

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 22 期（总第 191 期）

2018 年 6 月 19 日

上海市邮政管理局开展 2018 年 全国邮政行业标准培训班精神宣贯

为贯彻落实国家邮政局召开的《2018 年邮政业标准培训班》精神，6 月 11 日，上海市邮政管理局召开标准宣贯部署会，局党组成员、副局长余洪伟出席会议并讲话。

会议传达了国家邮政局副局长邢小江在培训班上的讲话精神，详细介绍了培训课程主要内容和相关要求，解读了《快递封装用品》系列新国标和《冷链快递服务》行标，并部署了后续推进工作。会议指出，此次《快递封装用品》等新国标的出台，是贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、

推进生态文明建设和建设美丽中国的重大举措，也是促进快递业转型升级、提质增效、健康发展的迫切需要。新国标结合行业实际，对推动行业节约资源、减少污染、绿色发展具有十分重要的意义。

会议要求：一是要提高政治站位，牢牢把握标准要求。要深刻认识到此次新国标工作是落实绿色邮政的重要举措，走生态优先、绿色发展新道路，不断开创绿色邮政建设新局面。二是要加强标准学习和宣传。研深悟透，深刻理解和把握培训的精髓要义，扎实掌握好此次培训的重点内容，把握好时间节点，有计划有步骤的抓好标准的学习和宣传培训工作。三是要结合年度工作，抓好标准贯彻执行。要将新国标的贯彻落实纳入到具体工作中，并积极做好标准的示范试点工作，各处局在实际工作中要依据相关要求，扎扎实实抓好标准执行，切实把推进标准化工作作为推动行业高质量发展的重要抓手。

下一步上海市邮政管理局将根据国家邮政局工作要求，扎实推进新国标宣贯工作，推进地方行业标准编制和《上海市生活垃圾管理条例》立法工作，持续推动行业绿色发展。

上海市邮政管理局积极参与立法工作 推动快递绿色发展

为践行“绿水青山就是金山银山”的理念，上海市邮政

管理局不断推动快递包装绿色化、减量化和可循环发展。近日，在《上海市生活垃圾管理条例》立法过程中，上海市邮政管理局主动参与，积极作为，宣传行业绿色发展理念。

上海市邮政管理局会同市绿化市容管理局组织召开《上海市生活垃圾管理条例（草案）》快递企业座谈会，专题听取市快递企业关于快递包装物减量等方面的意见和建议。针对快递包装物纳入条例，上海市邮政管理局提出：一是压实快递企业责任，企业应按照国家快递绿色包装相关标准，通过使用电子运单、环保箱（袋）、环保胶带、中转箱等设备，减少包装物消耗，提高快递包装物回收利用率。二是鼓励市电子商务平台企业提供绿色包装选项，对于绿色包装实行计价优惠，建议积分反馈、绿色信用等机制引导消费者使用绿色包装或减量包装。三是创新管理理念，提出鼓励单位和个人使用可重复使用快递包装物，在社区快递末端综合服务场所增设快递包装物回收利用设施的合理化建议。

中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司

开展“星级揽投员”评比活动

为进一步提高企业整体运营服务质量，促进企业改革发展，中国邮政速递物流股份有限公司上海市分公司印发《“星级揽投员”评比办法（试行）》，开展“星级揽投员”评比活

动。

《办法》规定，一是对“星级揽投员”评选实行计分制办法，从综合素质、仪容仪表、服务态度、作业规范及运营绩效五个方面，按季度对揽投人员进行评分；二是由营业部民管小组负责落实评分、公示及审核工作；三是由各区域公司、直属营业部召开党政联席会议，讨论通过后报市分公司最终审核并评定“星级揽投员”。

目前，下属各单位已通过召开员工大会、班组会等方式将活动要求传达到每位员工，积极落实揽投人员作业规范培训工作，营造“比学赶超”的良好氛围。同时，各民管小组将全程管控，确保按照“公平、公正、公开”的原则对参选揽投人员进行综合考评，并加强宣传，及时选树先进典型，予以推广，全力推动公司揽投员队伍素质提升，提升客户体验，重塑上海邮政 EMS 新形象，创造新现象，展示新气象。

