，对通过社会化考试取得职业资格证书的个人，按照相关规定给予补贴。

第十二条 公安机关交通管理部门对经邮政管理部门核准的从事快递业务的车辆，在其收寄、投递快件时，依法提供城区通行和临时停车的便利。从事快递运输业务的车辆应当由邮政管理部门核准喷涂统一快递专用标志，专用标志式样由省邮政管理部门制定。

支持快递企业依法使用非机动车收投快件。鼓励快递企业购臵新能源汽车作为城市快件运输和收投服务工具，并按照国家规定给予补贴优惠。

第十三条 机关、企事业单位、住宅小区管理单位、高等院校等应当为快递企业收寄和投递快件提供通行、临时停车、代收、保管等便利服务。

鼓励通过设立快件集中代收代投服务点、设臵自助服务终端等形式，为快件收寄和投递提供便利和安全保障。

第十四条 鼓励快递企业的总部、区域总部、分拨中心或者呼叫中心等落户本省，按照规定享受本省总部经济的相关政策。

—2—

第三章 快递服务

第十五条 快递企业提供快递服务应当符合以下要求：

（一）在收寄快件时，应当要求寄件人如实完整填写快递运单，应当明确提示寄件人选择保价业务或者保险业务，并告知其权利义务；

（二）不得野蛮分拣，严禁抛扔、踩踏或者以其他危险方法处理快件；

（三）根据业务处理流程，及时准确将快件流转信息上传网络，并向用户提供电话或者网络等查询渠道，方便用户跟踪查询快件流转情况；

（四）快递企业收派员收寄和投递快件时应当统一穿着具有本企业标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡。

第十六条 快递企业应当采取按址投递、用户领取或者与用户协商的其他方式投递快件。快递企业应当对快件提供至少2次免费投递。

收件人本人无法签收的，经征得收件人同意，可以由收件人指定的其他人代收。

第十七条 快递企业可以委托连锁商业机构等第三方代办快件收投服务，委托人应当与被委托人签订委托合同，明确约定双方权利义务、快件收投服务规范和快件损失的赔偿责任等。

第十八条 快递企业投递快件，应当告知收件人或者代收人当面验收。快件外包装完好的，由收件人或者代收人签字确认。投递的快件注明为易碎品或者外包装出现明显破损的，收派员应当告知收件人或者代收人先验收内件再签收。

对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件，快递企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务，并提供符合约定的验收服务，验收无异议后，由收件人或者代收人签字确认。

验收过程中，发现快件损毁或者内件短少等异常情况的，收派员应当在快递运单上注明情况，并由收派员和收件人或者代收人共同签字。

第十九条 快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的，快递企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。

第二十条 快递企业应当建立快递运单实物及电子数据档案管理制度，采取技术措施确保用户信息安全，防止用户信息泄露、丢失。快递运单的实物和电子数据档案保存应当符合快递服务国家标准规定的保管期限，保管期满后，应当按照规定集中销毁。

—3—

第二十一条 用户对快递服务质量存在异议的，可以向快递企业投诉。快递企业应当自接到投诉之日起15日内作出处理。因快递企业逾期未处理或者对处理结果不满意的，用户可以依法向邮政管理部门申诉。

邮政管理部门应当依法及时处理用户的申诉，并自接到申诉之日起30日内作出答复。快递企业应当积极配合邮政管理部门处理用户的申诉。

第四章 快递安全

第二十二条 快递企业应当建立并执行收寄验视制度，收寄快件时应当当场验视交寄物品，检查是否属于国家禁止寄递或者限制寄递的物品，是否与快递运单所填写的内容一致。用户拒绝验视或者拒绝如实填写快递运单的，快递企业不予收寄。

第二十三条 快递企业应当对收寄、分拣、运输、投递环节实行安全监控和信息化管理，实现对快件的全程跟踪和实时查询，防止快件在寄递过程中丢失、损毁或者内件短少。监控设备应当全天24小时运转，监控资料保存不少于30天，并按照邮政管理部门的规定报送。

第二十四条 快递企业应当建立安全检查制度，落实安全检查责任和措施，建立隐患排查、登记、报告、整改管理制度，加强安全防范和隐患排查治理。

第二十五条 快递企业在许可的经营区域范围内，设臵用于快件临时配载、装卸、理货、保管等内部配套作业的小型临时中转场所，且不对外开展现场收件或者为社会提供服务的，应当在设臵之日起20日内，报所在地邮政管理部门备案，邮政管理部门应当在备案之日起5日内抄告同级工商行政管理部门。

第二十六条 快递企业及其从业人员不得实施下列损害用户合法权益的行为：

（一）毁弃、倒卖、盗窃、私自开拆或者违法扣留用户快件；

（二）非法出售、泄露或者向他人非法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息；

（三）法律、法规禁止的其他行为。

第二十七条 有下列情形之一的，公安机关、国家安全机关接到报案后，应当及时受理并依法处理：

—4—

（一）违反规定寄递国家禁止寄递或者限制寄递物品，危害国家安全或者公共安全的；

（二）以围堵、拦截、聚众闹事等形式，扰乱快递服务场所正常秩序的；

（三）倒卖、盗窃、私自开拆或者违法扣留用户快件的；

（四）非法出售用户快递服务信息的；

（五）其他影响快递服务安全和用户权益的违法犯罪行为。

第二十八条 邮政管理部门应当与有关部门配合，妥善处臵快递行业突发事件，查明事件原因和责任，提出整改措施，并依法对有关企业或者个人作出处理。

第五章 闽台快递合作

第二十九条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施，鼓励发展闽台快递服务合作，支持快递企业服务闽台电子商务、金融、保险、旅游等经贸和文化交往。

