

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 46 期（总第 120 期）

2016 年 12 月 19 日

上海市委常委、政法委书记姜平一行 调研本市寄递业安全管理工作

12 月 7 日下午，上海市委常委、政法委书记姜平率领市委政法委调研组深入调研本市寄递业安全管理工作，并实地视察圆通速递公司。上海市委政法委副书记、市综治办主任李余涛、市邮政管理局局长夏颐，市交通委、市公安局、青浦区政法委等相关部门负责同志参加调研。

调研组一行实地查看圆通速递公司营业网点和转运中心，实地了解快递企业在运营安全管理、生产作业设备运行、专业安检设备操作流程、安检人员业务培训等方面情况，深入调研本市寄递业安全管理机制保障、责任落实、措施落地、监管协同等方面情况，并在圆通速递司总部召开座谈会。

姜平充分肯定快递业在促进经济社会发展过程发挥的积极作用，表示要在加强安全监管的基础上，进一步支持本市快递业实现健康平稳有序安全发展。姜平强调：一要提高思想认识，高度重视快递业高速发展过程中的安全问题，全面认识安全问题极端重要性，切实落实企业主体责任，明确政府监管责任。二要创新管理模式，进一步研究完善本市寄递业安全管理工作的实现途径和手段，提高安全管理信息化水平，严格将“收寄验视、实名收寄、过机安检等三项制度”全面落实到位。三要加强部门联动，深入协调化解安全管理难点瓶颈，深入开展本市寄递业安检专用设备补贴等政策研究，积极引导“一站式”服务平台等末端模式创新活动，研究探索适当提高寄递业企业准入门槛，进一步加强行业规范管理，共同推动本市快递行业安全管理工作再上新台阶，为快递市场健康有序发展提供制度保障。

座谈中，李余涛副书记要求寄递企业充分认识和把握特大型城市安全管控严峻形势，重点做好四方面工作：一要加大寄递行业安全投入，提高安全标准；二要严把安全关，确保进入上海的快件安全可控；三要加强行业员工安全培训和普法教育；四要切实落实“三项制度”，严格执行《反恐法》、《上海禁毒条例》等法律法规对收寄验视、实名收寄的各项规定。

上海市邮政管理局党组书记、局长夏颐向调研组全面汇报本市邮政业概况和近年来本市邮政业在加强安全管理机制建设、综合治理、宣传培训、从严监管、落实企业主体责任等方面的工作情况，重点介绍本市寄递业推进落实“三项制度”情况，并提出一些迫切需要协调解决的事项。夏颐表示，上海局将深入贯彻落实中央综治办、国家邮政局下发的各类文件要求，根据市委、市政府、市人大等领导同志有关加强寄递业安全管理的批示指示精神，将安全工作摆在更加突出的重要位置，切实加强本市寄递行业安全监管，全面持续推进“三项制度”实施，持之以恒紧抓行业安全不放松，为上海经济社会繁荣稳定和人民群众安居乐业而努力。

韵达荣获“全国交通运输行业文明单位”称号

12月5日-6日，在海口举办的全国邮政行业精神文明建设工作培训班上，上海韵达货运有限公司（以下简称“韵达”）被中华人民共和国交通运输部授予“全国交通运输行业文明单位”荣誉称号。

近年来，韵达紧紧围绕做大做强韵达品牌，全面贯彻落实国家邮政局和各级邮政管理部门工作要求、部署，不断提高服务质量、能力和水平，持续提高客户满意度，为广大客户提供了便捷、周到的快递服务，并坚持以快递业务为核心，

构建韵达生态圈。在此过程中，韵达积极践行邮政行业“诚信、服务、规范、共享”的核心理念，坚持“文化强企”工作思路，加强全网络企业文化建设，通过主办各种文化活动和岗位技能竞赛以及“韵达最美母亲”、“韵达最美快递员”评选等举措，为韵达的发展注入新动力。在传递行业正能量的同时，全网络涌现出了众多先进个人和先进集体，提升了韵达全网络的凝聚力，也为快递行业精神文明建设做出了贡献。

中国国防邮电工会主席杨军日一行莅临申通快递调研指导

12月8日上午，中国国防邮电工会主席杨军日、邮政工作部调研员李月珍、副部长姜玉波一行莅临申通快递调研指导。上海市总工会秘书长宋钟蓓，申通快递董事长助理邹建生，总裁助理兼工会主席李永顺陪同调研。

杨军日主席一行参观了申通快递企业发展展厅、操作分拣中心，走访了办公区域以及员工活动中心，了解了员工日常办公环境及业余生活情况。

调研期间，杨军日主席与申通快递广大干部员工进行了座谈。在座谈会上，董事长助理邹建生对行业发展情况、公司生产经营情况做了介绍，并重点阐述了申通快递五年发展规划、集团聚焦战略下的三年行动计划以及企业文化体系，