申通快递有限公司创新服务举措 提高客户满意度

申通快递有限公司围绕打造“百年申通”目标，以客户体验为中心，不断创新服务举措，推动服务质量稳步提升，满足人民群众日益增长的用邮需求。

一是推广“先行理赔”。围绕“你敢用，我敢赔”的宗旨，简化售后理赔流程，缩短理赔时间，快速、精准理赔。

据了解，自今年初“先行理赔”推行后，公司理赔速度加快，提高了客户满意度。

二是改造服务质量管控系统。通过简化流程、投诉分类、时效控制、专人跟进回访等，有针对性的解决疑难杂症投诉。对于已申诉至上海市邮政管理局的案件，成立专项客服小组跟进，在处理时效、服务质量、客户满意度上严格把控。

三是建设省区呼叫中心。通过建设省区呼叫中心，将总部-省区-网点-承包区呼叫中心打通，利用全网客服资源接听咨询、投诉电话。哪里接不过来，就把电话转移，最大限度保障全网电话畅通，并时刻关注全网接听率，调度各网点接听率在同一水平上。

四是加强客服培训。加强全网客服培训及客服标准化建设，发挥客服功能，做好前端服务。从而带动团队积极学习，要求客服人员在工作中提升发现、分析和解决问题的能力，避免同类型问题再次发生。目前，公司已在全网开展巡回培训，后期将定时、定点培训，使培训工作既能适应客服建设，又能推动网点转型发展，由培训“充电”的常态化转为培训的效益化。

五是完善内部客户服务标准细则。围绕快递服务国家标准条例，不断完善内部客户服务标准细则，通过改进内部规则，促使网点有意识地将工作重心调整到对品质服务的打造上。同时，要求总部客服遵循公平公正守信的原则，以客户

为核心，参照标准化操作手册，解决网络投诉纠纷，减少网点、业务员的抱怨，用优质服务赢得客户的满意，提升品牌形象。

圆通速递有限公司上海区召开 年中工作总结暨“6.18”工作部署会议

日前，圆通速递有限公司上海区召开年中工作总结暨“6.18”工作部署会议。圆通速递总部高级副总裁、上海区域各职能部门负责人及各加盟公司负责人参加此次会议。

会议首先对目前上海区存在的问题进行了分析，并结合当前总部政策提出解决办法，同时要求各分公司积极思考解决问题，加大硬件设施投入，加强管理，努力做好“6.18”各项准备工作，确保圆满完成任务，为客户提供优质的、最具有性价比的快递服务。

会上，圆通上海的各部门负责人分别就上半年市场营销、客户服务、质控管理、运营管理等方面工作内容进行总结汇报，并提出了下半年的工作计划。

会议强调，圆通上海区要不忘初心，砥砺前行。下半年工作要由被动服务转向主动服务，根据各自的区域市场分析，实现效能最大化，保障服务质量，做到对社会负责、对客户责任、对自己负责。

中通快递股份有限公司与 土耳其航空、太平洋航空签约成立合资公司

6月11日，中通快递股份有限公司与土耳其航空、太平洋航空签约，宣布将成立合资公司。中通快递将携手两大航空公司，整合协同各自优势资源，布局开拓全球航空运输服务，惠及更多商家和消费者。

合资公司的总部设立在中国香港，将提供各类门到门物流业务，包括揽收、拣货、运输、收发、快运、跨国对接和最后一公里的配送。同时，合资公司也将提供仓储管理、订单和供应链管理。

中通快递集团董事长赖梅松在签约仪式上表示：“随着新零售、新商业在中国本土的创新和全球化拓展，中国快递和物流行业正迎来新一轮发展机遇。中通将在继续巩固和发展国内快递业务领先优势的同时，积极地布局和开拓国际市场，使国际业务成为中通未来重要的增长点。本次三方伙伴的合作，将通过核心能力和资源的整合联动，把握住新经济带来的良好市场契机，在全球快递、仓储、货运、航空干线等领域取得积极进展，惠及更多的国际贸易商和全球消费者。”

太平洋航空总部位于香港，从事航空公司一般销售和服务代理，目前已在中国大陆、中国香港地区、泰国、越南、

印度和美国向零售快递服务商推出了包括最后一公里派送
的 B2C 包裹快递服务。

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
