

上海市快递行业 精神文明创建工作简报

上海市快递行业精神文明创建办公室编

2018 年第 30 期（总第 199 期）

2018 年 8 月 13 日

上海市邮政管理局组织邮政业监管工作培训

8 月 2 日至 3 日，上海市邮政管理局举办邮政业监管工作培训班，解读《快递暂行条例》、2017 年普遍服务满意度调查报告，上海市邮政管理局党组成员、副局长周德刚出席会议并讲话。

会上，周德刚同志充分肯定了相关处室与各管理局 2018 年上半年的工作成绩，他指出，此次培训班针对性强，参会人员加强了学习交流，共同破解难题提高执法水平，相关岗位“一专多能、一职多用、一岗多责”的效果显现。他要求，下半年工作一是要继续坚持问题导向，始终以人民利益为中心；二是要不断学习，提高政治站位和政治觉悟，提升业务能力，学懂弄通习总书记讲话精神和各项法律法规；三是要

树立信心，在局党组的坚强领导下齐心协力，拧成一股绳，继续做好下半年各项重点工作。他强调，下半年工作任务繁重，普遍服务工作一要高度重视上海市普遍服务满意度下降的情况，深入了解深层次服务问题；二要重点关注邮政企业体制改革进程，切实掌握企业寄递翼改革路径，推进企业改革后的服务深度和服务质量情况；三要严肃调查此次市内时限反映出来的信件丢失问题，关注商务楼、园区、农村地区、城乡结合部等地区的平常信件投递质量，及时发现问题、提出问题并督促企业进行整改。市场监管工作一要认真做好末端网点备案工作，抓大落细，摸清底数，认真审慎；二要坚守安全这条红线底线，严把寄递渠道收寄关口，确保本市寄递行业稳定畅通；三要积极探索研究建立相关工作体系；四要全力做好下半年中国快递论坛、国庆、国际进口博览会、改革开放四十周年庆祝活动等重大活动和双十一业务旺季期间的寄递渠道安保工作。

上海市邮政管理局相关处室和各管理局同志参加会议。

2018 年上半年度上海市邮政业服务质量提升联席会议召开

近日，上海市邮政管理局组织召开 2018 年上半年度上海市邮政业服务质量提升联席会议。来自市邮政分公司、市邮政速递物流分公司，顺丰、三通一达等 20 余家网络型快递企业的客服及运营负责人参加了本次会议，上海市快递行业协会参加会议。

会议通报了 2018 年上半年度上海市邮政业服务质量数据。针对企业上半年度申诉受理量及结案情况，就企业的延误、投递服务、丢失短少等服务问题进行了逐一通报，并对部分快递企业未及时处理转办申诉提出改进要求。韵达、申通、百世作交流发言，介绍了在投诉申诉处理方面的先进经验。

上海市邮政管理局向参会企业对邮政管理部门工作的支持表示感谢，肯定了各企业在 2018 年上半年度申诉工作中取得的成绩，要求企业对申诉工作中存在的问题和不足抓紧整改，并建议各企业继续保持好的做法，取长补短，共同做好上海市邮政业消费者申诉工作。同时对下一步企业申诉工作提出四点要求：一是客服工作从处理向管理发展。二是抓紧研究如何提升申诉处理满意度。三是客服服务由人工服务向智能化转变。四是拓宽企业间互相交流渠道。

申通快递有限公司多措并举 做好中国国际进口博览会期间寄递渠道安全保障工作

日前，申通快递有限公司结合当前形势，提前谋划，周密部署，多措并举，切实保障 2018 年中国国际进口博览会期间企业寄递渠道安全通畅运行。

一是根据《中国国际进口博览会期间寄递渠道安全服务保障工作实施方案》文件精神，召开专项会议，制定安全保障工作总体方案，切实保障企业寄递渠道安全通畅运行。二

是按照“守住边、稳住面、保住点”的总体思路，统筹公司各方资源，构建整体防控机制，突出寄递安全和行业稳定两个重点，协调做好安全与服务两项保障。三是坚持统一部署，整体防范，源头治理，重点管控，严防敌对势力和极端分子通过申通寄递渠道实施暴恐活动危害国家安全和公共安全，严防不法分子利用寄递渠道实施违法犯罪行为危及进口博览会安全。四是成立专项整治和基础排查组、安全培训组、安全生产组等六个进博会安全领导小组，有效提升应急防范能力，确保各项工作的执行落实。五是公司监察部与各职能部门签订《申通快递各职能部门“上海进博会”期间安全承诺书》，进一步提高企业员工的寄递安全意识。六是不定期对各网点和转运中心及相关部门进行检查，对措施不实、工作不力造成不良后果的，严肃追究相关人员的责任。

申通快递将切实增强责任感和使命感，牢固树立万无一失的工作标准和一失万无的忧患意识，充分做好特殊时期各项特殊工作，全力以赴做好快递操作各个环节安全工作，确保进博会期间的企业寄递服务与安全保障工作有序进行。

快递包裹送万家，绿色理念传万家

——圆通速递有限公司联合青浦华新小学感受“绿色快递”