第三十条 支持闽台快递合作基础设施建设，完善两岸快件交换、包裹处理等功能，支持通过闽台通道发展跨境快递业务。

支持开辟闽台快件通关绿色通道，完善闽台快件通关环境，创新快件通关监管模式，简化报检程序，实现闽台口岸关检互认。

第三十一条 支持在本省台商投资区、台湾农民创业园等对台合作区域拓展快递服务业务。

第三十二条 鼓励有条件的快递企业开展对台直航包机，扩大两岸快件运输直航范围，支持扩大对台海运快件业务范围，增强闽台快递服务时效性。

第三十三条 鼓励闽台快递企业相互合作，支持闽台之间相互设立快递企业或者快递企业分支机构。

支持闽台快递企业、快递行业协会建立定期联络协调机制，推动同业人员定期对话、互访交流和业务合作。

第六章 法律责任

—5—

第三十四条 违反本办法第二十条规定，快递企业未按照要求保管和销毁快递运单的实物和电子数据档案的，由邮政管理部门责令改正，处1000元以上5000元以下罚款；情节严重的，处5000元以上2万元以下罚款。

第三十五条 违反本办法第二十一条规定，快递企业未按照规定处理用户投诉的，由邮政管理部门责令改正，可处1000元以上5000元以下罚款；情节严重的，处5000元以上2万元以下罚款。

第三十六条 违反本办法第二十二条规定，快递企业未执行收寄验视制度的，由邮政管理部门责令改正，可处1万元以上3万元以下罚款。

第三十七条 违反本办法第二十三条规定，快递企业未按照规定实行安全监控的，由邮政管理部门责令限期改正，可处3000元以上1万元以下罚款；逾期未改正的，处1万元以上3万元以下罚款。

第三十八条 快递企业及其从业人员违反本办法及相关法律、法规、规章规定，受到邮政管理部门或者有关行政管理部门依法处罚的，邮政管理部门应当依法公开其违法信息，并纳入相关信用信息系统，供单位和个人查询。

第三十九条 邮政管理部门工作人员在监督管理中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十条 本办法自2024年5月1日起施行。

—6—

**快递投诉处理办法篇二**

2024快递行业投诉统计分析报告

一、行业概况

2024年是中国快递业发展的关键一年，年初的金融危机使快递业遭受了前所未有的冲击与挑战。但渡过了年初发展速度放缓的时期，全行业逐渐恢复了快速发展的势头。09年第三季度，快递业务量当月增幅均超过20%，全行业业务发展向好趋势明显。

二、投诉概况

随着行业的快速发展，快递业的投诉也迅猛增加。另外，由于新邮政法的出台，也给快递业带来了极大的变化，甚至直接影响到用户的投诉行为。

2024年中国电子商会主办的315消费电子投诉网()共受理快递行业有效投诉17536宗。总体来说，09年快递行业的投诉量较大，较08年的10261宗增长了70.90％。投诉共涉及在国内经营的企业百余家。截止2024年1月10日，已处理完毕的投诉16741宗，正在处理的795宗，投诉完成率为95.47%。尽管09年的投诉量较08年增长了7成，但从网站回访和投诉人在回音壁留言的信息来看，有效解决率较以往有了更大的提升，这说明有关企业对网站的投诉越来越重视，网上投诉已经成为双方解决售后争议的一种有效渠道。

09年快递行业的投诉总点击率超过一千六百多万次，总评论达二万六千余条，可见人们对快递行业中存在的问题也极其关注。

三、行业投诉特点

09年快递行业的投诉，呈以下几方面的特点。1、2024年快递行业投诉有效率高达98.61%,这说明用户的投诉信息真实性极高。另外，由于投诉量较大，几乎涉及了所有知名的快递企业，这也客观上反映出用户的投诉信息基本上代表了当前的行业服务现状。

2、投诉解决效率高，投诉集中经济较发达地区：09年快递行业的投诉解决情况总体良好，95.47%的投诉已经处理完毕，大部分的投诉均在7天内处理完毕。其投诉的热点地区也主要集中在广东、江苏、北京、上海和湖北等一些经济较为发达的地区。

3、涉及金额较小：09年快递行业投诉问题涉及金额小于500元的占到了总投诉量的65.84%，而且主要以快件为主。

4、投诉量增长迅速：ems邮政快递09年投诉量为3865宗，较08年的979宗增长了294.79%。民营快递投诉量的增长也同样迅速。

5、投诉问题与08年基本一致：主要集中在延误晚点、服务态度、快件丢失、物件损坏、代收货款、投递不到位等问题。

6、用户满意度偏低：09年共有3580位投诉人参与了满意度投票，679位投诉人非常满意处理结果，940位投诉人基本满意处理结果，1961位投诉人不满意处理结果，不满意率占到了总投票的54.78%。

7、投诉人学历高且以男性为主：从投诉人的学历来看，09年快递行业的投诉人学历在大专以上的占到总投诉人群的78.48%，男性投诉人占58.67%。

四、投诉具体情况分析

1、投诉趋势分析

从上图可以看出，09年的月投诉量均高于08年并呈上升趋势，第四季度的投诉量最高，为6446宗。

2、热点投诉地区分析

快递行业的投诉主要来自珠三角、长三角及渤海湾经济圈。从上图可以看出，广东地区的投诉量最大，共2466宗，占行业投诉总量的14.06%；已连续4年排在行业首位，其次是江苏和北京，与08年相比前三甲位置没有发生改变。

3、企业投诉排行情况分析

09年，ems以3865宗投诉量首居行业第一，占行业投诉总量的22.04%，投诉量激增的原因主要是延误及代收货款问题。而投诉量排名前十的企业占行业投诉总量的87.70%。

五、行业投诉主要问题分析

1、延误晚点问题

315ts投诉统计显示，09快递行业延误晚点问题最为严重，占了行业总投诉量的44.14%（08年为29.57%）。究其原因，一、企业的人员配备以及硬件的更新换代跟不上业务量的增长；

