

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 40 期（总第 114 期）

2016 年 11 月 7 日

上海市邮政管理局召开上海市“双 11”等快递业务 旺季服务保障工作动员大会

10 月 31 日，上海市邮政管理局组织召开上海市“双 11”等快递业务旺季服务保障工作动员大会，动员部署本市“双 11”等快递业务旺季服务保障工作。上海市邮政管理局党组成员、纪检组长、副局长周德刚出席会议并讲话。

周德刚指出今年本市行业旺季服务保障工作，是继圆满完成杭州 G20 峰会寄递渠道安全保障工作后，迎来的又一项重要任务。分析研判 2016 年“双 11”等快递业务旺季形势，要深刻把握业务量增长迅猛态势延续，前期揽收压力较往年

更加集中，末端面临考验持续增加，坚持不懈地抓好服务质量保障和安全监管责任落实到位。

周德刚强调，全行业要提高认识、加强领导、周密部署、协调推动、狠抓落实，认真做好上海市 2016 年“双 11”等快递业务旺季服务保障工作，维护消费者合法权益，确保旺季期间快递服务网络安全畅通，切实做到旺季期间快递重要运营节点不爆仓、网络运营不瘫痪。一要坚定“两不”、“三保”目标，切实提高对做好快递业务旺季服务保障工作重要性的认识。二要根植“安全为基”理念，高标准做好快递业务旺季安全保障工作。提前全面开展企业内部安全保障自查工作，严格防控风险；严格执行安全保障管理制度，全力推动执行“收寄验视、实名收寄、过机安检”三项制度。三要做好“万无一失”准备，提前增加旺季快件处理能力储备。四要尽快成立以企业法人代表为组长的“快递业务旺季服务保障工作领导小组”，加强快递业务旺季从业人员储备与车辆管理，保证旺季期间人力与运能，增加仓储容量，提升仓储能力，提前做好设备养护工作，确保使用可靠性。五要精心组织旺季运营，确保快递网络平稳畅通运行，完善应急处置机制，保护用户个人信息安全，妥善处理用户投诉，发挥社会媒体的宣传引导作用。

周德刚要求，各级邮政管理部门要根据《2016 年上海市快递业务旺季服务保障工作手册》分工安排，加强对各快递

企业的监督检查力度，做好旺季服务保障监管和每日信息报送工作，依据《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等法律法规及时对企业违法违规行为予以查处。各派出机构要加强对派送高峰期末端网点的督导力度。局申诉中心要及时处理消费者申诉，努力提升服务水平和服务质量，积极维护消费者权益。

会上，上海局市场监管处解读了旺季服务保障工作方案等文件精神，与会企业代表座谈交流做好旺季服务保障准备工作的情况和体会。上海局办公室、普遍服务处、局安全中心、申诉中心等相关处室，各派出机构、快递协会、本市各大快递企业负责人出席会议。

国家邮政局跨省联合专项调研小组莅临

上海邮政 EMS 调研指导工作

日前，国家邮政局邮政服务创新发展跨省联合专项调研小组莅临上海市邮政 EMS 就邮政服务新兴业务进行调研并指导工作，上海市邮政管理局普遍服务处处长盛家俊陪同调研。上海市邮政 EMS 许琦副总经理及市场部、相关单位主要负责人参加座谈会并就相关问题与调研小组进行了交流。

邮政 EMS 详细汇报了二代身份证项目、公安交管项目、公安出入境项目、国税项目、工商项目、高考试卷运送等政

务相关项目与“海烟”项目的实施情况，以及跨境电商与海关“4.8”新政对速递企业带来的影响。

调研小组对上海邮政 EMS 近阶段的服务质量进行了充分的肯定；认识到邮政速递在市场竞争中所处的实际地位；表示邮政管理局将继续大力支持邮政速递工作，要求邮政速递进一步加强与政府相关部门的沟通交流；建议上海参考借鉴其他省市在政务、跨境等领域成功经验，寻求适合上海地域特色的项目突破口。

中通快递组织召开全网汽运旺季安全保障工作会议

为深入推进全网汽运一体化进程，有效整合全网运力资源，切实做好旺季高峰服务保障工作，近日，中通快递上海总部组织召开了全网汽运旺季保障工作会议。汽运管理中心总监唐建民、安全监察中心总监李鑫、中转管理中心副总监王全法、财务管理中心税务管理部副总监朱菊梅以及来自全国各直营公司汽运工作负责人，华东各中心经理、调度、车队长共计六十余人参加会议。

