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 10 期（总第 131 期）

2017 年 3 月 20 日

上海邮政管理局召开 全市邮政普遍服务监管和邮政市场监管工作会议

近日，上海市邮政管理局组织召开 2017 年全市邮政普遍服务监管和邮政市场监管工作会议，回顾总结 2016 年工作，部署 2017 年工作任务。全市各邮政管理派出机构参加会议。

上海局强调，一要认清邮政普遍服务发展新形势。要正确把握邮政普遍服务的“三个没有变”与“三个正在变”，支持邮政企业做大包裹业务、推动邮政服务农村电商、推进邮政服务跨境电商发展、强化邮政综合服务平台作用、推动邮政快递合作先行先试、推进邮政交通合作、做好经营邮政

通信业务监管、推广智能信报箱应用、大型居住社区邮政设施配套建设等内容。二要大兴调查研究之风。加强对新问题的研究，深入了解各辖区具体情况，在如何推动企业更好发展，推动监管部门更有效监管上进行有益的探索，并把这些探索形成经验，及时上报。三要夯实工作基础。一是抓好基础台账工作。贯彻落实健全建制村直接通邮台账、及时更新维护邮政营业场所、投递路线、邮政标志车辆、乡镇邮政服务、建制村邮政服务5个数据库；按季度统计汇总和上报快递包裹、国际小包、邮政服务农村电商、邮政快递合作、邮政交通合作、保障政策出台、综合服务平台建设、经营邮政通信业务企业发展等数据。二是全面实施“双随机一公开”。力争在日常检查中要全面实施“双随机一公开”。三是积极做好开展邮政普遍服务对标情况检查专项行动准备，以高度的政治意识贯彻落实行业“扫黄打非”专项工作。

上海局指出，全市各邮政管理派出机构要深入贯彻落实中央经济工作会议、全国邮政管理工作会议以及全国邮政市场监管工作会议会议精神，认真贯彻执行秉持“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局和“五大发展”理念，按照“打通上下游、拓展产业链、画大同心圆、构建生态圈”工作思路，结合上海建设“四个中心”和科创中心进程，坚持稳中求进工作总基调，牢牢把握经济发展新常态新特征，切实践行新发展理念，紧抓供给侧结构性改革主线，以“互联网+”

为方向，全面推进落实国家邮政局 2017 年重点任务，认真做好 2017 年全市邮政市场监管各项工作，聚力改革创新，聚焦提质增效，奋力提振行业发展规模、创新能力、服务水平和竞争实力，强化民生保障，有效防范风险，确保行业运行安全有序。

上海邮政管理局召开 “诚信快递、你我同行” 快递企业座谈会

3 月 14 日上午，在第 35 个国际消费者权益日来临之际，上海局联合市快递行业协会召开“‘诚信快递、你我同行’ 2017 年‘3.15’ 快递企业座谈会”。上海局党组成员副局长周德刚，国家邮政局市场监管司、中国快递协会等相关领导出席会议。上海市邮政速递、顺丰、圆通、申通、中通、韵达、联邦、中外运敦豪等近 20 家国营、民营、外资快递企业有关负责人参加座谈，就行业发展、市场监管以及快递业信用体系建设相关问题进行了讨论，重点研讨消费者权益保护相关内容。

会上，上海局通报 2016 年上海市邮政业消费者申诉情况和 2016 年上海邮政业企业申诉处理质量考核结果，指出快递企业在申诉处理中存在的问题。周德刚指出，要加大快递服务质量监管，加强执法检查 and 申诉与监管联动，依法约

谈问题企业，依法处理严重侵害消费者合法权益服务质量问题。他强调，一要做好投诉处理工作，各快递企业要加强日常管理，积极做好消费者的投诉和申诉处理工作，有效降低申诉率。二要把精神文明创建与诚信体系有效对接，着力解决群众反映强烈的热点问题。三要注重基层网点日常管理，改变以罚代管现象，不断提升本市快递服务质量和用户满意度。

国家邮政局市场监管司介绍快递企业信用体系建设工作情况，要求相关企业不断推进企业诚信建设工作。各快递企业在座谈会上纷纷表态，日后将诚信建设放在工作重点，对加盟商加强诚信管理，积极落实“诚信快递、你我同行”的目标。

