

# 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 45 期（总第 119 期）

2016 年 12 月 12 日

## 全国邮政行业精神文明建设工作培训班举行 ——上海市邮政管理局党组成员、副局长周德刚与会作交流

12 月 5 日至 6 日，的全国邮政行业精神文明建设工作培训班在海口举办。此次培训班旨在深入学习贯彻党的十八届六中全会精神，践行社会主义核心价值观，弘扬邮政行业“诚信、服务、规范、共享”的核心价值观，全面推进行业精神文明建设工作迈上新台阶。国家邮政局党组成员、副局长、机关党委书记邢小江作动员讲话，并为行业文明创建先进单位和先进个人颁奖。

本次培训班，会风严谨、内容丰富、务实高效，来自共青团中央青年发展部、海南大学马克思主义学院的专家分别

就青年文明号创建、精神文明建设作了专题授课，上海市邮政管理局党组成员、副局长周德刚在会上作了题为《树行业文明旗帜、固快递服务根本》经验交流，圆通、中通、申通、韵达等企业代表也在会上作了交流。

12月9日，上海市邮政管理局文明办迅速学习传达邢小江副局长在培训班上的动员讲话。大家纷纷表示，要认真学习领会，一定要着眼大局大势，切实提高对精神文明建设工作再认识，深化学习和思考，进一步找准精神文明建设工作方向。要不断增强创新活力，充分借鉴、吸收、交流、推广各省市、各企业先进经验，乘势而上抓好精神文明创建工作。文明办还就贯彻落实邢小江副局长讲话精神，抓好下一阶段工作做出部署。

## **中通快递荣获全国邮政行业精神文明三项大奖**

12月5日至6日，国家邮政局组织召开全国邮政行业精神文明建设工作培训会，传达上级部门对精神文明创建工作的指导意见，并为行业文明创建先进单位和先进个人颁奖。

中通快递、中通上海宝山顾村公司获评“为2014-2015年全国交通运输行业文明示范窗口”，中通快递员马朝立荣获“2014年-2015年全国交通运输行业文明标兵”荣誉称号。会上，中通总部代表以《关爱青年员工成长成才和职业发展》

为主题，分享了中通近年来在引才、育才、用才、留才等方面的经验以及取得的成绩，获得了与会人员的热烈掌声。

## **申通快递召开总结“双十一”暨迎战“双十二” 旺季高峰保障动员大会**

近日，申通快递在公司总部召开了总结“双十一”暨迎战“双十二”旺季高峰保障动员大会，对“双十一”快递服务工作进行总结分析，对“双十二”旺季保障工作进行安排部署。申通总部高管、运营体系负责人、各大片区经理、网点公司负责人参加了会议。

会议通报了申通各网点“双十一”业务旺季期间业务量数据和服务保障工作的基本情况，指出了各网点存在的问题和隐患，并提出了相应的整改措施。会议还从组织保障、高峰期业务量分流措施、运能保障、场地投入、24小时运作模式、岗前培训及员工关怀、信息化、安全生产等方面对“双十二”旺季服务保障工作进行了安排部署。

会议要求，各网点公司要相互学习、相互促进，务必要在“双十二”业务高峰到来之前，做好人员、车辆、场地等各方面的充分准备；要成立“双十二”高峰期间指挥保障小组，制订快件从揽收、运输、分拣、派送等各个环节的安全保障措施，提高应急防范能力，明确安全责任，确保快件无积压、无延误、无损坏，确保全网寄递渠道安全通畅。

会议强调，务必要强化责任意识，按照“谁经营谁负责、谁揽收谁负责”的原则，将安全寄递责任落实到个人，将“三个百分百”安全制度落到实处；务必要强化担当意识，对出现快件滞留现象的片区、转运中心、网点进行问责，对责任片区总经理、转运中心经理直接撤职，并对责任网点严厉处罚；务必要强化使命意识，打好今年的“双十二”这一仗，既是对运营能力、服务保障工作的检验，也是对申通团队、领导能力和管理水平的严峻考验，一定要在思想上高度重视、精神上鼓足干劲、工作上通力合作，做到全员动员、全员皆兵、全力以赴、全面保障。

## 百世快递吉祥物“递儿”登陆北上广地铁

“双十一”期间，百世快递以“让欢乐早点发生”为口号，发布了一组快递漫画，并提出了很多有趣的口号，如“先定一个小目标，比方每天都能收快递”，“快递小哥天天见，每天都像见初恋”，“你的快递脾气躁，一言不合就早到”等等。漫画主人公是一只小鹿，名字叫“递儿”，这是一次情感营销，在沉闷的快递行业里，打造出一个年轻欢乐的形象，减少和用户间的距离感。

