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 45 期（总第 214 期）

2018 年 12 月 17 日

上海市建设交通工作党委赴非公快递企业开展大调研

为贯彻落实习近平总书记在民营企业座谈会上的讲话精神，支持引导上海民营经济发展，12月5日上海市建设交通工作党委副书记田赛男带队调研圆通和德邦两家民营快递企业，倾听企业心声，会商发展难题，深入了解非公企业党建工作开展情况。上海市邮政管理局党组成员、副局长余洪伟陪同。

调研组一行先后参观了圆通集团总部展示馆及党建活动中心、德邦快递总部，并分别与企业相关负责人进行深入座谈交流。田赛男充分肯定了民营快递企业近年来取得的成绩，对企业主动将党建工作融入生产经营各方面表示赞赏。

田赛男鼓励民营快递企业要继续围绕国家发展规划，积极融入长三角一体化战略，充分发挥党建优势，坚持企业发展到哪里，党组织就覆盖到哪里，在发展中不断提升企业文化建设水平、提升企业发展能级，同时，有关部门要积极帮助企业解决好公共服务配送平台建设和快递车辆通行等问题，为企业发展创造良好的市场环境。余洪伟要求，上海局相关部门要主动对接企业，积极借鉴建设交通系统成功经验，充分利用户外爱心接力站等平台为快递员提供切实便利，落实上海市各项扶持民营经济发展的政策，以实际行动加强对快递企业的支持，助推民营经济发展。

市建设交通工作党委组织处(统战处)、宣传处、工会、团委、信访办及上海市邮政管理局人事处、机关党委相关负责同志参加调研。

浦东邮政管理局开展末端配送调研

12月7日，浦东邮政管理局赴上海五石米信息科技有限公司调研。

调研组一行听取了上海五石米信息科技有限公司主要负责人关于末端配送的解决方案，交流了“三流合一”共享末端整合方式，实地查看末端网点运营情况。经了解，该公司8月份整合了张江地区申通、韵达、圆通、百世4家快递网点，并通过多种方式解决快递末端网点普遍存在的派件难、

通行难、租赁难、招工难等问题，一是重构组织模式，由网点分投改成共配中心分拣、短驳、共配微站(邻近小区)模式；二是重建信息系统，整合不同品牌快递企业末端物流、信息流、资金流应用系统，开发多合一收派系统(巴枪)；三是大幅节省成本，原4个分拣配仓整合成1个共配中心+N个共配微站，共配中心计划增配全自动分拣设备，分拣效能提高3倍，派件效率增加1.5-2倍，人力成本减少50%。

浦东邮政管理局表示，该公司末端共享配送模式，降低了末端网点经营成本、提高了派件效率、优化了派件服务、提振了行业形象，彰显创新、共享、绿色发展理念，为进一步推动快递业末端配送提供有力支撑。

中国邮政集团公司上海市寄递事业部 召开专题会议推进“一网通办”项目

12月6日，中国邮政集团公司上海寄递事业部组织召开了“一网通办”项目专题推进会。

市寄递事业部市场部对“一网通办”项目进行了介绍，“一网通办”是由上海市政府牵头搭建的统一政务服务平台，目前全市46个市级部门、16个区、220个街镇网上办事服务已经入驻，初步建成覆盖市、区、街镇三级的一网通办栏目。

会议肯定了事业部前期在市政府“互联网+政务服务”

工作中取得的良好开局，深入剖析了当前“一网通办”项目发展过程中面临的机遇和挑战，强调了邮政企业在服务政府市场中的首要地位和重要使命，要求各单位提高政治站位、强化社会责任感，把做好“一网通办”项目上升到讲政治、促民生的高度上来。

会议就下阶段重点工作做出了具体布置。同城业务分公司对近期“一网通办”项目服务情况作了通报，对现阶段服务模式及下阶段发展前景进行了培训和解读。会议要求寄递事业部要坚定不移做好“一网通办”寄递项目的推进工作，要深刻领会邮政企业在“互联网+政务服务”中“人民邮政为人民”的服务宗旨，切实履行国有企业社会责任。

全国政协调研组一行莅临申通快递有限公司 产业园调研指导

12月11日下午，由全国政协委员，全国青联常委、秘书长，团中央统战部部长王阳率领的全国政协调研组一行莅临申通快递有限公司产业园调研指导。申通快递副总裁率公司相关负责人接待了王阳一行。

调研组一行实地查看了电子面单、标签、快递文件袋的生产流程，详细了解了芯片环保袋的工艺、成本、研发生产等情况。申通快递副总裁简要汇报了申通快递的绿色发展理念、绿色快递建设取得的成果、绿色快递包装研发推广使用