二、快件在投递过程中存在众多不可控因素，如天气因素等。

三、客户对快递企业服务质量的要求有明显增加。

09年几乎所有的快递企业均出现延误晚点投诉问题比例增加的现象，其中，增长最高的企业是圆通和天天快递。而增长较小的是宅急送，宅急送也因此由08年首位降至09年的第六位。

从上图可以看出，天天快递和圆通的延误晚点问题投诉量均超过其投诉总量的一半。

2、服务问题

由于从业人员的素质、经营管理方式等问题，加上部分企业片面地追求经济利益，习惯性采用格式合同，致使快递企业在解决用户的纠纷时，态度较差，遇到问题喜欢推诿，这是引发用户对其服务投诉的主要原因。

统计显示，民营快递的服务质量问题投诉所占比重过大，值得一提的是，圆通快递以及韵达快递09年有关服务质量的投诉比例有所减少，由过去的第一和第二位退至第三以及第五位，此类投诉比率最低的依然是ems，只占总投诉量的11.90%。

3、物件丢失和损坏问题

物件损坏大都是在运送中转和投递过程中造成的，究其原因，一、目前快递企业目前的硬件保障设备还不完善，二、从业人员在运送过程中粗暴野蛮操作。此类投诉最难解决，因为投诉人大部分没有为物品购买保险，所以一般只能得到快递运费5到6倍的赔偿，有些用户是在签收后发现问题的，这类追偿往往无果而终。

09年，315ts共接到快递行业涉及物件丢失的投诉3134宗，占行业总投诉量的17.87%；涉及货物损坏的投诉1834宗，占总投诉量的10.46%。在物件丢失方面，以天地华宇的投诉最为突出，该问题的投诉量占了39.69%，其次是顺丰，比例为28.66%。

4、代收货款问题

09年有关代收货款方面的投诉主要分为两类：一类是快递公司扣下客户的货款用于其它周转，致使客服迟迟拿不到应得的货款；另一类是快递公司代收费用后，投诉人发现其所送物品货不对板涉及诈骗，投诉人要求退款。这两类投诉归根结底都与快递企业片面追求经济利益有关。第一类以dds的投诉最为突出，第二类以ems投诉最具代表性。

在涉及诈骗的代收货款方面，以ems、宅急送和顺丰的投诉最为典型，ems的投诉最多，但ems投诉人在联系寄件局后，多数可以追回被骗货款，顺丰速运对这方面的投诉也非常重视，核实之后基本都能给投诉人退回被骗款项，而宅急送在这方面的投诉处理要差很多，只有少部分投诉人可以拿到货款。

六、有争议性的问题分析

1、保价和未保价货物丢失的赔偿问题

保价和未保价物品丢失的赔偿问题是目前快递行业最为棘手的难题。对于保价用户而言，货物保价金额高于货物本身价值时，快递公司往往按照货物实际价值赔偿，而当保价金额低于或者等于货物价值时，其则按照保价金额赔偿。用户对这种赔偿机制认为不堪合理。而如果是未保价物品，快递公司往往只依照《邮政法》或者行业规定，即以快递运费的5到6倍来赔偿，在很多情况下，这点赔偿往往与货物的价值相远甚远，用户对此更是认为此举有霸王条款之嫌。制定合理的赔偿标准，是彻底解决行业顽疾的根本措施。

2、货到付款后，用户发现快递公司所送的物品为假货时，快递公司是否应该协助退钱？

这是现今争议最多、维权难度最大的问题。目前，而此类投诉主要集中在ems、宅急送、顺丰等快递公司。对此问题，快递公司大都会以自己是第三方，只是提供递送和代收货款服务，物品的真伪与自己没有任何关系为由来解释。

315消费电子投诉网认为，企业的解释是不合理的。因为快递公司既然从买家手中收了货款，就几乎等同用户与其交易，根据《消费者权益保护法》等相关规定，快递公司有义务对产品质量进行把关，为用户提供合格的商品。

从315ts的统计来看，这类投诉大都涉嫌欺诈，如臭名昭著的欧莱雅化妆品骗局——众多电话推销公司声称为庆祝某某活动，低价销售欧莱雅化妆品。用户确信购买后，快递公司送货上门，等用户交钱给快递公司拿到物品时，这才发现自己买到的是一钱不值的劣质化妆品，此时找快递公司交涉，其称自己只是提供递送服务，产品的真假与自己无关。如果说，此类问题只是孤立的个案，快递公司可能还有所“冤枉”，然而，从315消费电子投诉网受理的众多类似投诉来看，快递公司似乎已经成为骗子们的“帮凶”！由于快递公司在此过程中不仅拿到了快递费，还从代收货款中收取了一定比例的提成，很显然快递公司不是简单的第三方，所以理应协助给用户退货退款！

七、用户投诉诉求解决情况分析

从“用户投诉诉求与企业实际解决情况”图可大致反映出行业投诉的用户满意度情况。大部分用户提出的“解释”方面的诉求都能得到企业的支持和解决，但在“赔偿”和“改善服务”等的诉求上，企业的解决情况较为不理想，尤其是在赔偿的问题上，仅有21.08%的用户得到企业的赔偿，仍然有78.92%的用户赔偿的诉求没有得到满足。

八、企业投诉处理情况分析

与08年相比，快递行业投诉处理情况有了很大改善，主流企业基本都能重视用户在315ts的投诉，并安排专人负责跟进处理。根据企业对投诉的重视程度、处理时效、实质解决率以及用户满意度等进行分析，09快递行业投诉处理较好的企业有：顺丰、申通、汇通、星晨急便、一邦、速尔、江西ems、武汉ems等。这些企业在接到315ts转去的投诉后，都会第一时间跟进处理，大部分的投诉均在3-7个工作日内给予相应的回复，不少消费者通过网站的回音壁表示对企业的处理结果认可和满意。

