

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

2020年第26期（总第289期）

2020年7月20日

上海市邮政管理局荣获 上海市综合运输示范城市建设先进单位

近日，上海市交通委对积极开展综合运输示范城市建设工作单位予以表彰。上海市邮政管理局荣获综合运输示范城市建设先进单位，交通行业数据中心——邮政信息系统工程和快递“最后一公里”试点项目被评为重点工程。

近年来，上海邮政业积极融入地方发展大局，不断夯实发展基础，提高行业治理能力，积极探索、勇于实践，不断推动行业高质量发展。一是做好规划衔接。加强规划衔接有利于上海邮政业全方位的融入上海城市总体发展、建设和管理，《上海市邮政业发展“十三五”规划》与市发改委联合印发，在此基础上与市交通委联合印发《上海市邮政业中长

期规划》，完成了上海城市总体规划中的上海市邮政业专项规划。邮政业规划有效衔接市级重点“十三五”规划6部，纳入涉邮涉快内容30余项。二是抓好政策纳入。上海市政府印发了《关于促进上海市快递业发展的实施意见》《关于本市推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见》《上海城乡高效配送重点工程实施方案》《上海市推进新型基础设施建设行动方案（2020-2022年）》等多项政策文件，邮政业30多项相关内容被纳入。三是夯实行业基础。积极推进行业基础网络建设，在全国率先实现村村通邮通快递，智能快件箱箱递率位居全国前列。将快递末端收派服务纳入《上海市15分钟生活圈规划导则》，成立了“互联网+”末端投送创新服务联盟，编制了《上海市快递末端综合服务站标准》地方标准，引导市场有序规范发展。积极开展快递末端车辆规范标准研发和车辆推广，开展了快件运输监管平台和快递网点安全标准化研发工作，建立智能快件箱监管系统规范监管，为促进行业监管模式创新和监管水平提供技术支撑。

下一步，上海市邮政管理局将以本市邮政业发展“十四五”规划编制工作为契机，积极融入城市发展和区域发展建设大局，持续推动行业高质量发展，为促进地方经济社会发展作出应有贡献。

奉献点滴爱心 助力脱贫攻坚

上海局联合韵达速递积极参与“2020 爱心校服漂流”活动

7月16日，“2020 爱心校服漂流”志愿行动发车仪式在田林街道社区文化活动中心举办。该活动由上海市精神文明建设委员会办公室、市邮政管理局和上海人民广播电台《直通990》节目共同主办，韵达速递提供爱心物流支持。活动当天，6000多套校服，6000多本课外读物等“爱心物资”从上海正式出发，将一路抵达云南寻甸、屏边、金平、思茅、勐海等地，为那里的贫困师生送去来自上海的温暖。

“爱心校服漂流”活动已在上海各大中小学持续开展多年，得到了社会方方面面的关注和支持，去年以来，上海局主动牵线联系快递企业参与“爱心校服漂流”活动，提供爱心物流支持，为脱贫攻坚贡献行业力量。今年上海局在协调韵达速递参与活动的同时，由局党组主要负责同志带头，全局干部职工踊跃参与，共捐赠各类儿童衣物228件、青少年读物149本随爱心校服一起漂流到云南红土地，奉献上海邮管人的点滴爱心，为打赢脱贫攻坚战贡献一份力量。

中国邮政集团有限公司上海市宝山区分公司

投递员收获一封特殊的感谢信

近日，家住菊联路 233 弄的高老先生亲笔书写，并专程赶到中国邮政集团有限公司上海市分公司送上了一幅自己创作的书法作品作为表扬信，以此表达对宝山区分公司刘行支局的蔡晓春和黄征两位女投递员长年坚持不懈提供优质服务的感激之情。

几年前高老先生夫妇援疆退休回沪后，不仅经常有挂号信需要签收，而且每月还有新疆的社保平信寄来，然而夫妇俩人均年事已高，加之腿脚又不便，平日里蔡晓春、黄征两位投递员都是二话不说就健步飞奔登上四楼，亲手把邮件送到老人手中，让二老一次又一次地真切感受到了邮政企业和员工特有的亲民、利民、便民的诚意与暖意。

