

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 44 期（总第 213 期）

2018 年 12 月 10 日

上海市邮政管理局扎实做好 上海市快递揽投专用电动自行车使用推广工作

为扎实做好上海市快递揽投专用电动自行车使用推广工作，上海市邮政管理局召开专题会，总结上海市首批推广的快递揽投专用电动自行车前期使用情况，部署下一步推广工作。

会上，韵达、申通、圆通、中通四家品牌快递企业总部、上海公司车辆管理负责人、使用网点企业代表就快递揽投专用电动自行车使用情况进行了介绍，并与车辆生产厂商、定位服务、保险服务供应商以及各管理局进行了互动交流。

上海市邮政管理局指出该项目的实施，为推进贯彻落实《快递暂行条例》、《国务院办公厅关于推进电子商务与快递

物流协同发展的意见》等法规文件，推动邮政业绿色发展，保障快递员安全揽投，为促进上海城市文明建设做出应有的贡献。会上，对下一步工作提出了明确要求：一是高度重视快递揽投专用电动自行车推广的重要性和紧迫性，加大宣传力度，抓住上海市快递揽投专用电动自行车的政策优势与车型优势，抓紧做好下属网点企业的推广宣传。二是加快车辆的更新和采购力度，各品牌企业要明确专人负责，加强与快递揽投专用电动自行车项目各方的沟通，及时收集各网点企业的采购需求，按照“四统一”的原则对接车辆、定位服务、保险服务等采购和管理工作。三是各服务供应商要加强售后服务，跟进收集使用情况反馈，不断优化改进，并制定选配方案，满足不同的市场需求，在保质的基础上提高产品性价比，实现合作共赢。

浦东邮政管理局听取浦东邮政分公司工作汇报

11月27日，浦东邮政管理局听取了浦东邮政分公司进博会期间安全服务保障、“双11”旺季揽投情况专题汇报，并就机要通信管理、邮政基础设施建设、绿色邮政发展、普遍服务质量、部门优化重组等进行了广泛的沟通交流。

浦东邮政管理局对邮政企业在进博会期间认真落实二次安检，体现国企担当，“双11”旺季期间圆满完成日派件超12万表示了肯定。浦东邮政管理局还通报了区域内普遍服务

满意度调查和时限测试情况。浦东邮政管理局强调，一是要提升站位，严格落实国家普遍服务标准和上海市普遍服务规范，确保营业时间合规，确保投递频次、深度和投递质量，确保设施设备运行正常，切实践行人民邮政为人民的初心和使命；二是切实承担起企业主体责任，严格执行三项制度，严格按操作规程办事，一级抓一级，层层传导压力，向优质、高效管理模式转变；三是完善政企沟通联系长效机制，拓宽政企沟通渠道，按季向邮政管理部门报送运营、安全、服务、机要通信工作情况。

浦东邮政分公司表示，将认真做好寄递事业部改革工作在浦东地区的试点落地，平稳推进邮速整合，强化内部管理，提升能力水平，提供让人民满意的用邮服务。

申通快递有限公司召开质量工作会议

12月1日，申通快递有限公司召开2019年质量工作会议。申通快递执行总裁、申通快递总部相关职能部门负责人以及各省区片区运营、网络、客服、质控负责人共计120余人参加会议。

本次会议旨在进一步全面加强申通快递服务质量管理，提升客户口碑，推进全网质量共治，提振网络信心，提高申通快递品牌价值，并为全网2019年质量工作指明目标和方向。

执行总裁发表题为《严格质量管理，推动公司发展》的讲话。讲话中，他对公司 2018 年质量工作的经验和教训进行了总结，指明了质量工作当前面临的严峻形式，重点阐述了 2019 年质量工作的任务目标。

会议指出，2018 年是申通快递的“质量年”，对申通快递来说，是具有历史性转折的一年。在这一年里，申通快递做成了四件大事：一是直营化体制改革的落地，解决了多年未解决的“全国一盘棋”问题；二是服务质量的提升，甩掉了近几年服务质量落后的帽子；三是市场增量突破瓶颈，近三年首次实现了业务量高于行业增长速度；四是基础建设力度加大，平台吞吐能力大大提高。

会议强调，申通快递质量工作在 2018 年有了很大的改善，但全网更要清晰认识到存在的突出问题，清醒的认识到行业发展的新形势，特别是在科技进步、行业发展、同行赶超等方面，不能骄傲、不能懈怠，必须拼命跑、拼命干，才能保证持续进步。

会议要求，一是要加强质量管理队伍建设，选调懂业务、重数据、会管控的人充实到质控队伍中来，加强培训，真正担负起申通质量管理的重任；二是省区要继续发挥质量的主导作用，专注数据、加强整改、解决短板，确保服务质量持续稳步提升；三是要把质量转换为市场竞争力，要多想办法，大胆进行探索，为拓展市场提供坚强后盾；四是质量要由进步转变为领先，2 年内质量指标要达到行业领先地位。