投诉处理尚需改进的企业有：天地华宇。该公司从09年十二月中旬开始投诉处理就基本处于停滞状态，据该公司工作人员反映，这主要是因为客服中心搬迁，暂时无法解决用户的投诉。

而不处理投诉的企业有：鑫飞鸿、龙邦物流、dds、中铁快运。这些企业对投诉不甚重视，虽说投诉量不大，但对315ts转过去的投诉基本不跟进和回复。对于这类企业，建议用户谨慎选择。其中最具典型的企业当属鑫飞鸿，09年，315ts受理了鑫飞鸿投诉46宗，没有一宗得到实质性解决，对于用户的投诉，鑫飞鸿的广州、上海、北京三地公司互相推诿，从不反馈任何处理结果。

九、关于中国速递服务公司（ems）的投诉分析

1、ems投诉概况

2024年，315消费电子投诉网共接到关于邮政ems的有效投诉3865宗，相比08年增幅达294.79%。截止09年1月10日，85.85%的投诉已经处理完成。ems本的投诉总点击率为4351149次，总评论为5868条。

2、ems投诉趋势

与08年相比，09ems的投诉量增长速度只能用惊人来形容，每月的投诉增长量均超过百宗。

3、ems投诉主要问题

09年，ems投诉的主要问题依然集中在延误晚点和代收货款两个方面，值得一提的是09年邮局方面宣布代收货款业务“先付款后交货”被废，可开箱验货，但在许多地区依旧要求收件人先付款后验货，导致大量消费者上当受骗。

4、关于延误晚点问题

ems特快专递其中有一项业务是经济快递，经济快递邮件采用全程陆路运输，其全程时限与现有国内标准特快专递邮件时限水平略有延长。资费相对也比较便宜，但邮局收寄时并未告知用户寄的是经济快件，用户大多以为邮件是走航空，而且ems快递承诺的时间是针对城市，对于县上以及乡村的，都不承诺投递时限。并且投递到乡村上的邮件并不是直接投递给收件人，大多是投递到村委会或者在该村的邮政代办点再由村委会通知收件人过去领取邮件或者代办点投递员投递上门，某些县到镇上、乡村的邮车一星期也只有2-3次，并不是天天有。节假日邮件量多，投递员加班加点有时也无法进行及时投递，导致延误晚点的大量出现。

5、关于ems代收货款问题

(1)投诉产生的原因

ems的代收货款投诉已经连续两年排在行业首位，本涉及该问题的投诉932宗，同比增幅137.76%；占ems投诉量的24.11%。投诉产生的主要原因依然是骗子通过不正当渠道获得电视购物消费者的个人信息资料，以电视购物企业客服或北京电视购物中心等名义联系受害人，谎称进行用户回访等服务，以中奖、手机测试等由头向电视购物消费者推销或换购产品，同时承诺货到付款打消受害者疑虑，通过ems代收货款的收款方式，利用ems代收货款业务的漏洞欺骗消费者，到货后必须先付货款才能签收，签收后才能打开包裹查看货物，这时，一旦受害人发现货不对板情况时，投递方都推脱称ems只是承运方只负责投递，以第三方身份撇清责任，由此产生大量投诉。

(2)涉及地方邮政速递局情况

根据315ts投诉数据显示，代收货款投诉共涉及多个地方邮政速递局，其中投诉量排名前十的是：（如下图）

从上图可以看出，河北省的邮政速递局的投诉量以绝对的优势排在首位，其次是北京。

（3)投诉解决情况

对于各地邮政速递局的解决情况，本网ems投诉处理专员总结如下：河北廊坊邮政速递局代收货款科，对于315ts转过去的代收货款投诉，都会及时联系用户，给用户提供解决方案，协助投诉人与发货商协商，大部分投诉都给投诉人办理退款退货处理。由于代收货款的投诉流程比较复杂，处理时间也较长，但只要投诉人愿意配合的，都能拿到退款。如遇到投诉人不愿意配合的也会及时联系315ts工作人员反馈，由315ts工作人员跟投诉人沟通以使投诉能尽快得到解决。

而广州邮政速递局解决态度就比较差，解决情况非常糟糕。广州邮政局对于315ts转过去的投诉均不进行回复。315ts工作人员多次与之沟通，最终没能达成一致。他们表示转过去的投诉可以处理，但不会进行回复。其中对于315ts转过去的有关代收货款的投诉均不处理，此类投诉经联系广州邮政局代收货款科的工作人员，该人员表示如有出现货不对板问题的，可以让投诉人到投递局填写《代收货款紧急处理表》传真至收寄局，他们收到传真后，如收到货物是在一个月之内可以给用户作退款退货处理。但超过一个月的均不处理，让投诉人直接与销售商联系自行协商处理。

十、热点投诉案例

案例一：泰实货运把我价值5万元的光学镜头弄不见了！

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/1231/

投诉介绍：李先生的公司09年12月在泰实货运发了三件货，一件发往湖南长沙，另外二件发往北京。写着教学仪器的两件货顺利到达客户手中，而写着镜头的那单货却偏偏丢失了。事件发生后，泰实货运的部门经理解释说：正是因为写了镜头这类比较敏感的字，才导致被偷。

发件方广州泰实表示从监控录像上能看见货品上了飞机，而北京泰实则说货物根本就没到北京。双方互打太极。李先生提出要看录像，泰实货运却说没办法让其查看。李先生的公司和泰实货运合作较多，一年的运费在10万元以上，以前合作一直很正常，想不到一出事就是5万元。让李先生伤心的是，泰实货运以未保价为名，一直不给于合理的赔偿，李先生为此气愤地表示，照这样的偷法和赔偿，赚钱实在太容易了，每个人都可以开货运公司！