时光荏苒，蔡晓春和黄征两姐妹对高老夫妇的为老特需服务一干就是好几年，这让高老先生这位书法协会的会员萌生了创作书法作品以表谢意的想法，在老伴的支持下，老先生写道：“多次再投不觉繁，看似平凡却伟大，精神伟大见平凡，信封平薄千斤重，客户忧心盼安全，敬业精神洒汗水，迎来邮局口碑传”。

申通快递有限公司四项服务举措迎接进口博览会

一年一度的进博会即将到来，日前，申通快递有限公司出台四项服务举措，全力提升服务水平，全力满足人民群众对美好生活的寄递需求。

一是推广“先行理赔”。围绕“你敢用，我敢赔”的宗旨，简化售后理赔流程，缩短理赔时间，快速、精准理赔。据了解，自今年初“先行理赔”推行后，公司理赔速度大大加快，部分投诉理赔案件最快30分钟即可赔付到位，大大提高了客户满意度。

二是改造服务质量管控系统。通过简化流程、投诉分类、时效控制、专人跟进回访，轻重缓急视情况处理，针对性的解决疑难杂症投诉。目前公司服务质量投诉一次性解决率已达到99%。对于申诉案件，成立专项客服小组跟进，无论是处理时效、服务质量、客户满意度等都严格把控，力争每一笔申诉处理结果都让客户满意。

三是加强客服培训。加强全网客服培训及客服标准化建设，将服务标准、仲裁规则、公平公正理念传递给每一位客服人员，真正发挥客服的功能，更切实的为前端服务。带动团队积极学习，提升再提升，要求客服人员学会发现问题、分析问题、解决问题，要有预警意识，避免同类型问题的再次发生。目前，总公司客服部已在全网开展巡回培训，后期将定时定点培训，使培训工作既能适应客服建设，又能推动

网点转型发展，由培训“充电”的常态化转化为培训的效益化。

四是完善内部客户服务标准细则。围绕快递服务国家标准条例，不断完善内部客户服务标准细则，通过内部规则的改进、调整，促使网点有意识地将工作重心调整到对品质服务的打造上。同时，要求总部客服遵循公平公正守信的原则，以客户为核心，参照标准化操作手册，解决网络投诉纠纷，减少网点、业务员的抱怨，将正能量传播给每一位申通家人，用优质服务赢得客户、申通同仁的满意。

2020年上半年，申通快递各项服务指标全面提升。

中通快递股份有限公司安全监察中心 组织开展夏日送清凉活动

7月13日，中通快递股份有限公司安全监察中心组织开展夏日送清凉活动，为上海市青浦区华新消防支队送去饮料、沐浴露、洗发露等消暑和生活物资。

安全监察中心负责人指出，炎热夏日，当大部分市民都在室内享受清凉时，广大消防队员冒着高温酷暑奋战在消防一线。暴雨汛期，他们随时上阵，火速行动，抢险救援。他们牢记使命，坚守岗位，发扬能吃苦、能战斗的良好作风，用满腔热血和辛劳汗水为群众排忧解难，为人民群众的生命

和财产安全保驾护航。

安全监察中心负责人表示，感谢华新消防支队对中通快递消防安全演练和培训提供的支持与帮助。作为企业，中通也将持之以恒将消防工作落实到位，全力配合华新消防支队的工作。近期正逢暴雨汛期，又伴有疫情，希望大家能够做好防护，安全健康度过炎夏，并感谢他们一直坚守岗位，为人民和企业保驾护航。

京东物流与纵行科技达成战略合作

近日，京东物流与纵行科技达成战略合作，双方将发挥各自优势，在智能物业产品共创、商业渠道资源共享等领域深入合作，联手发力智能物业管理市场。

双方将共同孵化开发出一套可满足标准物业管理场景和个性化业务需求的智能物业产品与平台。并将广泛应用于酒店、住宅楼、工厂、园区和商业写字楼等智能物业服务场景中。

京东物流在智能物流+5G的领域，早已开展大量的研发和投入一系列落地项目，2019年就率先在国内建成首个5G智能物流园区。

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