百世快递此次活动声势浩大，不但在北上广地铁做了投放，还做了落地活动。地铁上张贴百世快递的开心海报，路

上偶遇递儿人偶求抱，递儿俨然成为百世快递的代言人。线下，百世快递与银泰百货合作建立了一个欢乐发讯站，用户在商场内即可寄递包裹；线上，百世快递将递儿这一形象用到跟用户的日常沟通环节中，当一线人员产生服务质量问题，消费者欲迁怒于品牌时，可爱的“递儿”出现，可一定程度上缓解这些问题。

作为一家有科技基因的企业，百世旗下百世快递目前正在尝试建立起区隔于国内其他物流品牌的全新形象，相信随着“快递欢乐”这一情绪的不间断传递和服务质量的提升，大家对快递行业和百世快递的观念也会慢慢转变。

## 全国邮政行业精神文明建设工作培训班交流材料选登

### 树行业文明旗帜 固快递服务根本

上海市邮政管理局

上海是全国快递服务最发达、快递企业总部最多的城市之一。快递行业高速发展，恰如李克强总理形容的一匹“黑马”。“黑马”怎么跑？企业需要内强素质、外树形象，行业需要转型升级、开放融入，政府需要综治思维、转变职能，社会需要诚信服务、安全保障。我们认为精神文明建设是与行政、经济、法律、技术手段并驾齐驱的重要抓手，能够提

供精神动力、智力支持和舆论保证，确保“黑马”平衡、协调、可持续跑好跑快跑稳。上海市邮政管理局抓住时机，乘势而上，在市文明办、市建设交通党委、市交通委党组的支持下，于2014年全面启动了上海市快递行业精神文明创建活动。在两年多的时间里，全行业上下不懈努力，取得初步成效，市邮政管理局获评“全国交通运输行业文明单位”，在国家邮政局年度工作会议交流经验；行业发展持续高速，今年1至10月，全市快递服务企业业务量累计完成20.2亿件，同比增长55.2%；业务收入累计完成551.0亿元，同比增长59.6%。；服务水平保持高位，国家邮政局公布“2015年快递公众满意度得分居前十五位城市”，上海排在首位；文明素质不断提高，涌现出全国最美家庭、全国最美快递员、上海慈善之心等先进典型。

### **一、建体系，谋定文明创建长效机制**

实行“一体计划、市推业担、管局居中、抓总总抓”，形成党的领导、齐抓共管、各方协同、群众参与的统筹机制。

1、组机构。建立由市文明办、市建交党委、市交通委党组和市邮政管理局领导、市快递行业协会、相关品牌快递企业总部负责人参与的市快递行业精神文明创建指导小组、领导小组，下设办公室。各邮政管理局及参与创建的快递企业总部，均按要求设立相应机构，明确分管领导和联络员。

2、定目标。制定《上海市快递行业以诚信为主题的精神文明创建工作实施意见》，明确“诚信服务好、企业管理

好、文化建设好、安全保障好、公众评价好”创建内容，分三个阶段推进。第一阶段目标是：形成行业创建长效机制，文明水平、服务质量和社会评价明显提高，主要品牌快递企业实现规范服务达标，有条件的快递企业建成市文明单位。

3、明任务。市邮政管理局文明办与市快递行业创建办合署办公，居中指挥，制定议事规则，定期研究部署，推进日常工作。我局坚持将“文明创建”列为年度工作重点项目，文明办每年制定工作要点，逐项细化工作执行方案，对照工作任务时间表和路线图有序推进。

## 二、深发动，搭建群策群力创建平台

力抓“全员动员、宣传导入、活动承载”，打造群众性文明创建活动的浩大声势。

1、抓动员。2014年召开全行业创建动员大会、新闻发布会，参与《市民与社会》广播节目，营造“我们在承诺、我们在行动”氛围。与市文明办联合举办专题培训班，组织创建知识问答、档案观摩讲评，通过“听介绍、看进展、问难点、查落实、考宣贯”，动员和指导快递总部企业提高认识、掌握方法，推进直属网点、加盟企业的创建工作。

2、抓宣传。组织“媒体一线行”活动，出版《上海邮政业暨快递总部经济专刊》、《上海快递》杂志，制作行业形象宣传片，着手开通行业微信公众号，每周编发创建简报，至今近百期，广泛宣传邮政核心价值理念、服务标准、创建措施、经验特色和先进典型。征集评选创建宣传口号，下发

50条创建宣传标语，制作“快递行业文明创建在行动”展板，企业总部及网点以多种形式展示，营造浓厚的创建氛围。

3、抓活动。一是开展文明创建联系点活动，我局领导及各处室、行业协会、总部企业负责人每人对接一个快递网点，举办授牌仪式，签订责任书，每季检查、指导，组织交流、讲评，使创建要求纵深到网点，国家邮政局及兄弟省市局领导、快递总部负责人先后观摩创建工作出色的联系点。二是开展文明单位创建活动，根据《市文明单位创建管理规定》、《市新经济组织文明单位创建管理规定》，出台《市快递行业文明单位考评管理办法》，规定了六方面评选条件，构建了三级考评指标体系。召开现场会交流工作经验，开展台账资料培训，组织对标自查自评，为正式评选打好基础。三是开展企业文化传播推进活动，组织快递企业文化传播宣传片集中展示，征集汇编主要快递总部企业文化理念体系。