点评：一方说从现场录像上看货物上了飞机，另一方却说没有，货物是不是真正上了飞机，用一句通俗的话来说，“是骡子是马，拉出来溜溜”就知道了，为什么泰实货运不敢提供录像，难道是心虚？抑或是公司内部人员作案，还是企业打心底就不愿意赔偿？

案例二：顺丰保价只能赔偿一半？

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0830/

投诉介绍：张先生是从事网上贸易工作的，交易都是通过快递公司的代收货款来结算，每次发货前他都会仔细检查货物及买家的联系方式等，一直以来也没有出现过什么意外。2024年6月4日晚上，一个陌生的顾客要了1万多元的货物。收取了顾客的200元订金后，张先生立即叫来了快递公司发货，他对此单货物保价了1万6千元。因为货物价值比较高，张先生当时再三要求快递公司多派几个人去送，但最后还是出了事。次日张先生突然接到快递公司客服的电话，说张先生快递的货物被抢劫，现在已经报了案，让张先生耐心等结果，但张先生这一等就是两个多月。最近张先生得到快递公司的答复，说他们只能赔偿8千元。保了全额价格，却只能赔偿一半，张先生无法接受。因为东西是在快递公司手里被抢的，快递公司凭什么要他来买另一半的单？

点评：张先生已经保价了，而且是在顺丰快递公司丢了货，为何只能得到一半赔偿？现在干什么都会有风险，如果一遇到风险就要客户跟着一块买单，到头来谁再敢用这样的快递呢？

案例三：假冒上海佳吉快运,误导没有经验的人,办事不负责任!

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/1231/

投诉介绍：张小姐受领导之托寄一批橄榄油到广西南宁,上次找过一家自称是佳吉的快运公司送过货到镇江,这次她又打算找该公司寄送,便拨打了4006663826电话。收件时，对方要张小姐在物品名称上写“机器配件”,说橄榄油铁路方面查的紧,张小姐便按他们的要求填写。数天后物品一直未到，多次交涉，对方每天找不同的理由推脱，到最后，收件人的电话也打不通了，此时张小姐才发现，对方是假冒的。

点评：只要有利可图，“李鬼”就会出现。在快递行业，假冒知名企业收件的现象并不少见，有些收件员明明已经离职了，当接到昔日客户的收货电话后，便假冒企业去收件，如果是物品值钱，便拿货后一溜了之。所以，找快递公司寄件时，也应该睁大眼睛，像4006663826等电话根本就不是真正的佳吉公司电话。

案例四：电话购物公司利用中国邮政代收货款业务的漏洞欺骗消费者的行为

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0310/

投诉介绍：投诉人唐小姐由于轻信骗子，四次签收ems递送货物，共付代收货款6500，发现上当后，唐小姐认为：由于中国邮政代收货款业务存在漏洞。邮政规定消费者必须付款后才能打开邮包，但是消费者一旦打开包裹发现物品和自己订购不符时，就已经被骗了，邮政在一定程度上扮演了“帮凶”的角色。此事通过本网协调，最终帮助唐小姐挽回大部分损失。

点评：电视购物用户个人信息泄露已经非常严重，由此衍生了电话诈骗这一行业，他们通过回访、中奖、换购等方式欺骗消费者，使得一些贪便宜和不明真相的消费者上当受骗，而ems的先付款后验货的代收货款方式更是给骗子提供了更多的方便。

案例五：收到欧莱雅假货，宅急送拒绝配合予以退款

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/1229/

投诉介绍：蒋小姐在香港紫荆国际有限公司购买了产品，不久便接到一个自称香港紫荆国际公司的人打来电话,说因为她在紫荆国际购买了产品，已成为她们的会员，为感谢客户的信赖，特赠送市价1880元的巴黎欧莱雅护肤品和金卡一张。因是免费赠送，客户只需支付200元的邮费和关税费即可。蒋小姐再三询问是否正品，对方肯定地表示绝对是正品，并且不满意可以退货。随后还给了一个4006-156-667电话，说有问题可以打这个电话反映情况。

蒋小姐收到由宅急送送来的包裹后支付了200元，但她发现包裹里的产品根本不是欧莱雅化妆品，忙致电4006-156-667要求退货，一直无人接。此时蒋小姐才得知被骗，她认为诈骗份子之所能如此猖狂地骗人，很重要的是原因就是宅急送帮了忙。

点评：如果说电视购物大都有欺骗成份的话，那么，电话购物就不仅仅是欺骗了，主要是诈骗，因为绝大部分电视购物的公司好歹是存在的，而自称的电话购物公司，基本上都是子虚乌有的，所以，宅急送和这些所谓的公司合作，只能是砸了自己的招牌。

案例六：上海当大（dds）快递倒闭 代收货款讨要无门

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/1211/

投诉介绍：李先生是淘宝网的商家，一直以来都是用上海dds的代收货款业务，平时货款最多十天内收到，但最近等了近一个月都没收到，最后得知上海dds倒闭，公司已人去楼空，代收货款拿不到，并且所有的电话都打不通，主页也无法留言。最后一问身边的朋友，居然有很多人像他一样。

点评：dds快递说倒闭就倒闭，自己倒了不说，还把这些合作伙伴坑苦了，要知道，像李先生这样的客户，大都是做点小本买卖的，一下子把他们的货款给吞了，对有些网店来说，或许是灭顶之灾，看来，找快递公司代收货款也不是保险的事！

案例七：圆通快递天理难容！总部管理不擅！混淆事实！

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0820/

投诉介绍：周小姐用圆通快递寄了其父亲收藏了30年多年的古生物化石，结果到目的地后损坏严重。最后周小姐要求圆通给个说法并给予赔偿，结果圆通说周小姐签收了快递。事实上只是其他人代为签收此件，而周小姐从来没有签过字。最后周小姐投诉到315消费电子投诉网，电视台，工商局，圆通总部，经多方调解圆通总部坚持说谎，说其签收了快递，只同意赔偿快递费470元！

