

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

2018 年第 11 期（总第 180 期）

2018 年 3 月 26 日

上海市邮政管理局开展“3.15”主题宣传周活动

3 月 12 日至 3 月 16 日，上海市邮政管理局开展“诚信快递、你我同行”“3.15”主题宣传周活动，积极引导快递业市场主体诚信合法经营，提高消费者诚信安全用邮和依法维权的意识能力，进一步营造诚实守信的市场环境。

一是会同市相关部门开展消费者维权公益宣传。上海市邮政管理局会同市工商局、市公安局、人民银行、卢工集邮交易市场等部门开展“3.15”消费者维权公益宣传活动。活动期间，上海局市场监管处、普遍服务处相关同志在场内设置咨询台，以悬挂横幅、发放宣传资料、摆放宣传席和展板等方式，现场接受消费者的咨询，认真解答热点、难点问题。

题。消费者踊跃参与，气氛热烈，本次公益宣传活动受到广大消费者的欢迎和好评。

二是各派出机构参加辖区消费者权益日群众咨询。上海局 6 个派出机构均参加所在辖区政府组织的消费者权益日群众咨询活动。各派出机构均搭设了宣传展台，有的印制了邮政法宣传册、快递行业发展现状、快递消费者权利义务、快件损毁丢失维权方式与途径等宣传资料，有的制作了“快递三项制度”的宣传展板、贴出了实名收寄 APP 的下载二维码。在活动现场，各派出机构工作人员积极向市民宣传消费维权知识，耐心解答市民对邮政、快递服务提出问题，手把手教市民使用“安易递”软件，讲解消费者快递服务消费应有的权利和义务，介绍消费维权的方式和途径，接受寄递行业相关内容咨询、投诉建议，促进用户提高依法用邮、安全用邮和诚信用邮的意识和能力。

三是通过多媒体手段扩大宣传效果。上海局充分利用局门户网站、微信公众号等载体广泛宣传活动开展情况，宣传行业发展成就、解读行业监管政策、回应社会关注热点，扩大行业影响力，争取社会公众理解与支持，为全面开展 2018 年邮政业各项工作营造良好环境。同时，把宣教工作融入到行业监管、消费者申诉处理等日常工作环节，向快递业市场主体和消费者宣传诚信的重要性和必要性。通过本次活动，全市快递行业诚实守信的市场环境得到了进一步营造。

中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司 召开其美多吉先进事迹报告电视电话会议

3月21日，中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司通过全国电视电话会议形式参加其美多吉先进事迹报告会。

市分公司领导班子成员、市分公司机关各部门主要负责人，市分公司三级副以上人员，各区域公司、直属营业部、直属单位领导班子成员和相关单位职工代表共计78人参会，与会人员统一着正装，党员同志佩戴党徽。

会议由国家邮政局党组成员、副局长邢小江主持。5位报告团成员从不同角度讲述了其美多吉雪线邮路的先进事迹和可贵精神，让大家接受了一次深刻的教育。会上交通运输部党组书记杨传堂为“其美多吉雪线邮路”授牌并作重要讲话。交通运输部党组成员、副部长刘小明宣读了交通运输部《关于做好“其美多吉雪线邮路”宣传工作的通知》。

上海邮政EMS将深入学习其美多吉先进事迹，高举邮政普遍服务旗帜，大力弘扬社会主义核心价值观，发挥先进典型示范引领作用，激励广大干部职工忠诚担当、为民服务、爱岗敬业、无私奉献，为实现新时代中国邮政的战略目标不懈奋斗。

顺丰速运集团（上海）速运有限公司召开 2018 年春季业务部署会

近日，顺丰速运集团（上海）速运有限公司组织召开“上海区 2018 年春季业务部署会”。

会上，经营管理部负责人对 2018 年上海区重点工作进行强调，确保安全高效的完成上海区的各项经营生产任务。营运部、客服部及人力资源部等部门对安全生产工作着重介绍，从运营支持、政策支持、服务支持三个方面明确了具体措施。

