

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

2019 年第 41 期（总第 257 期）

2019 年 11 月 18 日

上海市邮政管理局深夜督导企业“双 11”安全服务保障工作

11 月 11 日，为进一步做好 2019 年快递业务旺季期间上海市寄递渠道安全和服务保障工作，上海市邮政管理局党组书记、局长夏颐和党组成员、副局长周德刚、余洪伟分别率领三个督导组，先后赴邮政公司、申通、韵达、中通、圆通、百世、德邦、京东等企业，现场督导和检查“双 11”业务旺季安全服务保障工作。

督导组认真听取了各企业备战“双 11”的工作汇报，了解收发件量实时动态、全网业务量情况和运营调度情况，视察了总部视频监控指挥中心及处理中心自动化分拣流水线；充分肯定了各企业在确保第二届中国国际进口博览会、“双 11”期间本市快递业安全平稳有序运行做出的努力，对快件量再创新高表示祝贺，对奋战在一线的工作人员表示亲切慰问和感谢，勉励大家继续坚守岗位，以决战决胜的姿态打好

攻坚战。

夏颐局长指出，新年伊始习近平总书记就称赞快递小哥是美好生活的创造者和守护者，春节前夕更是亲临一线看望快递小哥，做好旺季服务保障工作，是回应党中央对行业高度重视和殷切期望的关键之举。夏颐局长强调：一要提高政治站位，强化责任担当，深入贯彻习近平总书记对邮政业作出的重要指示和考察上海重要讲话精神，坚持服务与安全并重，坚持发展与环保并重，努力打造质量“双11”、服务“双11”、安全双“11”、绿色双“11”和科技“双11”；二要保证服务品质，切实维护用户合法权益，充分利用信息技术手段，优化快件处理流程，提高生产作业效率，加强全网调度和综合管理，加大对末端稳定关注力度，做好员工的后勤保障工作；三要强化安全生产，落实企业安全生产主体责任，严格落实寄递安全“三项制度”，坚决防范重特大事故发生，确保旺季期间行业平稳运行，实现“两不”（全网不瘫痪、重要节点不爆仓）和“三保”（保畅通、保安全、保平稳）目标；四要强化绿色治理，大力推进落实本市“9582”绿色升级工程和绿色邮政建设，积极推进快递包装绿色化、减量化、可循环。

上海市邮政管理局办公室、普遍服务处、市场监管处、浦东局负责同志陪同督导，中国快递协会和上海市快递行业协会相关同志参加慰问。

中国邮政集团公司上海市分公司关心关爱一线员工

“双 11”之际，中国邮政集团公司上海市分公司全力以赴做好“双 11”旺季生产生活保障和慰问工作，各级领导干部、各级工会齐出动，通过现场慰问、身体力行支援一线生产、发放慰问品等，把企业的关爱送到员工心头，增强员工的归属感、自豪感，为圆满完成 2019 年年终旺季生产攻坚战任务推波助力。

市分公司领导班子五名成员分别带队前往基层一线，看望慰问奋战在最前线的邮政人。11 月 12 日、13 日，市分公司党委书记、总经理王俭先后前往浦东新区分公司浦电路营业部和奉贤区分公司南桥支局，视察调研“双 11”工作，并对日夜奋战在一线的员工表示亲切慰问。王俭向现场的投递员们送上毛毯等慰问品，叮嘱大家在完成艰巨的投送任务的同时，也要保重身体，注意行车安全，齐心协力共度难关。11 月 14 日上午，王俭又赴邮区中心局浦东邮件处理中心，亲切慰问奋战在“双 11”网运战线的干部员工，让大家倍感温暖、振奋，纷纷表示要坚决完成“双 11”旺季生产各项任务，为夺取“双 11”战役的全面胜利贡献自己的一份力。

11 月 13 日，市分公司副总经理王爱平带队服务质量部一行前往杨浦区分公司五角场营业部，看望慰问奋战在一线的员工并送去慰问品，对员工们坚守岗位、不辞辛苦、迎难而上的敬业精神表示感谢。王爱平仔细询问了旺季生产实战情况和员工的生产生活情况，要求相关领导关心关爱好一线员工，并鼓励大家鼓足干劲、攻坚克难，坚决打赢“双 11”

战役。随后，王爱平冒雨来到地界小区帮助投递包裹。

为了让快递小哥们安心、舒心地工作，市分公司工会高度重视，早做筹划，为全体一线员工发放足量的方便面、牛奶等食品饮料以及必要的劳保用品。除了工会统一采购的慰问品外，各基层工会小组还开动脑筋，多方联系，保证员工吃上热饭热菜、喝上热汤。杨浦区分公司民星邮政支局准备了大量的干粮和食品，供晚归的投递员们食用，此外，该支局还格外注重旺季期间一线员工的心理状态，专门组织了一支由区分公司职能部室人员组成的后勤保障小队，关心投递员们的心理状况，积极与他们进行沟通，做好心理疏导。

上海邮政充分发挥国有企业党建优势，组织开展“邮政先锋，岗位建功”旺季生产活动以及市分公司本部旺季志愿服务活动。由各单位党组织负责的“党员突击队”、由团组织负责的“青年突击队”以及应急突击队纷纷着公司统一发放的志愿者红马甲，支援生产一线，共同承担起邮件封发、处理、投递等旺季生产任务，为基层一线注入一剂“强心针”。