点评：赔偿与否先不论，但这圆通这种服务态度就让人难以接受。据周小姐描述，事发后圆通快递甚至都没有派人去看过货物。仅是一句生硬的“已经签收”。做快递就是做服务，服务上不去。再大的企业也只能是昙花一现。

案例八：申通保价送空箱子，报警处理态度更恶劣？

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0925/

投诉介绍：陈先生八月三日委托申通快递的工作人员发一部手机到北京给一个客户，验货收件后保价1000元！八月五号，快件到达北京进行派送，客户当着快递人员的面签收拆箱后，发现里面只有空箱子一个，拒收！陈先生多次要申通处理无果，最后陈先生再次找到申通的经理，要求把箱子给陈先生发回来，要报警处理，岂料申通经理一听，态度就恶劣起来，说：“要箱子，你找3·15要去！”就把电话给挂了！

点评：经过315ts的协调，申通最终只能赔偿一半保价费用即500元。很明显是被内部人员偷窃了，结果受害人最终只能得到保价一半的赔偿。申通这样的服务确实让人不敢领教，看来申通还有很长的路要走。

案例九：我与天地华宇索赔的艰辛历程

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0928/

投诉介绍：今年5月初曹小姐从江苏建湖县某厂商处购买了矿山用机械备件一批（总价值16万），委托厂商至华宇江苏建湖货运站分两单（共计20件）托运至贵阳，并办理了保价42800元，运输费到目的地提货时付清。在运输到达贵阳后，提货人验货时发现货物包装物16件破损，部分货物丢失，还有部分货物因放在露天场地经雨水浸泡，锈蚀严重，无法正常使用，买方拒绝提货，要求已签定的买卖合同作废，并赔偿买方20%违约金。在沟通无果的情况下，曹小姐要求天地华宇贵阳分公司将货物发回建湖，贵阳华宇解释必须将运输到贵阳的运输款付清才给发回来。于是，将钱汇至购买货物的厂商处让其将运输费付清，货物运回建湖后，委托专人和华宇的工作人员一起验收了货物，并按要求提供了相关资料和申请，要求华宇赔偿货物损失、包装费及运费等共计人民币15000元整。此后开始了和华宇长达3个月的理赔谈判，在受到各种冷遇和无休止地推诿责任后，曹小姐不停在建湖华宇、扬州华宇和华宇总部间周旋却毫无结果，无奈之下，曹小姐通过求助于3.15从中协调，并向华宇的母公司tnt快递公司和上海闵行区信访办投诉，华宇在多次讨价还价的情况下只肯赔偿5400元，曹小姐实在心力交瘁，谁知在清点完货物后，货物就被厂商在没有任何华宇工作人员通知并通过授权情况下提走了。曹小姐要求将丢失货物要回，华宇的员工多次去协商厂商拒绝退还，曹小姐只能让他们按保价赔偿并退回已付的运费。但由于要去案发地起诉带来的种种不便和精神上的折磨，曹小姐多次要求华宇按保价赔偿，却迟迟得不到答复，他们的解释是理赔需要办手续，程序时间较长，问他们具体时间，又无法给出明确答复，只有一个字——拖。

点评：天地华宇物流公司做为荷兰tnt快递公司在中国的全资子公司，其服务态度、以及管理，让人很难看到tnt公司的影子。究竟是国内快递行业现状就是如此，还是tnt对天地华宇就是如此放纵呢？

案例十：速尔物流公司代收的货款据为已有，不返回给客户。

投诉链接：http:///archive/tousu/2024/0708/

投诉介绍：投诉人2月底发货要求速尔物流代收的6600元货款迟迟不予返还，多次协调，各级速尔物流公司互相推委，直到七月中旬也没有结果。在投诉人得知分公司加盟商换人以后，速尔物流更是无人处理此事。无奈之下投诉人向本网求助，但从速尔的回复来看问题并未得到实质性解决。

点评：快递公司年年都有业务员或者分公司经理携款潜逃的事情，主要是因为这个行业很多都采取加盟的方式去扩张网络，由于缺乏有效监管，使得很多消费者权益难以得到保障，单就此事而言，速尔物流的回复把自己的关系撇的一干二净，只表示愿意全力协助和配合投诉人起诉原加盟商，投诉人选择的是速尔，难道加盟商走了以后，总公司一点责任也没有了？

附：如何选择快递公司以及避免快递服务纠纷

目前国内从事快递服务的企业众多，那么在需要快递服务时应该如何选择快递以及最大程度的避免风险呢呢？315消费电子投诉网提醒广大网友可以注意以下环节：

一、选择信誉高、规模大、有合法经营资格的物流公司。根据《中华人民共和国邮政法》有关规定，擅自从事信件和具有信件性质的物品的寄递行为都是违法的。对此可向邮政部门举报查处。

二、在接受物流服务时，应仔细阅读投递委托单背面的合同约定。

三、填写《快递详情单》时要如实填写委托快递公司托运（邮寄）物品的品名、价值、保价金额，并由快递公司核对确认。四、一定要按货物的真实价格进行保价。

五、消费者在收货时，一定要验清货物后再在有关单据上签字。

六、有条件上网的消费者可以在选择快递公司前，到网上查询相关企业的投诉及处理情况。

**快递投诉处理办法篇三**

去年快递行业投诉统计分析

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024年，315消费电子投诉网共接到快递行业投诉6956宗，涉及企业141家，与2024年相比，投诉增长了75.3%。目前，315消费电子投诉网已成为国内最大的快递投诉受理网站，作为315消费电子投诉网的战略合作伙伴，17xf近日授权新浪财经发布了本期“2024快递行业投诉统计分析”报告，希望这份报告能给广大网友在使用快递时提供帮助。

