

## '23년도 택배 서비스평가 결과 발표

- 일반택배는 '우체국(소포)', 기업택배는 '경동·합동 택배' 최우수
- 배송의 신속성·안전성 부문은 높은 평가, 종사자 처우는 개선 필요

- 국토교통부(장관 박상우)는 택배서비스 사업자 총 19개 업체 및 우체국(소포)을 대상으로 실시한 “2023년도 택배 서비스평가 결과”를 발표하였다.
  - 택배 서비스평가는 소비자 및 종사자의 권익을 보호하고 서비스 품질을 향상하기 위하여 '14년부터 매년 실시해오고 있다.
  - 평가는 일반택배 업체 14개(C2C: 개인→개인, B2C: 기업→개인)와 기업택배 업체 9개(B2B: 기업→기업)로 구분하여 이뤄진다. 택배사별 기초 평가자료(배송률, 화물 사고율 등)와 일반인으로 구성된 전문평가단(C2C 100명 / B2C 200명) 및 종사자(택배사 당 30명) 설문조사로 진행되었다.
    - \* 일반·기업택배를 모두 제공하는 3개사(경동물류,일양로지스,합동물류)는 중복 평가
  - 평가 항목은 2개 영역으로 나뉜다. 먼저, 과정품질 영역에서는 고객 응대의 친절성·적극성 등을 평가하였다. 다음으로 결과품질 영역에서는 배송의 신속성·안전성과 종사자 보호 수준 등을 평가하였다.
- 평가 결과, 일반택배 분야 중 C2C(개인 → 개인) 부문은 '우체국(소포)'이 업체 중 가장 우수한 등급(A+)을 받았다. '로젠' 등 4개 업체가 다음으로 높은 등급(A)을 받았다.
  - B2C(기업 → 개인) 부문에서는 '우체국(소포)'과 'CJ대한통운'이 가장 높은 등급(A+)을 받았다. '쿠광CLS' 등 4개 업체가 다음으로 높은 등급(A)을 받았다.
  - 기업택배 분야(B2B)에서는 '경동택배'와 '합동택배'가 최고 등급(A++)을 받았다. '용마택배'가 다음으로 높은 등급(A+)을 받았다.

- 평가 항목별로는 **일반택배와 기업택배 모두 배송의 신속성**(일반: 95.3점, 기업: 94점)과 **안전성**(일반: 98.6점, 기업: 98점) 영역에서 평균 점수가 높았다.
  - 특히, **익일 배송률**은 대부분의 택배사에서 우수한 서비스 수준을 유지하고 있다는 평가를 받았다.
  - 다만, **일반택배**는 고객 요구에 대한 **응대의 적극성과 접근용이성** 영역에서 전반적으로 **낮은** 평가를 받았다.
  - **기업택배**의 경우 **종사자 보호** 영역은 평균 점수가 전년 대비 감소하여 (86점→82.9점), **종사자 처우 측면에서 개선이 필요한** 것으로 나타났다.
- 국토교통부는 **업체별 평가 결과를 택배업계와 공유**하고, 미흡한 점에 대해서는 **개선 방안을 함께 모색**해 나갈 계획이다.

담당 부서	물류정책관 생활물류정책팀	책임자	팀 장	조태영 (044-201-4152)
		담당자	사무관	안규영 (044-201-4153)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병·의원으로**



**참고**

**택배 서비스평가 결과(등급) 및 등급 기준**

□ 2023년도 택배 서비스평가 결과(등급)

일반택배			기업택배(B2B)	
	C2C	B2C		
A++	-	-	A++	경동, 합동
A+	우체국(소포)	우체국(소포), CJ대한통운	A+	용마
A	로젠, 롯데, 한진, CJ대한통운	로젠, 롯데, 쿠팡, 한진	A	고려, 동진, 성화, 일양
B++	일양	컬리, 합동	B++	-
B+	합동	경동, 일양, SLX	B+	조합, 한샘
B	경동	-	B	-
C++	천일	-	C++	-
C+	대신	대신, 천일	C+	-
C	건영	건영	C	-
D++	-	-	D++	-

\* 동일 등급 내 업체명은 가나다순

\*\* C2C는 개인과 개인 간 배송, B2C는 온라인쇼핑·홈쇼핑업체 등과 개인 간 배송

□ 평가 등급 기준

등급	점수 구간	상태
A++	96.66점 이상 ~	○ 서비스에 대한 문제점이 없는 <b>매우 우수한 상태</b>
A+	93.33점 이상 ~ 96.66점 미만	
A	90.00점 이상 ~ 93.33점 미만	
B++	86.66점 이상 ~ 90.00점 미만	○ 서비스에 대한 경미한 개선이 요구되나 <b>전반적으로 우수한 상태</b>
B+	83.33점 이상 ~ 86.66점 미만	
B	80.00점 이상 ~ 83.33점 미만	
C++	76.66점 이상 ~ 80.00점 미만	○ 서비스에 대한 <b>부분적 개선</b> 이 요구되는 <b>보통의 상태</b>
C+	73.33점 이상 ~ 76.66점 미만	
C	70.00점 이상 ~ 73.33점 미만	
D++	66.66점 이상 ~ 70.00점 미만	○ 서비스에 대한 <b>전반적인 개선</b> 이 요구되는 <b>미흡 상태</b>
D+	63.33점 이상 ~ 66.66점 미만	
D	60.00점 이상 ~ 63.33점 미만	
E++	56.66점 이상 ~ 60.00점 미만	○ 서비스가 <b>불량</b> 하여 <b>적극적인 개선</b> 이 요구되는 상태
E+	53.33점 이상 ~ 56.66점 미만	
E	50.00점 이상 ~ 53.33점 미만	