

纵览2020年快递服务满意度

发快递、收包裹，已然是生活中不可或缺的“事务”。过去一年，这项“事务”是否如您所愿，又有哪些需要改进。为了解答上述疑问，也为了促进快递业发展质效提升，北商研究院对2020年1-10月的快递服务满意度进行了调查，涵盖快递服务时限准时率、保护用户信息安全、无接触寄递服务等维度。

调查结果显示，快递企业服务水平尚需提升，16%的用户认为快递服务一般。今年上半年，无接触配送一词在快递行业里迅速普及，超过五成用户将机器人配送快递视为未来的趋势。当下的趋势则是末端代收的有人模式，快递企业以此应对业务量激增下的派件压力，有人模式还与“智能快递柜+无人技术”的无人模式相辅相成。

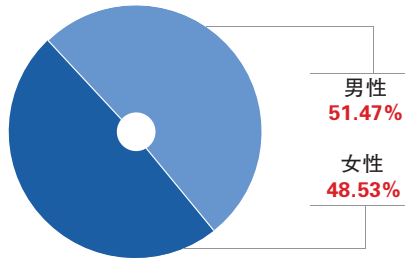
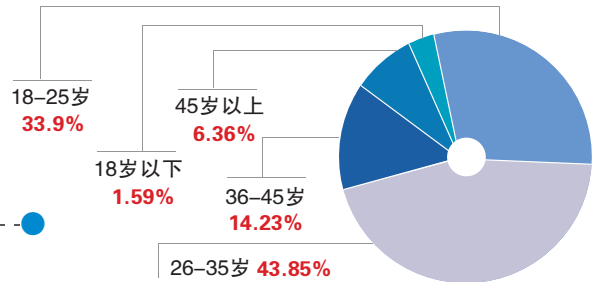
调查对象为2020年为用户提供快递服务，且业务量排名居前的14家全网型快递服务品牌。本次快递服务满意度调查采用在线调查方式，共获得有效样本2137个。



2020年物流服务消费者满意度调查问卷

● 您的年龄：

Q1：此次调查问卷根据受访者年龄段划分为18岁以下、18-25岁、26-35岁、36-45岁、45岁以上等5个阶段，回复情况为34份、726份、937份、304份、136份，共回收2137份有效问卷。



● 您的性别：

Q2：其中男性受访者1100份，占51.47%，女性受访者1037份，占48.53%。

● 您的学历：

Q3：在此次调查中，按照学历划分，学历为大学本科的受访人群比重最大，有1056人，占49.42%；其次为大学专科学历774份，占36.22%；高中及以下学历为229人，占10.72%；研究生及以上学历78人，占3.65%。