强调了申通快递“创具有国际影响力的快递品牌，打造受人尊重、天下景仰的百年老店”的企业愿景。总裁助理、工会主席就申通快递工会联合会近年工作情况进行了汇报。李永顺分别从“履行工会职责”、“开展文体活动”、“做好业务培训”、“关爱困难群体”、“加强组织建设”、“热心社会公益”等方面进行了详细阐述。与会人员还结合实际工作，从关注基层员工心理健康、新常态下工会工作如何开展等方面进行了深入交流探讨。

杨军日主席高度赞扬了申通快递的各项工作。他表示，申通快递是起步早、定位高、敢担当的优秀企业，申通快递工会是真作为、敢作为、善作为的暖心之家，无论是在生产经营还是工会工作方面都卓有成效，值得借鉴学习。同时，杨军日主席对申通快递工会今后工作的开展提出了六点要求：一是要认真学习党的十八届六中全会精神，贯彻落实好会议精神，加强职工社会主义核心价值体系建设，提高干部职工的思想道德素质；二是要坚持围绕生产经营开展工会工作，服务好企业发展大局；三是要积极探索新方式，加大宣传力度和广度，最大限度地吧职工吸纳到工会中来，提升职工入会率；四是要大力加强职工培训辅导，提高员工的业务操作技能，构建通畅的职业晋升通道；五是要按照劳动合同法相关规定，关注一线，维护职工合法权益；六是开展更多

服务、帮扶、慰问活动，让职工切切实实感受到工会带来的温暖，提升企业的凝聚力和向心力。

调研结束后，杨军日主席代表全国总工会中国国防邮电工会向公司五位困难职工送上了慰问金并提前致以新年祝福。他强调，新年将至，工会组织要积极做好慰问帮扶工作，把工会组织的温暖送到困难职工中去。

圆通速递上海区域召开“双十二”工作部署会议

近期，为确保“双十二”旺季服务保障各项工作顺利开展，圆通速递总部组织召开全网“双十二”旺季服务保障视频工作会议。上海区域各职能部门负责人、上海转运管理部各负责人及上海区域各加盟公司负责人等，共计 140 余人参加会议。

会上，上海区域总经理助理针对上海区域“双十二”高峰期旺季保障手册作了详细解读，涵盖了转运管理部的交件时间节点、各组上班时间、货物配载、交货注意事项等内容。

上海区域网络负责人对各加盟公司负责人“双十二”期间应注意事项及应采取的具体措施作详细部署。上海区域总经理刘建国对“双十二”相关工作做了总结部署，要求各加盟网点一定要严格按照国家相关要求对散件及上门件进行

开箱验视及实名登记，做到“谁揽收谁负责”，不辜负客户的信任，全网要众志成城，再次打好“双十二”这场持久战！

赢战旺季——中通快递用“新科技”降本增效

2016 年快递业务旺季期间，中通快递在上海转运中心启用了自主研发的全自动分拣系统。该系统每小时最快可处理 23000 票快件，且分拣准确率高达 99.99%，大大降低了错误率和操作成本，提高了快件的转运时效。未来，中通现有的 74 个分拨中心都将陆续配备这样的全自动分拣系统。

“新科技”的应用，不仅有效提升中通整体服务水平，为“双十一”、“双十二”等业务旺季快件的平稳、有序运转提供有力保障，同时也在降低物流成本方面提供了一个新的行业标杆和榜样。

全国邮政行业精神文明建设工作培训班交流材料选登

加强文明创建 助推企业发展

申通快递有限公司

申通快递紧紧围绕上海市邮政管理局提出的“五个好”、“六个一”总要求，扎实推进试点网点精神文明创建工作。积极组织开展了一系列活动，把精神文明创建作为企业文化

建设和经营发展的重要内容，收到了一定成效。现将相关情况汇报如下；

一、搞好分层动员，狠抓宣贯

1、申通快递总部召开会议。传达部署上海市精神文明创建工作，积极响应上海市邮政管理局建立联系点制度，从44家网点中挑选出松江、杨浦、虹桥、罗泾申通为联系点。

2、召开上海片区会议。明确联系点创建联系人工作职责，具体负责创建活动、日常事务和组织协调工作。

3、召开联系点员工大会。将精神文明创建落实到工作中，制定举止仪表、服务态度、业务水平、遵纪守法、办事公开的考核标准，每一季度对员工进行考核。

二、塑造各类典型，以点带面

1、评选全国优秀农民工。关立平，申通快递公司的一名普通驾驶员。2013年2月15日，关立平不顾个人安危，积极救火救人，维护了社区居民生命财产安全。并先后荣获“美丽重固人”青浦区“精神文明好人好事”称号、青浦区见义勇为先进分子。2015年被上海市评为上海市优秀农民工。2016年5月被评为全国优秀农民工。按照政策关立平同志的户籍可以落户上海市，目前正在办理中。