会议最后，顺丰上海区总经理就安全生产基调、业务发展基调、文化与人才导向及顺丰上海区的重点工作、市场扩展、管理底盘建设进行了宣导。

申通快递有限公司集中培训快递业务员

近日，申通快递有限公司分 3 期对公司 200 余名快递员进行了集中培训。

培训采用理论介绍、实际操作、案例分析、现场答疑等多种方式进行，内容主要有法律法规知识、企业运作模式、基本业务流程和操作规程、企业安全生产以及快递服务知

识。培训现场，公司资深技师对快件收寄、派送、处理等环节进行了重点讲解，有效提高了快递业务员日常服务水平以及处理问题的能力。

培训得到上海公司众多网点的认可和支持。参训人员表示，这样的培训非常必要及时，受益匪浅。有的学员主动索要培训课件，有的学员希望公司培训部门到基层去给更多的员工进行培训。

申通快递上海公司还将持续开展此类专题培训活动，进一步扩大培训对象，努力提高公司从业人员的业务素质。

圆通速递有限公司召开“诚信·创新·共享”价值观落地暨 2018 年服务分公司降本增效措施”宣讲会

3 月 19 日，圆通速递有限公司召开“诚信·创新·共享”价值观落地暨 2018 年服务分公司降本增效措施”宣讲会。圆通速递有限公司相关部门负责人及上海地区分公司负责人等 100 余人参加了此次会议。

会议就中国快递行业未来发展趋势及圆通应对策略进行了分析，并对行业价格战、市场与利润等话题进行了探讨。

会上，圆通速递网络拓展部总监作了题为《变革创新·降本增效》主题培训，就中心工艺工程优化、绿色节能、网络运营统筹以及共建共享等方面，就分公司如何降本增效，提

高经营能力提出了多项意见和举措。

下阶段，圆通总部将持续针对“变革创新、提质增效”出台更多有效举措，进一步助力省区、中心、分公司降本增效。

上海韵达货运有限公司开展客服系统培训

为帮助韵达全国网点提升客户服务水平，增强服务竞争力，实现韵达全网“一盘棋”的发展理念，韵达速递客服中心联合各省公司从3月份开始，开展为期两个月的“客服系统全国巡回培训”。

客服中心通过问卷形式对各网点的培训需求进行了详细调研，结合实际情况，精心制作了一系列培训课件。以省为单元，以一级网点公司客服人员为培训对象，在全国26个省份展开培训，课程围绕“散户订单、韵呼宝服务受理能力、在线客服、客诉处理、行业申诉、延误仲裁”等主题，结合实际案例进行集中式培训。20余位授课讲师均为总部客服中心相关部门负责人，这些授课讲师立足本职工作，站在全网高度，结合网点需求，坚持服务导向，通过理论与案例、实践相结合的讲授，为网点负责人送上了行业发展的最新动态、企业发展的最新动向和网点发展的最需信息。

客服系统培训是通过“送知识、送技术、送服务”的方式，推动总部“服务网点”，和网点共发展，是践行韵达“求

实进取，以人为本”的企业核心价值观的重要举措之一。

中通快递股份有限公司召开 2018 年第一次网络管理中心会议

近日，中通快递股份有限公司召开 2018 年第一次网络管理中心会议。集团总部各相关职能部门负责人、各省（市）管理中心网络管理部经理和新产品推广专员等 100 余人参会，共商集团网络管理中心 2018 年的工作。

中通快递集团常务副总裁赖建法就网络管理中心各阶段重点内容作了详细阐述。他指出，做好网络管理工作，要从务虚型向务实型转变，实现“三个确保”：即确保业务量行业第一、确保行业增速领先、确保服务质量行业领先。

会议强调，网络管理中心的重点工作，是要建立一套完整的派费体系，做好各环节派费调整与分配；要加强派费体系建设与收费体系建设；网络管理人员要总结经验，与时俱进，加大创新，提升服务质量。

中通快递集团常务副总裁特别助理兼网络管理中心总监围绕“角色转化”、“赋能管理”、“破解痛点”、“共赢未来”四个主题，分别从网络管理中心的职能、网络工作的核心、网点服务部门的客户、如何破解当前的角色痛点、今后工作的主要角色、当前需要完成的主要工作等六大方面内容，对网络管理中心的工作作了布置。

简讯：

1、3月16日，杭州百世网络技术有限公司召开全国网络会议，会议明确了百世快递2018年重点工作。

2、3月18日，优速物流有限公司宣布推出“330限时达”大包裹产品，该产品限时送达，并给予用户“运费最高全退还”的实效保障承诺。

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