情况。申通快递坚定不移走绿色发展之路，投入研发芯片环保袋、环保塑料袋，大力推广使用电子面单、新能源汽车。截至 2018 年 9 月，公司已生产可降解环保塑料袋 1.2 亿个，投入使用 8000 万个；公司研发的可循环使用芯片环保袋使用率从原先的 40%提升到 85%；电子面单使用率从原先的 60%提升到 96%。

调研组对申通快递践行绿色发展理念、推进高质量发展取得的成绩和各项工作给予充分肯定，并表示绿色发展是快递物流行业实现可持续发展的必由之路，也是生态文明建设的客观需要。调研组要求申通要加大新材料、再生利用等相关科技创新和产业化应用，破解使用绿色包装的瓶颈，实现企业可持续发展与社会绿色发展的双赢。

申通负责人表示，申通快递将更加积极地响应中央和地方方的号召，自觉将企业的发展融入到国家和地方的发展战略和规划中，为推动经济社会持续健康发展、全面建成小康社会做出更大贡献。

圆通速递有限公司表彰优秀客服人员

12 月 11 日，圆通速递有限公司对旺季期间表现优秀的客服人员进行了表彰，给他们送上了丰厚的奖品，并进行抽奖活动。

在旺季期间，有一天接通 503 个电话、平均每一分半钟

接听一位客户来电的客服“达人”；有声音甜美，专业更不输业务部门的“客服大师”；有外表帅气不羁，性格随和心细的“客服小哥哥”……

91年出身的圆通总部“客服小哥哥”殷洋其说：“客服工作让我性格变的随和。”从IT大数据专员转岗的“旺季体验”客服王芳则说：“客服是个‘费口舌’的工作”。她表示身在前端才能真切体会到身为客服的压力：虽然想帮客户解决问题，但往往只能尽量详细记录客户信息，协助查询和解释，有时只能“干着急”。

目前，圆通智能客服机器人已陆续登陆全国十五个城市，为客户提供智能查询快件和自助下单等服务，大大提高服务效率，减少客户等待时间。同事，圆通全网有近4万客服人员正在坚守岗位，为客户提供微笑服务。

上海韵达货运有限公司九亭网点参与运输爱心物资

近日，由上海韵达货运有限公司九亭网点免费承运的一批爱心物资从上海出发，前往新疆维吾尔自治区喀什地区叶城县。

该批物资由上海来伊份公益基金会发起募捐。韵达上海九亭网点与上海来伊份公益基金会举行了简单的交接仪式后，安排了专车专线运输。

为了确保爱心物资安全、及时运输，韵达总部为此次的

运输开设了绿色通道，并安排客服专员进行跟踪，确保物资能及时送达目的地。

目前，经过一周的长途跋涉，该批物资已安全抵达新疆维吾尔自治区喀什地区叶城县，并由上海市对口支援新疆工作前方指挥部叶城县支部第一时间将书本发放至孩子们手中。

韵达上海九亭网点负责人表示，孩子们收到的不仅仅是图书和知识，也是一份厚重的期盼与希望，更是点燃贫困地区美好明天的熊熊火炬。韵达上海九亭网点作为上海市快递行业文明单位，在认真做好每一次快递服务的同时，还将力所能及地帮助更多需要帮助的人，传递韵达人的正能量。

中通快递股份有限公司助推行业“绿色快递”建设

近日，中通快递股份有限公司采购 100 辆快递揽投专用电动自行车，用于末端网点投递，助力行业绿色发展。

目前 100 辆快递揽投专用电动自行车试用车已完成交付，上海市交警总队车管所正分批安排车辆上牌，这些车辆将陆续派发到上海地区中通快递各网点。电动自行车的使用，为“双 12”业务高峰期快递时效增添了保障，也为上海地区绿色快递的发展贡献了一份力量。

多年来，中通快递积极参与绿色快递建设，在车辆减排、降低能耗等方面不断探索。通过强化智能分拣体系建设；大

力推广环保布袋的使用；与上下游厂商合作，寻找替代性包装产品；严格控制塑料袋流入网络的占比，禁止劣质的、有刺激性气味的塑料袋流入网络；推广科学减量化包装并鼓励回收；加大宣传引导，激励和引导网点、业务员使用精简、绿色的环保包装，引导快递员形成科学适度的包装操作习惯，不断为绿色环保、节能减排助力。

此次 100 辆快递揽投专用电动车的交付，标志着中通快递在快递揽投标准化建设方面更进一步，也为末端派送“绿色化”再添能率。今后，中通快递将在上级的指导下，加大快递揽投专用电动车的推广力度，不断为“绿色快递”建设贡献力量。

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