

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 43 期（总第 259 期）

2019 年 12 月 2 日

上海市邮政管理局召开上海邮政业生态环保工作推进会

11 月 27 日，为全面贯彻落实国家邮政局生态环保工作要求，切实打好本市邮政业污染防治攻坚战，推动落实寄递企业生态环保主体责任，确保“9582”年度工作目标的落实，上海市邮政管理局召开了邮政业生态环保工作推进会，局党组成员、副局长余洪伟出席并讲话。

会上，上海局介绍了本市邮政业绿色环保工作的开展情况；顺丰和中通作为企业代表就生态环保发展落实情况进行了经验交流；国家局发展研究中心通报了《2019 年上海市邮政业生态环境保护工作评价报告》。

上海局全面推进行业生态环保工作，创新工作方式，拓宽工作渠道，深化工作举措，通过新闻宣贯、培训引导、发

放快递包装物投放指南、编制环保简报、加强检查督导、定期会议推进等多种手段多措并举，行业生态环保意识明显增强，行业生态环保工作体系基本形成。目前本市电子面单使用率已经达到 97%，电商快件不再二次包装比例达到 50%，可循环中转袋占比接近 80%，配置了包装回收装置的网点 1900 家以上，主要寄递品牌使用新能源汽车节省用油约 260 万升，胶带使用量减少 15%，包装材料节约 20%纸张用量，“9582”工程整体进展顺利。

余洪伟提出三点要求：一是提高政治站位，主动对标对表，深入学习领会习近平总书记的重要指示批示精神。二是总结成绩分析不足，全面客观认清行业生态环保工作面临的形势。对标行业绿色高质量发展的目标，在快递包装治理、企业主体责任落实及行业监管等方面仍然存在若干短板弱项。三是统一思想认识，强化责任落实，坚决打好行业污染防治攻坚战。要全力推进年度工作任务落实，对照《上海市邮政业生态环境保护工作要点》，确保圆满完成年初既定的各项目标任务。要认真做好冬季和“双 12”快递业务旺季期间的生态环保工作，实现业务运行保障和快递包装治理的齐头并进；要系统谋划好下步工作，在全面总结今年工作的基础上，提前思考和系统谋划明年工作。上海局将进一步完善本市邮政业生态环境保护工作的评价体系，建立长效评测机制并定期发布评价报告。

中国邮政集团公司上海市分公司优质进博服务获点赞

近日，中国邮政集团公司上海市分公司收获一封来自中国国际进口博览局、国家会展中心（上海）有限责任公司的感谢信。信中高度肯定了上海市分公司对第二届中国国际进口博览会的支持和帮助，并向在服务进博会期间无私奉献的各位邮政人致以衷心的感谢和崇高的敬意。

作为第二届进博会指定寄递服务商、核心支持企业，上海邮政全力保障证件寄递服务工作“提速”“提质”，从全市集中调度“精兵强将”50余人组成专业服务团队，每天以“最高标准、最严措施、最强管控、最佳服务”为第二届进博会提供迅速、准确、安全、方便的一流寄递服务。

为更好服务进博会，上海市分公司前期做了大量的准备工作。约50万张进博证件的寄递服务项目是一项复杂的系统工程，除了要满足中国邮政EMS的VIP邮件高标准寄送环节要求，同时也要考虑进博局个性化寄递需求。在中国邮政集团公司的大力支撑和专业指导下，经与进博局的反复磋商，上海市分公司确定了从证件交接、信息采集、邮件收寄、封发出口、专车押运、主动客服、信息反馈等一条龙的全过程专业化服务，并在中国邮政证件分拣工作场地、注册及证件管理中心两个作业场地配备了10套作业台席、2套客服台席、3条客服专线以及2套技术支撑台席，全力保障证件寄递服

务工作有序进行，助力第二届进博会服务品质升级。

感谢信是对中国邮政的认可与肯定，上海市分公司将以此为激励，在今后的工作以更高的标准严格要求自身，以更优质、更高效、更完备、更贴心的服务赢得更多点赞。

申通快递有限公司 AI 智能客服机器人全面上线

近日，申通快递有限公司 AI 智能客服机器人全面上线，标志着申通快递客户服务水平进入了提档升级发展新阶段。

目前，申通快递 95543 电话下单业务、客服售后工单处理结果满意度的回访、95543 电话服务非工作时间的问受理，已全部实现对接申通 AI 智能客服机器人，客户维度问题解决率达到 70%以上。

使用申通 AI 智能客服机器人后，申通实现了为客户提供 7*24 小时在线服务的能力，更好的保障了客户的服务需求。后期，通过大数据的积累，行业知识数据的沉淀及自动学习类似问题和问法，申通快递打造的 AI 智能客服机器人与人工服务相结合的全新客户服务新模式，将逐步满足客户服务个性化、人性化的交互服务需求，为客户打造更智能的客服体验。