2、评选十佳好人好事。沈阳，申通公司一名普通的快递员，为身患肝癌、素不相识的华龙医院医生，捐献一万元

善款。随后，龙华医院向公司发来了一封关于感谢徐汇申通沈阳的感谢信。

3、评选感动申通人物。赵海峰今年 34 岁，因年幼时不小心触碰了高压电而截肢。 却通过担任申通山西运城业务员的方式自力更生、顽强拼搏。

三、突出品牌形象，优化窗口

1、推进客户服务满意度考评。申通快递目前在上海区域已经建立了较为完善的服务满意度考评机制，通过对每个网点的客户服务进行实际测评，以数据为基础，对先进网点要求要做的更好，对服务质量较差的网点给予通报批评，并责令在期限内进行整改，提升服务水平和能力。

2、建设统一的网点 VI 形象。2016 年 3 月申通快递品牌重塑项目荣获 2016 世界 100 强品牌重塑卓越奖。申通全网进行彻底 Vi 更换，对 1649 家网点、2 万余家门店，90 个转运中心进行 logo 更换，员工更换新装，全网投入近亿全面提升公司形象。

3、加大基层员工的培训力度。申通快递针对客服人员、快递员、门店服务人员要进行更为专业系统的培训，从基本服务用语，服务礼仪入手，让员工掌握专业技能的同时，要具备良好的服务意识和行为规范，让客户享受收寄件的过程，真正从心眼里尊重我们快递人。2015 年 3 月申通快递成立企业商学院至今企业共组织培训 888 场，其中总部 56 场，

分拨中心一线培训 832 场，参训人次近 4 万人。

4、加大推进网点质量考核。认真执行《网点服务质量考核指标体系》，不断的优化服务数据，增强在同行中的服务质量可比性，对后进单位采取改造措施。

四、注重社会效益，助推企业

1、小红心暖阳助学。为了让企业发展成果更多地惠及于民、惠及于社会、惠及于贫困山区的孩子，日前，申通快递宣布，正式启动“小红心暖阳助学”项目。

2、设立医学教育教学奖励基金。申通快递总裁陈小英女士向浙江大学捐赠 4000 万元人民币，用于设立“浙江大学教育基金会陈小英医学教育教学奖励基金”。满足更多老百姓的需求，也让更多的老百姓享受健康的生活，远离疾病带来的伤痛和困扰。

3、申通快递爱心救助基金。爱心救助基金是申通公司推出的一项重要举措，是实施对员工帮扶、困难的平台。据统计 2015 年度爱心救助 15 人共 45.6 万元，2016 年爱心救助 30 人共 82.3 万元，阜宁、福建等网店公司受台风灾害影响，总公司救助 8 个网点，共计 25 万元。

五、开展系列活动，陶冶情操

1、每季度开展不同类型的文体竞赛。通过开展申通好声音歌唱大赛、春季运动会、田径运动会、趣味运动会、职业技能竞赛、金话筒大赛、警企共建篮球联谊赛，书法绘画

征文摄影展、“申声不息”歌咏大赛等活动。做到“年年有新意、季季有活动、月月有组织、天天有笑声”，丰富企业文化，形成“快乐工作、健康生活”的良好氛围。

2、组建“申行俱乐部”。为增进员工之间的交流沟通，增强团队凝聚力。创建了申通快递“申行俱乐部”，俱乐部内设篮球队、足球队、舞蹈队、游泳队、乒乓球队、骑行队、羽毛球队、登山队八支队伍。

申通快递将继续在全网严格贯彻落实精神文明创建工作要求，建立和完善责任制、问责制和奖惩制等长效管理机制，由点及面，实现申通快递全网在企业形象、管理水平、服务质量、品牌影响力和美誉度上再上一个新的台阶。

简讯

1、为客户提供更便捷、高效优质的服务，上海邮政 EMS 在上海虹桥国际机场 T2 航站楼东交快递专区（8 号入口）设立了柜台，提供行李及特产快递、禁航行李运输、机场店铺的收发快递、航空公司或机场委托的同城非正常行李运输等快递需求服务，使机场寄递更加方便、快捷。

2、12 月 1 日，顺丰速运集团（上海）速运有限公司客服部开展 2016 年“业务高峰激励&为你喝彩”颁奖典礼。

3、12 月 11 日，“中国快递之乡”——桐庐县钟山乡政府代表赴中通快递上海总部慰问基层员工。

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