### **三、重诚信，打造行业综合治理格局**

通过创建，打造以“契约-诚信、制度-法治、奉献-责任”为主轴的行业治理新常态。

1、着眼行业的服务规范。快递行业已纳入窗口服务行业城市文明指数测评范围，我局结合行业标准和测评要求，先后编制行业诚信服务标准、文明进步指数指标，突出服务承诺、安全保障，引导快递服务规范化、标准化。市快递行业协会和先进员工代表发出文明服务诚信服务倡议，加强行业自律。两次开展“迎测评、预检查”活动，组织对标抽查、

讲评，要求企业总部和网点提高认识、掌握标准、自查整改。

2、着眼行业的队伍素质。加强教育培训，征集、宣传市快递行业文明服务用语、文明行为公约，组织诚信月宣传活动、“3.15 消费者日”服务活动和快递行业诚信体系建设研讨、征文活动，倡导社会主义核心价值观和“诚信、服务、规范、共享”行业核心价值理念。推动快递企业纳入市中小企业职工培训公共服务平台，市快递行业协会纳为市高技能人才培养基地。组织职业技能鉴定、职业技能比赛，选派优秀选手参加全国青年职业技能大赛快递专业比赛获铜牌。

3、着眼行业的社会监督。定期参加上海广播电台“政风行风热线”节目，听取群众意见、建议和咨询，认真处理市民热线、市长信箱等反映问题，及时调查、跟踪、反馈。加强 12305 上海邮政业申诉热线管理，每月统计并公示申诉及处理情况，制定《快递企业申诉处理质量考核办法（试行）》，考核申诉受理量、电话接通率、处理准时率、答复正确率、处理结果满意率等，对存在问题的企业依法约谈、出具警示函、责令整改，直至行政处罚，对年终考评优胜企业进行表彰。

4、着眼行业的依法治理。我局依法开展行政监管，依法日常检查、突击夜查、案件调查，联合有关部门开展寄递安全管理综合治理，构建属地责任考评机制，形成联合宣传、培训、检查、执法机制，推行收寄验视、实名寄递、过机安

检三项制度。联合有关执法机构开展依法经营综合治理，督促快递企业照章纳税、统计，依法保障职工合法权益。

5、着眼行业的创新举措。建立上海市快递业服务提升、末端交融、队伍塑造、转型升级等“十大创新沙龙”，鼓励探索提升快递行业的方法、路径。建立政府、协会、相关企业等共同参与的快递末端联盟，支持在社区、高校、园区、商务楼，探索智能快递柜、配送服务点、快递超市等综合性快递末端服务模式。支持快递企业服务制造业、服务跨境网购，支持快递企业融资上市、海外发展，进一步创新发展。

#### **四、树典型，发挥先进示范引领作用**

分级分类设定评先项目，逐步建立行业先进库，选树具有行业特点、时代精神的先进典型。

1、评选、挖掘，扩大先进基本盘。陆续开展评选市快递行业精神文明建设“十佳”好人好事活动、优秀志愿者活动，“五最佳”（最佳受理、最佳窗口、最佳揽投、最佳分拣、最佳售后）服务竞赛活动，寻找最美快递员活动，争创文明单位、青年文明号活动，找准好苗子。

2、宣传、学习，增强先进影响力。在全行业开展学习“最美快递员”活动，召开学习“最美快递员”座谈会。汇编精神文明建设闪光集，在年度工作大会表彰文明创建先进典型。及时宣传快递员感人事迹，如带头救助车祸受伤人员的快递员周建飞等，在社会上形成良好反响。

3、择优、推荐，提高先进层级。顺丰员工邬引军从“感动上海人物”到“全国五好家庭”。首届全国最美快递员雷娟娟被推荐为“上海市青年岗位能手”。圆通速递上海长宁公司业务员周建飞、首届“全国最美快递员”百世快递上海金桥网点员工李元明入选“全国物流行业劳动模范”，今年5月20日在人民大会堂受到隆重表彰。中通上海公司员工刘高棚坚持资助退伍老兵、公益服务，当选上海市“优秀志愿者”。时任顺丰速运集团（上海）速运有限公司总经理徐丽平被评为“上海市物流行业先进个人”。

文明创建任重道远，永无止境。上海市邮政管理局将认真贯彻《国务院关于促进快递业发展若干意见》，落实国家邮政局和上海市人民政府签署的《关于加快推进上海快递总部经济建设与发展合作协议》，以“十三五”为新的起点，以文明创建为有力抓手，促进上海快递业成为新一轮对外开放的先行者、全面深化改革的试验田、发展现代服务业的新动力。

---

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

---