1、快递行业06/07年投诉对比图

图中可以看到，1至9月份，07的月投诉量均高于06年，究其原因，主要存在两方面的因素：一是现在越来越多的用户和企业在寄送物品或文件时，会首选快递，用户群体的增加，投诉量自然也相应地增长；二是315消费电子投诉网在处理快递投诉过程中与大量的企业进行了广泛的沟通，所以有越来越多的网友把315消费电子投诉网当成维权的首选网站。

自7月份开始，网站的投诉量开始走低，在此期间，网站的访问量有所下降，而随着相关调整工作的结束，从十月份开始，访问量开始直线上升，投诉量也开始攀升。由

07年快递投诉主要来源。（图表来源：315消费电子投诉网）

于快递企业主要分布在以上海、广州、深圳、北京为核心的长江三角洲、珠江三角洲及环渤海湾经济圈。所以快递投诉的来源也与这些区域密切相关，与06年一样，广东仍是快递投诉最多的省份。

07快递行业的投诉重点。（图片来源：315消费电子投诉网）

“服务态度差”、“快件延误”、“货物丢失”、“物件损坏”仍然是当前快递行业的投诉重点。

一、“服务态度不佳”

“服务态度不佳”目前已成了民营快递面临的首要投诉问题，通过对大量的投诉深入研究发现，“服务态度不佳”的原因与以下几个方面有关：

1、服务热线过“热”

快递企业的服务热线难打是公开的秘密。用户在约定的时间内未收到物品或物品出现异样，自然会非常着急，所以迫切地想通过企业的服务热线了解物品的走向、到达时间以及问题的解决方式等，当电话一次又一次地打不通或打通了无人接时，很多用户都会窝着一肚子的火，这时即便用户打通了电话，如果接线员的态度不好，或者不能有效地解决问题时，双方很可能会引发口角之争，用户由此对快递公司的服务态度产生不满。

2、沟通技巧不佳

不能在约定的时间内送件或取件是快递服务中一种常见现象，目前国内绝大部分企业出于运营成本考虑，给业务员配备的交通工具仅为自行车，由于一个业务员要负责一个片区，而收(送)件地往往又非常分散，业务员要花大量的时间在路上奔波，加上有些用户喜欢等业务员上门后才填写面单或包装物品，导致收件的时间很难控制，这时业务员很可能无法及时赶到下一个收件地，因为未能在约定的时间内送(取)件，用户很可能会对业务员产生意见，而当业务员面对用户的质疑时，如果解释不好就可能引发用户对企业服务态度的不满意。

3、回避的处理方式

当前很多快递企业在对待用户物品损坏或丢失的投诉时，总喜欢以“能推则推，能拖就拖”的方式处理。如，某用户的物品在寄送过程中损坏，用户要求赔偿时，客服中心要用户找市场部，市场部又要用户找客服部，来来回回绕圈，用户因此对企业的服务态度极度不满。

4、从业人员素质不高

众所周知，快递业的准入门槛并不高，早几年一部电话几辆单车就可以开展业务的状况屡见不鲜。由于门槛偏低，企业吸引高素质人才的能力有限，导致从业人员的素质整体上不高，由此带来的是企业服务质量和服务意识的不强。

5、用户对服务要求的提升

随着生活节奏的加快，用户对快递企业所提供的服务提出了更高的要求。如，用户不仅要求快递企业能提供更加快捷、准时的服务，并且还希望企业的服务能热情周到，并具有人性化。然而，从大量用户反映的情况来看，目前，快递业所提供的服务显然还达不到用户的要求，尤其是企业的服务态度和处理问题的方式更是难以达到用户的期望。

6、市场前景广阔，企业竞争不充分导致服务意识不强。

有人常把产品质量和售后服务比作汽车的前后轮，一个都不能少，其实，这个比喻往往适应于市场竞争非常充分的行业。快递业作为一个新兴产业，发展前景非常广阔，据国家邮政局的调查显示，我国快递业需求旺盛，发展速度明显高于国民经济及第三产业，每年的发展速度高达30%左右，在这种情况下，企业只需要拥有更多的网点便可拥有大量的业务，服务态度的好坏并不能从根本上左右企业的经营，所以，部分企业往往更重视市场拓展，而不是把精力花在提升服务质量上。

对于服务态度的投诉，本网认为，相关企业只要努力提高从业人员的素质，加强员工服务意识的培养，并且强化赔偿机制，减少用户赔偿等待时间等，都可以有效地减少这方面的投诉。

二、延误或晚点

快件的“延误或晚点”是目前快递行业普遍存在的问题，出现这种情况的原因除了平常大家提得最多的运输途中不确定因素带来的延误外，通过对大量的投诉案例分析，我们还发现下列几种情况也是导致快递行业准点率不高的重要因素：

1、现代社会的节奏越来越快，要求企业也能够提供与之匹配的服务。如，以前部分企业推出的“次晨达”等类业务，可以作为拳头产品，而如今，这类服务已经成了快递企业从业的基本门槛。服务时间的大为缩短，给企业的服务提出了更高的要求，更增加了企业执行的难度，另外，国内基本上没有哪家民营快递企业像ups等企业一样，拥有自己的运输飞机等强大的运输体系，所以，长途运输的准确时间很难确保，在运输过程中，任何一个环节出了问题，都可能造成物品的晚点或延误。

2、行业竞争的加剧导致部分企业虚报服务时间

通过调查发现，部分中小快递公司因为缺乏竞争力，不惜在做出一些虚假的承诺以吸引用户。如一些需要通过其它物流企业转运寄送物品的公司，因为增加了转运的时间，所以寄送时间可能比较长，为了吸引用户，这些公司将明明需要三天才能送达的地区，对外承诺为2天，“延误晚点”的情况在这些企业中不可避免。

