

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

2016 年第 42 期（总第 116 期）

2016 年 11 月 21 日

夏颐局长前往宝山辖区督导检查快递旺季服务保障工作

11 月 15 日，上海市邮政管理局党组书记、局长夏颐督导检查宝山局辖区快递旺季服务保障工作，慰问奋战一线的快递员工。

夏颐先后到宝山辖区上海点金快递有限公司、上海陈新速递有限公司等企业督导旺季服务保障工作，实地查看企业运营现场、详细询问企业运营和旺季高峰应对情况，现场慰问企业一线员工。夏颐对企业进一步做好旺季寄递服务保障工作提出要求，他要求企业做好安全和服务工作，增强防范意识，密切防范邮(快)件积压、爆仓等重大问题和突发事件，提升服务水平，做好客户申诉、投诉处理和员工后勤保障工

作，严把禁寄品进入寄递渠道，确保网络运营平稳畅通，确保旺季服务保障工作落到实处。

上海局市场处、宝山局负责同志参加督导检查。

风雨兼程，只为你那份期待 ——圆通速递“决战最后一公里”

2016年阿里“双十一”终于落幕，最终以1207亿元收官！11月11日24时，圆通速递旺季保障服务指挥部亮出圆通全天业务单数：当天订单总量达到80980367单、成功揽收量51591681票，其大数据的背后，是广大客户的信任，而为了这份信任，圆通速递早已进入备战状态，快递“最后一公里”战役的集结号以摧枯拉朽之势吹响。

为了这份期待，2016“双十一”圆通全网将有50万人加入战役，加班加点，购置了飞机、更新了设备，以信息化引领，只为将快件尽快送达客户的手中。

为了这份期待，圆通速递与第三方终端平台合作，动用一切可动用的资源，调动一切可调动的人员，集全网之力支援网点派送服务，全力奋战。

为了这份期待，圆通速递以最高标准、最严要求、最实措施、最佳状态严阵以待，并将“安全为先、市场领先、时效第一、责任在我”的理念贯穿于“双十一”旺季保障服务的全过程。

圆通速递董事局主席兼总裁喻渭蛟不止一次在公开场合坦承，他的成功很大一部分是“圆通全网员工的功劳”。对于此次的“双十一”，喻渭蛟表示：“我们很辛苦很累，但是我们会送好每个快递，让消费者尽可能得到满意。我们现在要控量不需要抢量，保证服务品质。不以价格来竞争，一定以服务来竞争，实现领先。”

确保所有邮件“快进快出”，做到不积压

——上海邮政 EMS 宝山崇明区域公司“双 11”网外之战

在网商们忙着趁“双 11”促销货品之机，上海邮政速递物流宝山崇明区域公司则加入到“网战”的快递环节，将“双 11”这场网购狂欢从网上延续到了网络之外。

未雨绸缪 提前部署

为应对“双 11”邮件量激增的挑战，宝山崇明区域公司早在 9 月下旬先后三次召开旺季生产工作布置会，成立了“双 11”领导小组和工作小组，讨论制定“双 11”应急运营方案，对网络运行、主动客服、人员配置、后勤保障等各项工作作布置，力求把收寄、处理、发运等各项准备细化到各环节、落实到个人。同时，将关键指标和关键人管控体系应用到网运支撑、质量监控、客服保障等各个环节，确保“双 11”运营保障 360 度无死角。

身先士卒 率先垂范

宝山崇明区域公司在总经理朱国良的带领下，上下一心，众志成城，有条不紊、忙而不乱地进行着迎战工作。

11月12日至16日，区域公司总经理朱国良先后到罗南、友谊路、顾村、聚丰园路、淞南营业部以及大宗处理中心与基层人员一起参与邮件卸车、分拣、排道段、下段、出班投递等工作，极大地鼓舞了员工士气，激发了员工的工作热情。

为了保证邮件投递时限，宝山崇明下属6个营业部全部实行24小时不间断的轮班制度。区域公司市场营运部指定专人进行现场调度，实行双人双岗，协调各营业部与邮件处理中心的网运衔接，有效保障进出口邮件得到有序处理，员工们放弃休息、昼夜奋战处理邮件，赢得了客户的赞誉。

辛勤付出 回报用户

淞南营业部是这次“双11”的邮件进口量大户，营业部每日的邮件妥投量也屡创新高。11月12日妥投4962件，13日妥投5543件，14日妥投6836件，15日妥投6977件，16日进口邮件持续增长中……揽投员以每天6:30出班，23:30分归班的工作量保持清场节奏！

郑粮是淞南营业部的负责人，50多岁的他患有严重高血压，每天要靠吃降压药稳定血压。“双11”期间，每天早晨天刚蒙蒙亮的时候，他就出现在生产现场，吞下几粒降压药片，便和所有员工一起奋战“双11”……