会上，汽运管理中心总监唐建民详细了解了各中心的路由规划情况，对“双十一”期间全网汽运工作如何开展作具体安排和部署。他指出，汽运负责人就是各中心的交通指挥官，各车队需根据总部相关规定，建立健全车辆管理制度；

要协调和规范好第三方物流供应商团队，切实做好“双十一”期间的人力、运力储备工作；同时各车队要在确保车辆运转流畅的基础上，提高车辆效益，合理控制汽运成本。

安全监察中心总监李鑫为大家作道路运输安全培训。他指出，安全是一切工作的基础，驾驶员在关注时效和速度的同时，切莫忽视安全行车的重要性。他强调，各公司、车队要高度重视对驾驶员的安全知识培训，驾驶员要做到熟练掌握各类道路运输法律法规，沉着应对各类道路交通安全事故，为每一票快件的收转运派保驾护航。

中转管理中心副总监王全法对华东各中心的“双十一”备战情况作汇总分析，他表示中转、汽运不分家，双方要加强沟通与协调，凝心聚力、共同协作，为确保“双十一”业务高峰期间的快件安全、快速转运贡献力量。

会议对各直营公司的车辆过户、发票管理事宜作具体安排和部署，各公司汽运工作负责人分别作旺季备战情况介绍。他们一致表示，将认真领会会议精神，坚定信心，主动作为，共同打好“双十一”旺季保障攻坚战。

韵达速递承办召开“双十一”业务安全保障研讨会

10月24日，由韵达速递承办的“双十一”业务安全保障研讨会暨电商安全联盟物流工作组第二次会议在韵达总

部召开。韵达速递副总裁、总部相关负责人，菜鸟网络、各快递企业代表、阿里巴巴集团相关人员出席会议。

会议以物流快递行业近期业务热点为背景，重点围绕“双十一”和跨境业务的相关安全话题进行深入研讨。

会上，韵达速递副总裁表示，互联网为快递企业带来新链接模式和商业模式的同时，以安全为核心建立起的网络体系，通过标准规范化建设的加强，一体化安全体系的构筑，整合了自动化和信息化的优势，带动了行业的全面转型。

会上，与会代表就“应急流程落地”等话题进行了深入而广泛的交流。

顺丰速运集团（上海）速运有限公司

2016 年客服部第三期迎新会

日前，顺丰速运集团上海速运有限公司举行第三期新员工迎新会。旨在增进新员工与领导之间的了解，帮助新员工答疑解惑，更快融入岗位生活。

迎新会在轻松、和谐的氛围中展开，公司贴心准备的水果、点心、游戏和礼品，为新员工带来阵阵暖意。同时，新员工也为出席领导和各位老员工们准备了精彩纷呈的节目表演，舞蹈、歌曲、乐器……新员工们各显神通，勇敢的登上舞台展现着自身的风采。

会上，上海区客服部负责人李芳对新员工的加入表示热烈的欢迎，同时亲切询问了新员工的生活与工作情况，她表示新的岗位意味着新的征程、新的挑战 and 新的起点。她希望大家以务实的工作态度、脚踏实地的工作作风、奋发图强的工作精神，在顺丰这个大舞台上尽情施展自己的才华。

国通快递总部开展新员工培训活动

近日，国通快递总部组织近期入职的三十余名新员工展开为期两天的集中脱岗培训。授课内容丰富实用，有力地帮助新员工尽快融入到国通并在工作岗位上发挥作用。

培训举行了简短而精彩的新员工结业典礼及颁奖仪式，总部领导亲临现场为优秀新员工及优秀团队颁奖。典礼中，新人江凌凤做培训感悟及汇报，新员工张伟伟、兰立贤做新人代表发言。为表示对公司的感谢，新员工们精心准备了团体诗歌朗诵与粤语歌曲《天梯》，两个助兴节目生动有趣，尽显民族风情，让人回味无穷。典礼完毕，大家合影留念，为此次培训活动画上圆满句号。

培训结束后，新员工们纷纷表示，培训活动不仅丰富了大家的知识，更为以后的工作和生活提供了重要的精神食粮，让大家以更加饱满的状态迎接未来的岗位生活。

简讯

1、近日，天天快递召开全网保障大会，进行细致工作部署，全面布局“双十一”安全服务保障工作。

2、10月23日，顺丰上海分公司为9-10月份出生的员工举办生日宴会，旨在展现公司人性化管理，增进员工归属感。

3、10月27日，上海邮政速递物流公司举办“公文写作”培训班，共计37位信息员参加培训。

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