以诚信为基石 持续深化服务

——百世快递参加 3.15 诚信服务宣誓活动

3月14日，上海市邮政管理局、浦东邮政管理局、上海市快递行业协会在百世快递浦东转运中心举办“上海浦东邮政业 3.15 诚信服务宣誓”活动，中国快递协会常务副会长兼秘书长孙康、上海市邮政管理局党组成员副局长周德刚、百世快递总经理和多家同行企业代表参加活动。

宣誓活动中，百世快递浦东金桥站员工、“全国十佳最

美快递员”李元明作了诚信服务先进事迹介绍。李元明表示，作为百世快递的一员，为客户提供优质服务是工作的本职，也希望能通过自己的一点力量，为快递行业发展做出应有贡献。李元明在会上表态，作为快递行业的一员，将决心做到坚持诚信服务，继续保持零投诉；听取他人意见，采纳合理建议；诚信对待工作生活中的人和事。

在随后的宣誓仪式中，李元明领誓，各与会代表高声宣读诚信服务誓词。

百世快递相关负责人在致辞中表示，今后百世快递将持续坚定“守信用、有担当、重服务、合规范”的理念，坚定贯彻落实“诚信为本、服务至上”，绝不辜负社会对百世的信任与托付。

周德刚在讲话中表示，各快递企业要在以后的工作中切实做到厚植企业诚信意识、自律诚信经营行为、争当行业诚信标杆、深化诚信共赢理念，共同营造一个公平竞争、诚实守信的快递市场环境和消费环境。

百世快递将持续深化服务质量，规范员工行为，提升服务质量和水平，为客户带来更优质的服务体验。

诚信快递，与您同行

——中通快递参加 3.15 消费者权益日现场咨询

3月11日,由上海市消费者权益保护委员会主办,以“网络诚信、消费无忧”为主题的3.15消保委专家面对面现场咨询活动在上海市黄浦区南京路世纪广场顺利举行。中通快递作为快递物流行业代表参与此次活动。上海市人大常委会副主任杨定华出席指导,市工商行政管理局局长、党组书记陈学军,市消保委秘书长陶爱莲等领导一同参加。

上午10点30分许,杨定华副主任一行来到快递物流专业办展台前,详细询问中通快递客户投诉量相关情况,并希望中通快递能够再接再厉,更好地服务客户。同时她指出,绿色快递是今年两会关注的热门话题,希望中通在做好服务的同时继续坚持绿色发展,协同共进。

一直以来,中通始终践行“用我们的产品,造就更多人的幸福”这一使命,致力于向客户提供诚信、优质的服务。

圆通速递开展3.15诚信宣誓活动

值此“3.15国际消费者权益保护日”来临之际,圆通浦东转运管理部于近日联合下属各加盟网点举行“诚信快递,你我同行—3.15诚信宣誓”,各加盟网点代表及浦东转运管理部管理人员30余人参加本次宣誓活动。

圆通浦东转运管理部负责人作为代表在仪式开始做“诚信宣言”。他表示,诚实守信既是对消费者合法权益的维护

和尊重，也是促进行业良性发展的保障。在此，他号召全体人员，承诺将持续重视消费者权益保护，积极推进诚信建设，不断提高行业服务水平。

随后，全体人员共同宣誓，承诺将严格遵守法律法规，服从行业管理和用户监督，不收寄违禁物品，用实际行动将维护用户权益进行到底，将“诚实守信”作为永恒不变的信念和坚持不懈的行为准则，努力实现人生价值和行业发展的新飞跃。全体人员在“诚信签名墙”上庄重签名，表达对诚信经营的决心。

申通快递检查指导网点精神文明创建工作

3月15日，申通快递总裁助理、工会主席，工会副主席等相关领导带队赴上海市内申通网点检查、指导精神文明创建工作、文明进步指数测评工作。

工会领导一行先后深入到杨浦申通、中部申通等网点公司，实地查看了服务大厅、分拣设施、活动室、宣传栏、餐厅等，通过听取汇报、查阅资料等方式，对这几家单位进行了检查指导。对杨浦申通、中部申通等地的精神文明创建工作给予了基本肯定，就检查中发现的问题提出了整改意见，就如何建立精神文明创建台帐资料进行了辅导。

工会领导强调，精神文明创建和文明进步指数测评工作

综合性强，思想上要高度重视，要强化领导、加大投入；要以“六个一”要求为重点，将精神文明创建工作融入到方方面面，要从企业发展、思想、文化等方面来不断发展丰富文明创建内涵；要开展好职工的思想道德教育，搞好思想文化建设，巩固精神文明建设成果，在提高创建质量上不断探索和实践，推进精神文明建设工作再上新台阶。

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