

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 39 期（总第 113 期）

2016 年 10 月 31 日

精神文明创建工作永远在路上，永远向前进 ——上海市邮政管理局精神文明创建办组织集体学习交流

10 月 25 日，上海市邮政管理局精神文明创建办公室全体成员认真学习了上海市快递行业精神文明创建工作会议精神。

会议重点学习了夏颐局长所作的《把握系统性、长期性、群众性规律，持之以恒地推进行业精神文明创建工作》的讲话精神，并结合下一步精神文明创建工作的整体部署，进行了认真研读和交流。大家一致认为夏颐局长的讲话总结全面、内容丰富、任务明确、富有新意。通过学习交流，大家进一步统一了思想认识，明确了工作任务，更坚定了工作信

心。当前，上海市快递行业精神文明创建工作进入了新的阶段，我们一定要按照领导的要求和今年的工作部署，认真做好文明指数测评的各项工作，抓好文明单位创建并开展新一轮创建活动；继续抓好文明简报宣传，营造行业良好风尚。

大家纷纷表示，要继续保持奋发有为的工作干劲，不断自我加压，发扬锐意进取的精神，持之以恒，循序渐进，从细微处着手，一步一个脚印，扎实有效地推进上海快递行业精神文明创建工作，为提高上海快递行业员工队伍素质和文明服务水平做出贡献。

顺丰速运集团（上海）速运有限公司“双十一”高峰加油站

服务质量，是一个企业的生命线，好的服务和品牌更是顺丰发展的根基。为实现 2016 年“减负创收，提质增效，打造营运经营文化”，有效提升收派员业务知识、操作技能和服务质量，夯实高峰期服务保障基础，10 月 25 日，顺丰速运集团（上海）速运有限公司营运培训组开展“双十一”高峰动员加油站集中专项培训。先后共有五百余人参加。

面对即将到来的“双十一”高峰，顺丰提出的服务口号是：微笑服务、满意客户、热忱接待、值得信赖、齐心协力、共战高峰。

中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司

“两学一做”知识竞赛决赛现场记

“推动发展的根本目的是什么？”话音刚落，一秒之内，六组党员代表近乎同时拍下了抢答器……10月18日下午，上海市邮政速递物流分公司党委举办的“两学一做”知识竞赛决赛。

为了营造“学党章、守纪律、讲规矩”的良好氛围，本次知识竞赛自8月3日起正式启动，便得到了各级党组织的高度重视和支持。在各区域公司、直属营业部、直属单位党组织的大力支持和共同努力下，分别推选出了三名党员组成代表队共80余人参加到初赛笔试的选拔中，根据笔试成绩，选出前10名的参赛队进入预决赛。最终，静安普陀、国际分公司、闵行、浦东保税、宝山崇明、虹口杨浦等六支代表队脱颖而出，进入决赛。

经过各队选手紧张激烈地角逐，静安普陀区域公司代表队荣获一等奖，国际分公司、闵行区域公司代表队荣获二等奖，浦东保税区域公司、宝山崇明区域公司和虹口杨浦区域公司代表队荣获三等奖。

此次知识竞赛不仅拓宽了全体党员对党章党规的了解，还进一步提高了党员的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，达到了以赛促学、以学促用的目的。

韵达速递全网同仁向厦门灾区网点捐款 20 万余元

日前，厦门市遭遇历史上最强台风“莫兰蒂”的正面袭击，给韵达厦门地区网点带来了严重的经济损失，车辆、设备、房屋等方面都有不同程度损坏。

面对灾情，韵达速递总部积极行动，当即通过各类平台发布紧急募捐倡议书，倡议全网络韵达同仁为灾区捐款。大家纷纷响应，心系灾区，积极捐款，奉献爱心，表现出韵达“全网一体”的凝聚力和“一方有难，八方支援”的精神，鼓舞受灾的韵达厦门地区网点克服困难，迎难而上，在为厦门地区广大客户持续提供优质服务的同时，做好灾后重建工作。

据统计，截止 10 月 20 日，韵达速递全网络同仁为因台风袭击受灾的韵达厦门地区网点捐款 20 万元。本次捐款活动由韵达速递总部发起，全部款项已悉数转交给韵达厦门网点、韵达厦门岛外网点和韵达厦门海沧网点，用于上述三个受灾网点的灾后重建。