顺丰速运集团（上海）速运有限公司宣传落实“五个做好” 开展“争当工会最暖红马甲”活动

“双11”前，国家邮政局机关党委发出关于在“双11”期间加强快递员权益保障和关心关爱工作的11条重点提示，顺丰速运集团（上海）速运有限公司在严格落实保障旺季快递服务质量的同时，加强快递员权益保障和关心关爱各项工作。

“双11”高峰期间，顺丰工会宣传落实“五个做好”，

开展“争当最暖红马甲”，做好同事身边的“娘家人”，让一线员工感受到顺丰大家庭的温暖。

一是做好士气鼓舞，每日早例会宣导事项，提升士气，凝心聚力，牢记服务标准，营造奋战氛围。二是做好饮食保障，制作暖心暖胃的高峰餐食，确保能量和饮水供给，如开展早餐、午餐、晚餐，下午茶、夜宵慰问等。三是做好劳动保障，每日提醒出行安全，关注员工休息情况，提醒保证充足睡眠，保持良好的身体状态。四是做好心理关爱，关注新员工情绪，及时疏导心里压力，通过工会心理关爱平台进行放松训练。五是做好需求收集，收集员工声音，及时跟进，及时处理。

科技赋能！“双 11”为圆通科技打 Ca11

今年“双 11”当天各邮政、快递企业共处理 5.35 亿快件，“双 11”旺季高峰期间，全行业处理的邮快件业务量将达到 28 亿件，不断刷新行业记录。

面对数以亿计的包裹，圆通速递有限公司强大的信息技术支撑让他们从容不迫。“驾驶舱”是圆通自主研发的一款移动智能管理工具，功能堪比一台行走的“数据库”。通过手机就能实时查看各类经营收据，为决策提供科学依据，实现足不出户的管理。

圆通在大部分转运中心均已上线自动化分拣设备，例如上海转运中心上线了三套双层、两套单层交叉带智能分拣设备，进出港小件包裹可达 16 万单/每小时，极大提高了快件

的装卸和操作效率。

全链路管控相当于在快件上安装了“跟踪器”，快件的“旅程”信息全程可视，如果一票快件发出后偏离了既定时效及路由，系统就会自动预警，实现了由事后管控向实时、过程管控的转变。

在圆通速递总部指挥调度中心，占据着整个弧形环面的电子监控屏格外引人注目，这里是圆通的“中枢神经”——实时显示中心操作、业务量、全程时效等核心数据，每天能采集和处理数亿条信息。

科技赋能的背后，离不开默默付出、加班加点的圆通科技团队；“从容”的背后，是圆通科技人的辛勤付出和智慧结晶。

为了切实做好旺季保障工作，圆通科技公司提前制定目标，做到让客户满意、业务满意、网点满意；成立了保障小组并设立两大作战室，连续作战，分工明确，责任到人；历经了多轮压力测试，做好数据保障，确保“双11”高效、平稳度过。

“双11”期间中通快递股份有限公司为快递员送温暖

“双11”期间，为给予基层快递员工更多关爱，中通快递股份有限公司总部及上海市内多家网点开展了旺季高峰期送温暖活动。

中通快递股份有限公司上海转运中心为操作部员工每人送去一箱方便面和一箱饮料，让他们在旺季操作期间随时

补充能量。同时，中心还给等候交货取货的司机送去能量包，以供他们在快件运输途中及时充饥。

在上海市内部分网点，负责人为一线快递员送上了手套、防寒衣物、方便面、饮料等，让快递员在繁忙的工作期间，保证身体健康，感受到来自公司的温暖。此外你，在中通全网各中心、网点门店都张贴有“兄弟，进来喝杯水”的海报，为同行快递员提供一个温暖的休息场所，并提供热水、手套、手机充电等多种力所能及的服务，让行业的快递小哥在辛苦的工作之余有一个地方休息片刻。

上海转运中心负责人表示，中通人从来都不怕困难、不惧挑战。他鼓励大家勇往直前、努力奋战，同时也叮嘱一线员工在旺季期间要更加注意安全问题，提醒大家工作之余要多注意休息。

上海韵达货运有限公司“双 11”全网平稳、有序、高效运行

“双 11”首日，上海韵达货运有限公司全网在快件揽收、中转、派送、售后等各个环节运行平稳、有序、高效。

为了全面做好今年“双 11”快递服务保障工作，韵达已在揽收、派送、转运、售后服务等环节做了前瞻的规划和充分的准备，以提升快件全程时效，让快件尽早到达大家手中。

在快件揽收环节，韵达快递员使用了便携式打印机，全程电子化服务，让快递更方便、更快。

在快件中转环节，韵达全网各分拨中心通过科技助力、车线拉直等举措提升快件时效。上海分拨中心新增了自动分

拣层，传输设备可以精准识别货物，并根据货物尺寸和质量调节装卸货物的速度。此外，“双 11”期间进出分拨中心的车次比平时增长了四倍，之前四小时卸载完的货物，因为设备的升级与改造，现在仅用 1 小时，大大提高了转运时效。

在末端派件环节，网点提前做好人员、车辆、场地的储备，加大派件处理能力，积极应对“双 11”暴涨的快件量；总部办公室人员也走到一线，与快递员一起并肩作战。快递员通过韵达业务员的派送码，进行精准分拣，提升派件时效。

在售后环节，韵达总部客服综合部主管说，今年“双 11”，韵达客服进行全程预警及跟踪，通过全智能服务机器人实时解答，根据客户需求，安排专业客服人员提供服务，为客户提供多样化、个性化、高效化服务。

今年“双 11”，韵达全网全力以赴做好旺季期间快递服务保障工作以满足广大客户对快件服务的需求，每一票快件都将安全、准确、迅速送达客户的手中。

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
