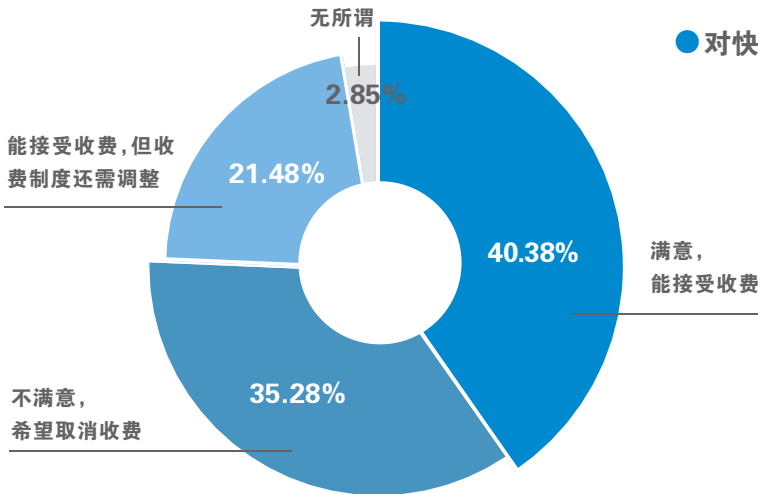
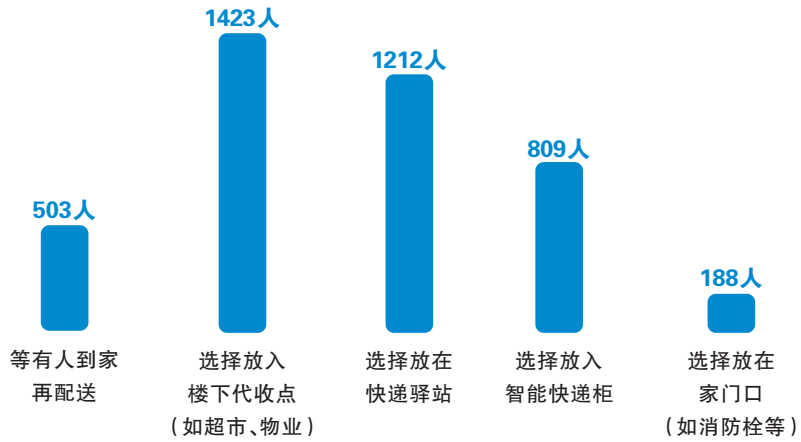


●不在家时会选择哪种方式收件：

Q10: 在日常的收件过程中,经常会遇到配送时自己并不在家的情况。在这种情况下,有超过60%的受访者选择放入楼下代收点(如超市、物业);超过50%的受访者选择放在快递驿站;近40%的受访者选择放入智能快递柜;选择等有人到家再配送及放在家门口(如消防栓)的分别占20%、10%。



●对快递柜实施收费制度,使用感受如何：

Q11: 值得注意的是,尽管在无法及时收取快递时,智能快递柜是接收快递的选择。不过,今年以来智能快递柜实施收费制度引起了市场争议。在此次问卷调查中,针对部分智能快递柜实施收费制度及消费者使用感受的调查,有863位受访者(40.38%)持满意态度,并表示能接受收费;有754位受访者(35.28%)表示不满意,并希望取消收费;有459位受访者(21.48%)表示可以接受收费,但收费制度还需要调整。此外,有61位受访者(2.85%)表示无所谓。

●疫情期间,对快递服务的总体满意度：

Q12: 在疫情的影响下,线上购物成为消费者首选的购物方式。此次问卷调查中,针对疫情期间快递服务的总体满意度进行调查。结果显示,大多数受访者对疫情期间快递服务持满意态度,其中,661位(30.93%)受访者表示非常满意;1168位(54.66%)受访者表示较为满意。不过,有211位(9.87%)受访者表示不满意,还有97位(4.54%)表示虽然不满意,但可以理解。