8月4日，青浦区华新小学将一场暑假亲子实践活动放在了圆通速递有限公司。圆通借这个机会，为师生和家长们充分展示了“绿色快递”。

当天，近 100 名身穿圆通“亲子工服”的大小朋友走进圆通总部。他们参观了圆通展示馆，听取了“绿色快递”课程，还参加了用包装箱“变废为宝”制作日用品等活动。学生和家长们零距离感受了快递行业的“绿色发展”。

在讲课老师的示范下，学生和家長一同动手，利用快递纸箱动手制作了“衣架”。学生们还出谋划策，觉得快递包装还可以用来更多地“变废为宝”，用来做垃圾箱、笔筒、宠物的“家”……课堂期间，圆通还向学生和家長赠送了精心准备的书籍。

绿色发展是“十三五”五大发展理念之一，也是快递行业发展的重要指导思想。圆通速递表示，圆通从配送、包装、作业、办公等全方位推进包装减量、循环利用、能耗降低等，真正把绿色发展的理念落到实处。圆通也呼吁，全社会共同参与到“绿色快递”行动中来。

上海韵达货运有限公司参赛团队 在上海快递行业乒乓球友谊赛中勇夺冠军

8月4日，韵达参赛团队参加了2018年上海市快递行业“诚信杯”乒乓球友谊赛，夺得第一名。

比赛中，韵达参赛团队发挥顽强拼搏、勇争第一的精神，经过小组循环赛、淘汰赛两个阶段的激烈争夺，一路过关斩将，最终出线与同行参赛团队角逐桂冠。

决赛场上，两队选手均不甘示弱，长攻短挡，高抛低旋，

上扣下杀，比赛打得精彩纷呈，两队比分一路紧咬，现场气氛紧张严肃，最后韵达以 3:2 险胜。

韵达表示，此次比赛不仅为员工们提供了一个切磋球技的平台，也丰富了员工的文化生活，为加强企业文化建设注入了新的活力，为培养竞争意识和团结协作精神，有着不可缺少的重要作用。大家纷纷表示，积极投身到全民健身运动之中，加强锻炼，强健体魄，振奋精神，凝聚力量，把“更高、更快、更强”的体育精神融入到本职工作中。

中通快递股份有限公司安全监察中心组织安全急救培训

日前，中通快递股份有限公司安全监察中心邀请第三方医护平台组织了一场以“健康从身体开始”为主题的安全教育之应急救援培训。上海转运中心操作部班组长、安全专员、各职能部门人员等近八十人参加了培训。

培训从创伤止血、中暑、触电、心肺复苏等各类突发疾病的正确处理作了详细讲解，并对遇到严重伤情该如何救治，夏季中暑的症状、防范和治療措施等情况的快速救治方法及心肺复苏的重点步骤做具体阐述。为了使大家快速掌握各项急救方法，培训老师准备了仿真模型为大家进行操作演示。对于部分可以进行真人实践的步骤，还让参训人员模拟“伤员”进行实际操作和展示。通过仿真模型和真人演示，参训人员对各种急救方法留下深刻的印象。

学员们纷纷表示，通过此次培训，不仅掌握了理论知识，

还获得了亲身体验，这将对大家在日常生活和工作中应对突发事件的紧急处理中起到良好的指导作用。

安能快递召开 7 月快递业务复盘会议

8 月 7 日下午，安能快递召开 7 月快递业务复盘会议，快递事业部总裁刘金祥、快递各部门负责人及各省区快递负责人参与会议，各部门负责人分别对 7 月份工作进行总结与分析并对做出 8 月工作计划。

快递经营管理部负责人、网络管理部负责人、营运规划管理部、运营管理部、客服管理部分别就经营数据、网络覆盖、门店标准、车线成本、快递时效、分拨操作标准、邮管申诉率等方面进行汇报。

会议强调，安能快递第三季度工作将继续围绕“提规模、提票量、提时效”三大重点展开工作，布局规划。一要清楚认识未来快递货源结构，加速扩大业务规模，提升票件量。二要完善现有分拨管理制度，快进快出，保证货不落地。三要关注末端网络，深入了解一线网点状况，解决网点问题。四要提升菜鸟指数和综合排名。

优速物流有限公司正式成立第一家科技公司

8 月 8 日上午 9:00 整，上海优速物流科技有限公司剪彩仪式在优速物流有限公司隆重举行。

董事长余联兵在剪彩仪式上表示，上海优速物流科技有限公司的成立是优速发展史上的一个极具意义的里程碑。接下来，优速将以科技为牵引，进一步拔高各体系工作运转效率。此外，科技作优速实现大包裹品质战略和科技战略振兴的“双引擎驱动力”，为大包裹业务、品质发展降本增效、加码提速。基于此，优速也将衍生更多的业务增长新模式。

现阶段，传统快递模式下各项耗能成本居高不下，是行业内亟待解决的难题。此次优速成立科技公司，借助科技力量，将有效降低各项成本，规范各环节操作。科技作为推动优速“全·新·优速+”发展战略的重要保障，科技助力下，优速物流运转将更加时效，服务品质亦更加人性化，拔高优速市场综合竞争力指日可待。

报：国家邮政局精神文明建设指导委员会

上海市精神文明建设委员会

上海市快递行业精神文明创建指导小组

上海市邮政管理局精神文明建设委员会

送：上海市文明办，上海市建交系统文明办，上海市交通委
文明办，上海市邮政管理局各处室、管理局、文明办，
上海市快递行业协会，各快递企业
