

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 2 期（总第 123 期）

2017 年 1 月 10 日

上海市邮政管理局加速推进 本市邮（快）件运输安全监管平台建设

12 月 27 日，上海市邮（快）件运输安全监管平台可行性研究项目召开终期专家评审会，项目顺利通过专家评审。

2016 年 7 月，上海局着手启动本市邮（快）件运输安全监管平台建设工作，设想把包括快递专用车辆与快递电动专用车辆等邮政业专用车辆纳入其中，在充分运用互联网、数据库以及 3G 通讯等技术的基础上，实现车辆运行轨迹管理、车辆违规行为管理、车辆运行分析等功能。目前，平台建设已取得实质性成果，邮（快）件运输安全监管平台已出具雏形。

会议邀请市交通委、市快递行业协会以及上海安吉通商公司等相关专家组成评审组，对项目的终期成果进行评审。与会专家在肯定平台建设工作的必要性与重要性的同时，也指出平台建设要注重一定程度的开放共享，做好与政府综合信息平台以及企业平台的对接，实现接口的开放与融合；平台发展要立足长远，逐步实现信息管理动态优化。

下一步，上海局将在听取专家组意见的基础上，优化完善平台各板块功能，以期通过平台大数据运作与分析，进一步加强本市邮（快）件运输安全监管，构建本市邮政业车辆安全运营长效监管机制，有序推进快递服务与综合交通运输体系的对接。

韵达速递开展 2016 年度评优评先活动

近日，为加强企业文化建设，培养和塑造广大员工的集体荣誉感和使命感，不断增强企业向心力和凝聚力，在全公司上下形成“崇尚先进、学习先进、争当先进”的浓厚氛围，韵达速递开展了对 2016 年度表现突出、业绩显著的部门和个人进行评优评先表彰活动。

活动本着公平、公正、公开的原则，成立了评优评先领导小组，各中心、各部门严格按照评选标准要求组织实施，

通过业务数据支持、评审委员会、中心推荐、内部公投、绩效数据等多种评选方式，层层组织评选活动。

本次评选共设立集体奖项 4 个，分别为最佳经营、最佳管理、最佳成长、最佳服务奖；设立个人奖项 4 个，分别为金韵奖、韵达精英、业务骨干和优秀员工。评选活动分为四个阶段：宣传及推荐上报阶段、确定候选人名单、筛选审核阶段、公示阶段，最终先进名单于 2017 年 1 月中旬公布。

此次评选表彰活动，既是公司推荐各级先进个人、激励做出贡献部门的基础工作，更是“一分耕耘一分收获”、“有劳即有所得”的韵达优良传统的集中展示和引领导向，在全公司营造了崇尚模范、学习先进、关爱先进、争当先进的良好风尚。

中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司党委 开展党组织书记党建述职评议考核工作

日前，中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司党委分三路，在各区域公司、直属营业部、直属单位及机关党委等 20 个党组织中开展党组织书记党建述职评议考核工作。

此次考核以报告会形式进行，由所属单位全体党员及不少于参加测评会议总人数 15% 的职工代表参加，市分公司党委办公室、党委党建部、党委组织部相关人员列席会议。

在党组织书记党建述职评议考核过程中，本单位党组织书记首先向全体党员作党建述职，与会代表对需要进一步了解的问题进行现场提问，最后组织开展民主测评，由本单位全体党员填写《2016年党建述职评议考核评分表》，对被考核对象进行无记名投票。市分公司党委将考核结果适时反馈给被评议党组织书记，并针对评议考核中发现的突出问题，督促抓好整改工作。

中通快递总部客服中心举办年会活动

近日，中通总部客服中心2016年年末晚会暨表彰大会隆重举行。客服中心总监王芳出席晚会。

会上，王芳首先致辞，她对客服中心在2016年度取得的诸多成绩表示祝贺，对所有在2016年辛勤付出的客服员表示感谢，新的一年她鼓励所有客服员再接再厉，再创辉煌。随后王芳为2016年度“优秀员工”、“优秀团队”等获奖人员颁奖。在现场观众的欢呼和祝贺声中晚会拉开序幕，相声、舞蹈、歌曲、双簧等16个节目精彩纷呈。

除了丰富多彩的表演节目，“动感音乐”、“水果拼盘终极PK”、“抢板凳游戏”等惊喜十足的互动游戏再次将现场气氛推向高潮。在欢笑中，客服中心的同事们纷纷表示，2017年中通客服中心必将再创佳绩。

顺丰速运（上海）有限公司召开民主生活会

近日，顺丰速运上海区组织所有职能部门负责人和分部负责人，召开民主生活会，会议围绕“双价值、五坚持、九思维”理念展开研讨。

人力资源部负责人胡立朋女士首先对“259理念”进行详细讲解，以自己在工作生活中遇到的实际案例对“双价值、五坚持、九思维”进行了分享解读。接着各小组针对“双价值、五坚持、九思维”中的价值贡献和价值观实践进行了讨论。讨论完毕，各组分别派出发言人，阐述本组对双价值、五坚持、九思维的看法。他们认为：价值贡献与价值观实现是精神与物质的关系，物质层面是从五元素方面考虑你对公司做出的实际贡献，精神层面则更侧重于对员工、客户、团队的精神引导作用。价值观践行，需要的是实践落实，有关键事件，真正对公司做出的贡献。价值观贡献，需要我们在特定的时间制定特定的解决方案，切实从公司和客户的角度出发，最终达成五元素目标。

上海区负责人周海强表示，“双价值”这个理念，是基于大家对于价值观的一致理解，进而指导实践，要注重实践结果，需要我们在实际生活中落实到位，希望所有管理人员拥有共同的价值观、理想和追求，为共同的目标而一起努力！

