

# 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

---

2017 年第 43 期（总第 164 期）

2017 年 11 月 20 日

## 上海市邮政管理局领导深夜督导快递企业“双 11”旺季生产

11 月 11 日深夜，上海市邮政管理局局长夏颀和副局长周德刚组成督导组，兵分两路先后巡查邮政公司、中通、圆通、申通、韵达、顺丰、DHL 等快递企业，现场检查督导企业旺季生产情况。

督导组听取各企业备战“双 11”的工作汇报，了解企业收发件量实时动态，视察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“双 11”期间全市快递业安全、平稳、有序运行方面做出的努力，对各企业的快件量再创新高表示祝贺，对各企业奋战的工作人员表示亲切慰问。周德刚副局长指出，各企业要充分利用信息

化等科技手段，不断优化快件处理流程，提高生产效率；要充分借助媒体资源，宣传行业正能量；要进一步做好员工的后勤保障工作，为“双 11”旺季生产创造良好的氛围。夏颐局长表示，上海市邮政管理局将和相关政府部门、快递企业和社会各界共同努力，全力实现“两不”（全网不瘫痪、重要节点不爆仓）和“三保”目标（保畅通、保安全、保平稳）。夏颐强调，各企业要严守安全底线，严格落实三项制度（收寄验视+实名收寄+过机安检），确保企业寄递网络安全平稳有序运营。同时，要视“双 11”为契机，提质增效，转型升级，从单纯追求数量向追求质量转变，逐步建立品牌优势，进一步做强做优企业，争取早日成为具有国际竞争力和良好商誉度的世界知名快递品牌。

上海市邮政管理局市场监管处和市快递行业协会相关同志陪同督导。

## **中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司 工会做好“双十一”旺季生产生活保障和慰问工作**

近日，中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司工会推出三大措施，全心全力做好 2017 年“双十一”旺季生产生活保障和慰问工作。

一是围绕生产，加强领导。成立以本单位工会主席为组

长、工会干事和营业部(项目部)工会小组长为成员的“双十一”生活保障和慰问工作小组，切实抓好旺季生产生活保障。做到以人为本，“四个确保”：即确保员工吃上热饭。确保饭菜安全卫生。确保员工喝上热水，保证 24 小时开水供应。确保员工不受冻，储备好劳动防护用品。确保员工睡眠时间，要合理安排班务，保证职工每天 6-7 小时的睡眠。

二是深入一线，倾情关爱。“双十一”期间，各级工会生活保障和慰问工作小组成员深入到每一个生产单位开展慰问活动。注重人文关爱，思想引导，鼓舞提振员工士气，以不断激发员工斗志、坚定员工信心为目标，安排好、服务好、保障好员工在旺季生产生活中的所急所需，解决一线员工的后顾之忧，顺利实现生产经营目标，夺取“双十一”的最后胜利。

三是结合生产，适时慰问。大力开展旺季送慰问送温暖活动，在同级党组织的领导下，及时将组织的温暖送到一线员工心里，将慰问物品送到员工手里。适时开展“旺季因你而精彩”、“奋战旺季，每个人都是主角！”手机摄影活动，做好先进典型事迹的宣传报道工作。

## **申通快递斥巨资激励网点提升服务质量**

日前，为了激励网点公司提升服务质量，申通快递斥资

500 万元设立奖励基金，奖励双十一期间服务质量较好的网点。按照奖励方案，根据网点日均派件量大小，派送表现优异的网点将分别可以拿到 15 万至 5 万不等的现金奖励。

申通快递还改变管理思路，从“以罚代管”走向“以管代罚”、奖罚分明。根据双十一激励考核政策，11 月 11 日-11 月 20 日期间，全网中转、派送时效在原有时效基础上放宽考核时间，放宽后仍存在延误的网点，将会被追加处罚；因不可抗力因素，或其他重大外力影响引起的时效延误，总部开通了特殊情况备案通道，旺季期间，有效申诉、收寄服务处罚标准分别在原有处罚标准基础上适当降低，进一步提升基层网点备战双十一旺季的信心。

为保障全网呼叫通畅、接听率达标，提升客户满意度，申通快递还制订了全网呼叫中心旺季接听奖励办法。办法规定，11 月 16 日至 30 日期间，根据日呼入电话量，接听率达到 90%以上的网点，均可获得现金奖励。日均接听率每增加一个百分点额外奖励 1000 元。此外，为了保障全网电话接通率，增加在线服务人次，申通快递计划将总部溢出服务需求转接至接通率在 90%以上网点的闲置坐席受理，有偿接单，充分利用网点资源，增加网点营业收入。