中通快递爱心接力，帮助走失女童顺利回家

“我自己也是为人父母的，经常会在网上看到有拐卖儿童的事情发生，我不可能不管的！”当问起二十多天前为什

么要放下手中工作帮助 3 岁多的小女孩回家时，张仕红如此坦诚地说道。

今年 31 岁的张仕红是中通一名快递员。碰到那位走丢的小女孩时，张仕红正在街上派件。当时，小女孩手里拿着一杯豆浆，一边哭一边喊着妈妈，而张仕红的三轮车上还有 100 多票亟待派送快件。但因小女孩和自己投缘，在众多伸出援助之手的人中选择了她，张仕红便决定放下手中工作，帮助小女孩找到家人。随后，张仕红将小女孩的照片发布到眉山当地的微信服务站里，希望有人能够认出小女孩。此外从小女孩口中张仕红得知，她家住在“闽南小区”，但这个地址张仕红从未听说过，于是，张仕红想尽一切办法联系并见到了小女孩的父母。原来，黄女士带着女儿在一家书店买书，一边翻书一边与朋友聊天，没想到一不留意，女儿从店里跑出去，这才发生了以上的事情。

面对小女孩父母的连声感谢，张仕红说，他只是做了自己该做的事。没想到 10 月 25 日一早，黄女士带着一群亲朋特地找到张仕红所在公司，将印有“助人为乐品德高，现代雷锋好榜样”的锦旗当面送到了单位。

上海市快递行业精神文明建设“十佳”好人好事选登

用户服务，做好与客户的沟通

上海宅急送物流有限公司

焦珍毓，女，1974 年出生。2009 年 12 月入职，宅急送九亭配送中心受理员，入职六年。在此期间一直担任受理、查询的工作，先后负责中美施贵宝、中美史克，现在主要负责多美滋和英模特。任职期间工作态度端正，努力勤恳，不断学习，现已成长为九亭配送中心优秀项目专员之一。

焦珍毓一直本着让客户满意的信念为客户用心服务，根据客户的需求处理异常问题，跟踪货物状态。刚开始负责施贵宝工作时偶尔也会出错，但经过不断专业知识和责任心，最终得到了领导和客户的认可。她操作日益熟练，在与客户接触的时候心态也慢慢放松，与客户保持良好的沟通，在公司与同事关系融洽，工作效率也得到了提升。

多美滋公司是九亭配送中心的项目客户之一，客户所发货品种类繁多，公司部门较多，操作难度大，所有货物操作不能出现差错，特殊的还约定送达时间点。因此针对此类货品必须重点跟踪，做到信息前置，减少延误和投诉。多美滋有一个全国 LOCAL 项目，是 2014 年 9 月份引进的新项目，在北京、武汉、浙江、郑州、广州、成都等八地经销商

发货，发货信息由客户交接到上海项目组，由上海项目组向各分公司提出发货指令，因此她要监控全国发货，且要负责客户后续的投诉理赔工作。而英模特是总公司重要客户，每票货物件数较多，且货物价值高，货物是送往全国各地商场艾格店铺的。而新开店铺对于收货时限有特殊要求，有时100多件货物要求必须在某天某一时间送到，且全部要求送货上楼，即使无电梯，也要按要求操作，这就要求受理必须与派送方保持良好的沟通与协调，尽最大可能让客户满意。由于英模特货物一票多件的特殊性，仓库操作难免偶尔出现操作错误，这时候她就要与客户多沟通，在处理客户投诉的时候尽量达到客户满意，同时也要考虑让公司的损失最小化。此客户还有一个特殊要求，即全部货物都要原单返回，她坚持每天返回的原单随时整理，避免到月底因为原单积压逾期而造成财务对账困难。

焦珍毓就是这样一名默默无闻坚守在工作岗位上的一名员工。

简讯

1、10月27日，中通快递正式在美国纽约证券交易所挂牌交易，成为继2014年阿里巴巴在美首次公开募股（IPO）之后最大规模的中国企业赴美融资案例。

2、日前，圆通速递股份有限公司于上海证券交易所正式

登陆 A 股，成为中国快递行业首家上市公司。

3、近日，天天快递参加由国家邮政局指导，中国邮政快递报社在北京主办的 2016 中国快递“最后一公里”峰会。

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