3、“借壳”服务

据了解，目前在快递行业存在这样一种现象，一些快递公司的业务员在收到一定数量的件后，将这些件转卖给一些资费较低的企业，由其代寄从而赚得差价。由于这些业务员找的代送公司基本上是资费极其低廉的企业，其提供的服务显然与正规的大企业有质的区别，服务晚点是常有的事。

另外还有些业务员将用户发航空的件改走铁路或公路，由于两者资费标准相差巨大，这些业务员一般可从中赚起不少的差价，而其后果只能是用户无法在规定的时间内收到物品。

今年1月1日开始实施《快递服务标准》有了一个明确的参照范本，即：同城快递服务时限不超过24小时，国内异地不超过72小时，相信通过这些规范，将可以有效地减少这方面的投诉。

快递业投诉排名前十企业。（图片来源：315消费电子投诉网）

4、投诉排名前十企业

投诉排在前十的企业的投诉量占投诉总量67.8%。07年投诉综合处理情况较好的企业有：顺丰、宅急送、圆通、汇通、佳怡、全

一、东方捷运、城市之星、中通、韵达、希伊艾斯(中诚)等。

投诉处理较好企业介绍

(1)、顺丰：

顺丰公司一直以来都高度重视用户的投诉，315消费电子投诉网的所有关于该公司的投诉均由总部专人负责跟进。对于涉及到赔偿的投诉，基本上都会给予赔偿处理，投诉的有效解决率和赔付金额在业内是非常高的。

(2)、宅急送：

自网站接触到企业的投诉开始，宅急送就一直非常重视本网反馈的投诉，并且安排了专人积极处理，几年来，该公司绝大部分投诉基本上都能得到及时高效的解决。值得一提的是，在货物出现延误方面，公司一般会给予减免部分费用的方式解决，这与众多敷衍处理的企业形成了鲜明的对比。

(3)、圆通：

圆通的投诉在315消费电子投诉网上是业内较多的，但这并未影响到企业的及时跟进和处理，同样，该公司对待用户的投诉也非常重视。

(4)、汇通

汇通公司也一直很重视用户的投诉问题，尤其是在2024年的下半年，该公司跟进投诉的负责人工作非常用心，所以下半年的投诉处理的非常好，投诉人对企业的处理结果也比较满意。

(5)、佳怡：

自古以来就有“巾帼不让须眉”之说，这个由女子占主导地位的快递物流企业，投诉处理同上面几个企业相比，并不逊色。

5、投诉经典案例

1、华宇物流公司是头号的\*\*！！

与06年一样，07年天地华宇的“货物丢失”的投诉仍然是行业最高的，这类投诉占总投诉量的48.8%。可见2宗投诉中便有一宗是涉及货物丢失的，物品丢失率之高，值得企业深思。

对于本投诉，华宇给出的解释是：“当时李雷先生发了一批货到溧阳华宇公司，到了溧阳华宇公司以后我们的工作人员发现有一件散包，经过整理以后通知客户提货，但有一把扫把漏在外面没有发现，该公司的司机看见以后误以为是炊事员买的新扫把，就把这件货拿到了卫生间，导致客户提货验收时发现货物缺少，造成客户李雷投诉！”

2、顺丰速递，亏你开得出口，价值3万多元的货物想620元打发我

在315消费电子投诉网上，顺丰投诉的实际解决率是业内最高的，特别是涉及赔偿的投诉，都会充分与投诉人，在积极协调后一般都能比较好地解决。不过，如果涉及的金额太大，又没有保价时，在赔偿时就比较难跟投诉人达成共识。2024年，315消费电子投诉网共接到顺丰涉及金额万元以上的投诉17宗(业内最多)，目前仍有5宗还在处理中。

3、佳时达快递给我代收的货款，赖着不给！

07年7月，由于佳时达老板“走佬”，导致全国所有客户数千件快件无法送达，客户的代收款更是无法归还，员工的数月工资、押金也无着落，承包商的加盟费石沉大海。07年7月下旬315消费电子投诉网也接到10余宗关于该公司拖欠货款的投诉，由于无法联系到佳时达公司，导致投诉无法处理，只能建议投诉人向深圳有关部门反映。此事件在快递业内引起不小反响，同时也给快递业敲响了诚信的警钟，所以建议大家在选择快递企业时，一定要慎重。

4、天天快递服务小姐及派送员态度恶劣，令人发指！

天天快递的投诉实际解决率一直比较低，这与企业自身的体制和对待客户的投诉态度可能有很大关系，很多关于天天快的投诉，该公司反馈的处理结果大都是敷衍形式的居多。315消费电子投诉网曾多次与该公司有关部门进行了沟通，但效果并不明显。“服务态度不佳”在该公司的所有投诉中，占到了一半的数量，是用户投诉该公司的最主要原因。

5、广州宅急送快运有限公司承运出口货物全部遗失却拒绝出具给货主情况说明整体而言，宅急送的服务在业内是用户比较认可的，企业在处理投诉方面也比较积极。本投诉为全年涉及金额最高的快递投诉，由于涉及金额太大(400万)和事件过于复杂，对于此事宅急送方面建议投诉方通过法律程序处理此事。

**快递投诉处理办法篇四**

客户投诉管理办法

一、投诉期限：用户自交寄快件之日起半年内；

二、投诉受理程序：（1）受理人员报告工号；

（2）了解记录投诉事宜，明确用户诉求；（3）告知用户投诉处理时限；（4）调查核对投诉情况；

（5）依据法律政策提出解决方案；（6）答复用户投诉，落实办结投诉；（7）跟踪回访，要垂询用户是否满意。

三、投诉处理时限：同城和国内异地快件不超过30个日历天

四、公司受理投诉渠道：

联系人：xx 电话：xx 邮箱:xx

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找