全国邮政行业精神文明建设工作培训班交流材料选登

抓好“四个提升” 助推企业发展

韵达速递股份有限公司

近年来，韵达速递把精神文明创建作为企业发展转型升级的重要推手、助力器，按照国家邮政局的总体要求，紧紧围绕“提时效、拓市场、建标准、树口碑”的工作思路，狠抓快件时效，全面实施精细化管理，在实现全网络安全运营的同时，提升标准化作业水平，提高服务质量，实现对客户负责、对社会负责和对企业负责的目标。

一、全方面改善服务质量，提升客户体验

1、提升听觉体验：

为更好的服务客户，韵达完善加盟网点电话受理渠道，通过系统智能化操作，实现全国网点电话一键呼出，实时抽检，保障全国网点电话接通率；规范网点服务用语，让客户体验到韵达的客服素养；扩容 95546 全国统一客户服务热线，敞开内部客诉受理渠道，2016 年较 2015 年提高了 5 倍的系统呼入能力，解决业务高峰电话接通难、客户投拆难等问题；

2、提升视觉体验：

为进一步提升末端派送时效，提高用户便利度，韵达速递在全国建立标准化门店，同时与万科、良友等第三方合作建便利店，在小区与学校建智能快递柜，多种形式并存，解

决用户不在家不方便取件等问题，提高客户体验感，使客户感受到了韵达无处不在。

3、提升综合体验：

韵达以科技为驱动力、以大数据为载体，通过多样化的快递产品、最后一公里末端 100 米的配送和信息化技术的建设，构建以快递为核心，涵盖仓配、云便利、跨境物流和智能快递柜为内容的综合服务物流平台，为客户提供便利。

二、加大考核培训力度，提升整体素质能力

为进一步提升客服综合能力，韵达建立健全客服体系的考核指标，从质与量两方面着手，通过及时响应客户需求，有效解决客户诉求，来减少客户申诉。同时以总部客服中心为主导，在全国范围内开展客服培训，全网客服培训覆盖率达到 90%以上。另外，韵达还加大了加盟商的培训力度，定期开展法律法规、业务知识方面的培训，提升网点的规范化服务水平，提高从业人员的整体素养及业务技能。

三、建立责任机制，提升管理水平

2016 年起，韵达在全国所有省、市的分支机构均设立了收派网点管理部和客服部，协调、配合总部各职能部门工作的推进，承上启下，推动总部各项政策的落地并将“网点服务质量提升”、“问题网点整改”等指标列入各省网点管理部的 KPI 考核中，真正实现网点问题就近管理责任制。

集团还建立了以分拨中心经理、省总、区总为主要责任人的 KPI 考核指标及责任追究制度，分别以月度、季度、年度为考核周期，并运用赛马及末位淘汰机制，让能者上庸者下，夯实韵达集团领导班子的综合能力。

四、全面落实工作预案，提升旺季保障水平

“双十一”对快递企业来说既是一次业务快速提升的好时机，同时更是一场综合实力的大考验。为此，韵达提出了“淡季不淡、旺季不乱”、“保畅通、保安全、保平稳”的工作目标，并详细作出工作部署：

1、做好应急预案，加强人员储备

韵达根据高峰期的业务预测，制定紧急预案，成立应急项目组，随时应对突发事件；同时，与多家劳务公司合作，做好人员储备，做到人等车，而不是车等人，并加大对临时工的专业培训，熟练技能，提高操作效率。

2、储备运力，减少中转环节，加快快件流转速度

针对旺季车辆需求，储备优质供应商和车源；拉直车线，减少中转操作，提升快件时效；始发归集，全网分拨中心协同网点在始发分拨即细分，减少末端中转和操作压力，确保中转及派送环节通畅，避免出现快件滚存现象。

3、做好设备维护，扩大操作容量

“双十一”前，韵达速递对全国分拨设备进行检查维护，确保安全生产的同时提高运行效率。同时，各分拨中心提前

一年时间对场地进行了改扩建工程，以扩大操作容量，提高中转效率。

4、落实旺季期间轮岗值班制度。

总部成立作战指挥中心，区总轮流值班，统筹协调全国各项工作；全国各分拨中心全员轮岗值班，加开班次，双十一期间保证 24 小时分拣操作，最大限度提高设备利用率，扩大操作能力。

通过以上“四个提升”及全网韵达人的不懈努力，2016 年韵达服务质量得到全面提升。快件申诉率处于下降趋势。2016 年二季度 12305 的申诉率环比一季度下降了 81.5%，申诉量环比一季度下降了 76%；三季度申诉量环比一季度下降了 82%；韵达双 11 业务高峰期期间 12305 申诉量同比 2015 年下降了 80%。快件签收率稳步上升。通过菜鸟网络发布的对标数据：在业务量最大、最繁忙的“双十一”，韵达高峰期的服务投递时效较 2015 年明显提升，签收率仅次于顺丰。

韵达“通过安全、快捷的服务，传爱心、送温暖、更便利”的企业使命仍然任重道远，我们将继续努力，在满足客户需求的同时去引导客户需求；坚持“创新”理念，打造“标杆”文化，我们将更加重视客户体验，更加重视生态圈的构建，通过平台战略，延伸服务内容，提升服务能级，打造服务新体验，为消费者提供优质高效的服务，从而促进韵达品牌的全面提升。

简讯

1、近日，顺丰速运集团（上海）速运有限公司客服部组织开展低碳环保，绿色出行宣传活动。

2、日前，中国国际商会第八届会员代表大会暨 2016 年中国国际商会年会在北京召开。中通快递与阿里巴巴、华为、万科、京东等多家中国品牌企业共同当选为中国国际商会副会长单位。

：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