万幸是淞南营业部的一名驾驶揽投员，自从这次“双11”战役的冲锋号吹响后，就和营业部所有揽投员一起在生产一线努力拼搏，由于连续数日的超负荷工作，过度劳累导致痔疮发作，化脓出血，连澳洲进口治疗痔疮的药膏都无法缓解。同事们都让他回家休息，但他却说：不能拖营业部的后腿。经过简单的处理又垫了尿不湿后，他继续出班进行投递。

进口台工作的两位年轻员工王海秦、徐中刚自从“双11”开始就没有回过家，每天早上5点开始便投入工作，直至第二天的凌晨3点接完最后一趟加班的趟车、录入好每件进口邮件的信息以及当日进口件的妥投信息才稍作休息，为的就是确保当日进口件“件件有信息、件件有着落”，使邮件妥投率和运控质量始终处于受控状态。

中通独臂快递哥的“双十一”：15小时400单

11月16日，“双十一”过后，27岁的中通独臂快递员王小亮迎来了全年最忙碌的一个月。每天早上五点，王小亮就早早出门，晚上10点以后才能回家，最忙的时候午饭就吃一个苹果，旺季期间，他工作平均时间在15小时以上，每天派件量达400余票。

21岁时，王小亮在一次交通事故中失去了右臂，只能依靠左手生活。断臂的第二年，他加入了当地的快递公司，正

式成为一名快递员。随后，他开始学习左手写快递单，左手打包快递。今年“双十一”，网点的快递件量迅速飙升，王小亮每天都有 400 多票的快件寄递任务，一个人送不完，他的妻子就加入送件队伍，帮着一起送。每天早上 5 点钟，夫妻俩就早早地起床，赶到中通快递当地的中转站，将上午要派送的快递领回，所有快递都必须赶在中午两点前，送到客户手中。

王小亮的左手，从最开始字都不会写，到可以熟练打包快递，再到现在单手撑起整个家庭。连续五六年的快递寄递生活，王小亮每年工作 350 多天，从来没有双休日，只有过年期间能够休息 10 天左右。现如今，“独臂快递哥”王小亮已经是一个 3 岁女孩的父亲。

顺丰速运集团（上海）速运公司安排 5 位代表参加 “世界城市日”公益定向赛活动

日前，由上海市建设交通工作党委、文明办、总工会、团市委等单位共同举办的“品味生活、你我的故事——这里是上海”世界城市日公益定向赛活动在中华艺术宫（原中国馆）南广场（上海市浦东新区上南路 205 号）举行，顺丰上海公司客服部和财务部各安排 5 位代表参加此次活动。

活动由定向长跑、趣味智力游戏和专项任务三部分组成，“魔都乐活队”（顺丰代表队）队长李宁表示，定向运

动不仅是健康的智力型项目，也是十分注重体力的运动。同时也提供契机让参赛员工在“双十一”业务高峰前增强对团队和执行力的理解。在参与比赛的过程中，队员们同心协力，为了共同的目标而努力奔跑，相互鼓励，相互信任，建立起团队与个人之间的紧密关系。相信这些精神会鼓舞顺丰公司上海区每一位同事都能在“双十一”业务高峰中同舟共济，众志成城。

韵达速递免费承运近 6000 件援藏物资

11月8日上午，韵达速递携手上海浦东实验东校，在各班家长的支持响应下，共收到援藏衣物近8000件，其中近6000件衣物由韵达速递免费承运至本次受捐地点，西藏自治区日喀则市江孜县教育局、昌都市江达县小学。

11月7日到凌晨，历时三小时，参与活动的“韵达人”和义工不顾冬夜的寒冷，提前将近6000件爱心物资妥善打包、整齐装车，运往本次活动的受捐地——西藏，交到急需帮助的藏区儿童手中。

韵达速递作为知名的快递企业，近年来，坚持“日行一善”的公益理念，力所能及地帮助社会上需要帮助的人，利用快递服务优势，免费运送爱心物资，得到了社会的肯定，

用实际行动践行了企业公民的责任和义务，为更多需要帮助的人送去温暖，回报社会。

简讯

1、天天快递为了迎战“双十一”成立专项领导小组，派专门人员到全国各个重要城市的网点、分拨驻点进行督查，全面布局“双十一”。天天人早早做好了准备，严阵以待，“誓”不可挡，全力迎战。

2、11月11日，速尔快递第二届“速能杯”业务知识竞赛完美落幕，竞赛旨在促进员工业务能力增强，提升客户服务满意度。

3、近日，中通快递荣获G20峰会寄递安保先进单位，中通4个集体、15名个人均获先进称号。

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