会上，总部相关职能部门负责人、各分管副总裁对 2019 年质量工作进行了安排和部署，部分重点省区代表对做好 2019 年质量工作进行了汇报。会后，还邀请了知名讲师开展了《打造百年申通，面向未来的质量创新之道》系列培训。

圆通速递有限公司上海宝山中心和管委会为员工庆生

近日，圆通速递有限公司上海宝山转运中心部长王庆准得知有许多操作员工即将过生日，为感谢员工一直以来的辛勤工作以及“双 11”期间的积极配合，他特地买了蛋糕为员工庆生。得知消息的上海区域管委会秘书长和宝山片区负责人也专门前来为员工们庆生。

今年“双 11”期间，圆通上海宝山转运中心在各部门协同配合下，各项工作有序开展，中心与分公司沟通无缝对接，中心频次控制有序，圆满完成了“双 11”的各项保障工作。

“双 12”即将到来，此次的生日会给宝山中心的员工送去了温暖，更送去了动力，勉励全体员工继续加油！

上海韵达货运有限公司在禁毒知识竞赛中获佳绩

12 月 3 日下午，上海韵达货运有限公司参赛团队参加了在沪举办的“禁毒有我，志愿者在行动”——黄浦区邮政业

“乐蜂”青年志愿者项目知识竞赛，韵达以出色的表现获得比赛第三名。

此次知识竞赛由黄浦区禁毒委员会办公室、黄浦邮政管理局联合举办，比赛通过必答题、抢答题等不同题型进行角逐，竞赛内容主要包括《禁毒法》、禁毒知识、毒品危害、毒品预防、戒毒康复以及《快递暂行条例》、快递寄递安全等内容。竞赛现场，韵达参赛团队配合默契，表现出色，充分展示了韵达人灵活应变、自觉禁毒的精神风貌。另外，在互动环节中，韵达观众代表积极踊跃参与答题活动，竞赛现场气氛热烈，高潮迭起。

此次禁毒宣传活动通过知识竞赛的形式，向社会大众宣传、讲解毒品的种类及识别方法，有效提高社会大众识毒、防毒、拒毒以及举报拦截毒品的意识。韵达也将通过这次活动，进一步加大对全网的禁毒宣传，加强对快递的规范寄递，切实推动安全寄递“三个 100%”的有效落实。

中通快递股份有限公司助力 上海青浦华新镇爱心义卖集市活动

12月5日为助力国际志愿者日主题活动，中通快递股份有限公司参与了由上海市青浦区华新镇精神文明委员会办公室主办的“2018年国际志愿者日暨创全迎检”主题活动爱心义卖。此次义卖在青浦区华新镇新尚生活广场开展。

义卖期间，华新镇精神文明委员会办公室为中通快递股份有限公司“圆梦 1+1”爱心助学公益活动颁发了优秀志愿项目的荣誉证书，并对中通的爱心行动表示肯定和支持。

近年来，中通快递股份有限公司充分利用自身优势通过“圆梦 1+1”、“暖冬捐衣”等公益活动，更好地推进中通志愿服务精神，凝聚中通爱心力量。通过志愿精神彰显中通品质，传递中通力量。

优速物流有限公司全国网点“启航”系列培训在上海启动

为推动新入网点专业化、规范化发展步伐，让新入网点通过培训学习快速融入优速大家庭，为发展增添新动力，近日优速物流有限公司全国网点“启航”系列培训在上海启动。

“启航”培训主要包含以下几方面内容：一是数据助手网点参谋。网点参谋能快速帮助网点老板做专业的经营业务分析，让网点做到经营有方、管理有条。培训讲师详细介绍了网点参谋的货量、质量、管理、财务等数据模块，让新入网点老板们了解并会使用网点参谋工具。二是品质为王，快速熟络规章制度。培训师深入解析了全网前十大排名罚款类别，通过真实的案例及数据展示，让新入网点吃透公司政策，并学以致用，保证新入网点收益最大化。三是网点新进业务员、客服、财务核心岗位培。针对网点核心岗位，培训对症下药——从快递员的如何自我话术营销，到客服的高效工作

技巧，以及财务如何专业、快速的记账核算等，做了详尽的培训。

除了实用课程，本次培训还邀请了上海优秀智慧网点网点代表分享管理经营经验。网点代表就如何与客户建立信任关系、网点二次创业及规划等毫无保留地作了分享，建议新入网点要不断学习新知识，深耕基础业务。培训还设置了答疑解惑环节，现场解答学员问题。

本次培训课程的设计思路，均来自于全国各地优秀网点所提需求，课程高度匹配新入网点需求。优速将开发更多、更丰富的网点成长课程，并陆续在全国范围内开展培训，让更多新入网点早日步入经营正轨！

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
