



保持包裹完整性 亟待解决的首要问题

保持包裹完整性成为快递公司亟待解决的首要问题。随着快递业务量连年攀升,快递企业的竞争也从价格竞争转向服务质量竞争。根据国家邮政局快递服务满意度最新数据显示,2019年二季度用户快递服务公众满意度得分为78分,同比下降0.1分。对于在快递服务中遇到的问题,超过一半的消费者遇到了包裹破损、包裹提前签收或被签收以及收件慢的问题,超过一半的消费者遇到了包裹破损、包裹提前签收或被签收以及收件慢的问题。此外,42%的消费者还遇到包裹丢失的情况。



消费者使用快递服务时遇到的问题



通过发货卖家投诉

67.24%

直接向快递公司投诉

54.78%

自认倒霉

25.73%

向相关权威部门投诉

25.11%

消费者遇到包裹损坏或丢失时的处理方式