AI 智能客服机器人全面上线将有效降低企业人工成本，提升服务质量，为客户提供不一样的客服体验。

申通快递客服管理部呼叫中心计划明年将 AI 智能客服机器人推广至申通全网网点使用，有效赋能网点，减少网点客服压力。

上海韵达货运有限公司工会慰问上海分拨中心员工

近日，为贯彻落实全国总工会和中国国防邮电工会要求，上海韵达货运有限公司工会主席带队来到了韵达上海分拨中心，慰问了“双 11”期间奋战在各岗位上的韵达人，感谢大家为旺季期间“保畅通、保安全、保平稳、树口碑”的目标所做的努力。

韵达工会一行了解了大家的工作、生活状况，并为大家送去慰问品，鼓励大家在做好各项工作的同时，照顾好身体。

今年“双 11”，韵达上海分拨中心在人员、场地、车辆等各方面都做了充分的准备，加派了上百号的人力，操作场地面积达上万平方米，“双 11”期间进出分拨中心的车次比平时增长了 4 倍，还通过自动化流水线、电子面单等科技手段，助力快递处理时效、降低了员工的劳动强度。

韵达工会十分关心各岗位韵达人的工作和生活情况，根据公司要求，积极开展各项工作，不断完善工会组织建设，发挥工会的凝聚作用，鼓舞各岗位韵达人的工作热情，进一步增强韵达人的凝聚力，让大家感受到韵达大家庭的温暖。

韵达工会主席表示，将继续坚持韵达“以客户为中心、以价值为目标、以奋斗者为本”的核心价值观，发挥好工会的职能作用，继续扎实、有序推进好各项工作，让员工感受到公司的温暖，发挥出更大的价值，为更多的客户提供更优质的服务。

中通快递股份有限公司举办首次投资者开放日

11月25日，中通快递首次投资者开放日在公司总部举行，来自境内外超过100名投资者代表参加活动。

投资者开放日活动从上午9点延续到下午4点，公司董事长赖梅松及各个部门负责人上台演讲，从发展历程、公司战略、网络、运营、科技信息、人才战略、企业文化和生态建设等方面，介绍中通的发展现状与未来探索。

赖梅松向投资者作了题为《做现在·迎未来》的主旨演讲，他详细介绍了中通的过去与现在，表达了对中国快递行业和中通保持中高速增长坚定信心。针对中通如何抓住新机遇，赖梅松阐述了新模式、新活力、新科技、新赛道、新担当的“五新战略”，指出中通要由利社会、利他实现利己，服务好客户、照顾好员工、守护好投资者利益。

活动中还介绍了今年“双11”中通的喜人成绩，并全面介绍了中通生态圈发展，并表示要以“五新”战略为指引，

以人才为核心、以能力为支撑、以科技为助力，以金融为赋能，以资源为保障，不断深化推进融合、繁荣互促的生态发展思路，切实做好主营产业提升改造和新兴产业培育壮大两篇文章。

中通此次举办投资者开放日，既是通过反向路演，向一贯支持中通的投资人展示中通稳定务实的优秀团队，增强对中通管理团队的信任和企业价值的信心。也是通过这种深入的交流和沟通，让投资者能够近距离感知中通发展的内生动力。中通未来会继续夯实自身竞争优势，保持市场份额、盈利能力和服务品质的健康增长，按照既定战略完成发展目标。

京东物流发布两款机器人

11月19日，2019京东全球科技探索者大会（JDDiscovery）举行，京东集团对外展示了完整的技术布局 and 先进对外技术服务。京东物流集团也正式对外发布两款机器人。

京东集团X事业部负责人在活动现场携两款智能设备——配送机器人4.0和室内移动通用平台亮相。配送机器人4.0集合了之前诸多研究成果之大成。其产品的可靠性、稳定性也显著提高，续航里程达到100公里，承载重量可以达到150公斤，并且能够对恶劣天气、夜间行驶等情况作出应对处理。

该负责人透露，配送机器人 4.0 将实现量产，并可改造成无人小巴、无人巡检车、无人观光车和无人接驳车等多功能无人驾驶车辆，这对于配送机器人实现大规模商业化具有里程碑意义。

室内通用移动平台则是一款应用在室内环境的多功能机器人产品，在餐厅、商场、写字楼、银行等区域可根据客户自我需求可打造成配餐、引导、广告刊登、理货等多场景应用型机器人，极具产品应用延展性，具有大规模可复制的商用价值，可以推动各行各业与智能化时代的深度连接。此外，这款产品配备有双目摄像头、激光雷达、超声波雷达等多项定位系统于一身，在自动驾驶、自动避障方面，可以达到厘米级的精准定位，表现出了一流的智能化水平。

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