申通快递总部客服部也动作频频。轮岗培训，提升客服专业度；内部班次调配，增加前端接待坐席，稳固接通率；在线端启用“菜鸟优十”服务，增加服务人次；建立后台投

诉应急处理机制，保障应急响应效率；旺季全网投诉情况每日反馈，异常信息对接、共享，全网联动，确保信息通畅。

## 全力以赴！圆通速递全网迎接“双 11”首战

11 月 11 日，0 点 12 分 18 秒，圆通速递的快递小哥将全网第一单快件送到了上海嘉定区朱桥镇的一位消费者手中，并拉开了圆通全网全力决战“双十一”的序幕。

在总部六楼的监控中心，监控显示屏上关于全网订单量、揽收量等数字飞速跳动，各地转运中心紧张而有序运行的场景一目了然。喻渭蛟董事长一边通过监控显示屏观看全网转运中心的操作情况，并时时与各管理区、省区以及中心等负责人进行实时通话，对一线工作人员进行慰问、打气。

位于青浦区华隆路上的圆通上海中心，快件在全新上线的自动分拣设备上飞速地流转。据现场工作人员介绍，这套双层自动分拣系统，每小时处理包裹 4 万单，设备全部启动后，日均处理量可到 150 万件。

为迎战“双十一”，圆通成立旺季工作指挥部、对多个中心进行新场地搬迁和改扩建、在多地上线自动化分拣设备、开通多条定期货运航线，做好充分的准备工作。11 日这天，从凌晨到深夜，从总部、管省区到中心、分公司，全网上下，为决胜“双十一”首战、打造质量“双十一”，协同作战、

全力以赴。

## 全网一体，韵达一家

### ——韵达总部与网点携手助力末端优质快递服务

为了助力网点更好地服务客户和消费者，一起安全平稳度过快递业务旺季，韵达总部各中心、部门派出了各级员工，前往上海一线网点，和网点一起为客户提供揽派服务。

进入快递业务旺季，上海地区末端服务网点快递员等服务人员，发扬韵达人脚踏实地、连续作战的作风，不怕疲劳，特别是上海近几天下着雨，依然坚持正常服务，用实际行动体现了韵达人的责任与担当。

11月16日，韵达总部网点管理部负责人和上海公司负责人一行来到韵达上海静安网点、黄浦北京东路瑞金南路网点和卢湾网点，为网点快递员等末端服务人员鼓劲加油，了解进入快递业务旺季特别是“双十一”之后末端服务网点的运行情况，给大家带去总部的关心和支持，并希望韵达全网再接再厉，上下齐心，共同努力，实现业务高峰期平稳过渡，共同服务好客户。

上述几家网点负责人对韵达总部的关心表示感谢，表示将在接下来的工作中，做好揽派服务，为提升快递业务旺季客户体验共同努力。同时感谢总部派出办公室人员支持网点揽派工作。纷纷表示，参加揽派件的总部办公室人员工作十

分认真，学习能力强，在短时间内就掌握了快递员的基本工作流程和各种工具的应用技能，最主要的是在服务过程中，吃苦耐劳，为了及时将快件送到客户手中，不怕疲劳，忘我工作，展现了韵达人良好的工作作风。通过此举既加强与网点与总部的沟通联系，也让网点感受到总部对末端服务网点的重视和关心，让各网点对迎接和平稳渡过快递业务旺季更加充满信心。

韵达总部相关负责人表示，总部办公室人员和网点快递员一起为客户提供揽派服务，对办公室人员来说，这是一次大体验，大服务，对网点来说，也是希望能够切实帮助到各网点的业务工作，真正体现了“全网一体，韵达一家”的理念，通过共同努力，安全、平稳渡过快递业务旺季，为客户提供更优质的快递服务。

## **全国消防安全日，全民消防我代言**

今年 11 月是首个全国消防宣传月，中通快递集团面向全网开展了“全民消防我代言”快递哥消防公益使者行动，动员全网中通人为消防安全工作代言，有效提升消防安全意识和能力。中通快递集团董事长赖梅松专为此次活动代言。

活动期间，中通快递全网一线快递小哥作为代言人，身穿印有统一消防宣传语的马甲，亮相全国各地城市。中通快

递还在电子面单上印制了“关注消防，平安你我”的公益广告，以提高公众对消防安全认知和重视。

截至目前，中通快递已在全网投放 5 万件消防马甲，20 万余份宣传海报，2000 万份电子面单；全网 20 余万名快递小哥参加此次活动，送出快件 2000 万单。该活动还在持续进行中，全体中通人都将陆续参与其中。

中通快递一直重视消防安全工作，各管理中心多次积极开展消防安全演习、消防安全知识专题讲座等各项教育活动，提高员工的消防安全和责任意识，增强自防、自救能力。

---

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

---